

Telefonia mobile per le Amministrazioni CISR (ID 2962)

Capitolato Tecnico (NEW)

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Telefonia Mobile per le pubbliche amministrazioni rappresentate nel CISR ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 2962
Classificazione Consip: Ambito Pubblico

INDICE

INDICE	2
1. PREMESSA (RELAZIONE DESCRITTIVA)	4
1.1 Sommario dei servizi richiesti, e loro requisiti generali	6
1.2 Durata e limiti della fornitura	7
1.3 Requisiti di sicurezza cibernetica	11
1.4 Eventuali servizi cloud	19
2. REQUISITI DI COPERTURA	22
2.1 Copertura nazionale	22
2.2 Roaming Internazionale	25
3. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE	33
3.1 Fonia mobile e funzioni associate	33
3.2 Messaggistica SMS/MMS	34
3.3 Qualità del servizio voce e SMS	34
3.4 Trasmissione Dati	35
3.5 Modalità di tariffazione	36
3.6 Ricarica del credito	45
3.7 Caratteristica migliorativa - distinzione dei servizi fruiti a titolo personale	46
4. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI	48
4.1 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	48
4.2 SMS massivi	49
4.3 EMM – Enterprise Mobility Management	52
4.4 Fleet Management	54
4.5 Servizi di sicurezza centralizzata	55
4.6 Servizi di potenziamento della copertura	56
4.7 Corrispettivi dei servizi	58
5. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI	59
5.1 SIM	59
5.2 Terminali radiomobili	59
5.3 Corrispettivi dei servizi	77
6. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE	79
6.1 Servizio di Customer Care e Contact Center	79
6.2 Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	84
6.3 Assistenza e manutenzione	84
6.4 Reportistica relativa ai servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione	89
6.5 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni	90
6.6 Servizi di supporto specialistico	91
6.7 Corrispettivi dei servizi	95
7. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE	96
7.1 Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni	96
7.2 Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice	97
7.3 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione	98

8. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E MIGRAZIONE	99
8.1 Ordinario di Fornitura	99
8.2 Ordinativi Collegati	105
8.3 Accettazione delle forniture	108
8.4 Migrazione	109
9. VERIFICHE	110
9.1 Verifica tecnica della copertura ai fini dell'aggiudicazione	110
9.2 Verifiche di conformità successive all'aggiudicazione	111
9.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti	112
10. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	114
10.1 Responsabile del servizio	114
10.2 Verifiche Ispettive	114
11. PENALI	119
12. CLAUSOLA DI RINEGOZIAZIONE SPECIFICA EX ART. 9, COMMA 4, DEL D.LGS. 36/2023	135
12.1 Presupposti di applicazione della clausola di rinegoziazione	135
12.2 Modalità di applicazione della clausola di rinegoziazione	137
12.3 Previsioni specifiche relative alla clausola di rinegoziazione di cui al punto 4 del paragrafo 12.1	138

1. PREMESSA (RELAZIONE DESCRITTIVA)

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per i servizi di telefonia mobile da prestare in favore delle **Amministrazioni rappresentate nel Comitato interministeriale per la sicurezza della Repubblica di cui all'art. 5 della Legge 3 agosto 2007, n. 124** (nel seguito, anche **PPAA CISR**), a seguito della stipula della Convenzione, ai sensi dell'art. 26 legge 488/99 e dell'art. 58 Legge 388/2000 e s.m.i.

Pertanto la presente iniziativa è destinata esclusivamente alle PPAA CISR, come sopra definite.

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione/i Contraente/i, Amministrazioni Pubbliche, Pubbliche Amministrazioni, PA, Amministrazione/i CISR o PPAA CIRS:** la/e Amministrazione/i Pubblica/che rappresentate nel Comitato interministeriale per la sicurezza della Repubblica di cui all'art. 5 della Legge 3 agosto 2007, n. 124 che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- **Capitolato Tecnico, Capitolato o CT:** il presente documento;
- **Convenzione:** la Convenzione ex art. 26 Legge n. 488/1999 e art. 58 Legge 388/2000 che verrà stipulata con il Fornitore della presente;
- **Fornitore:** l'aggiudicatario della gara;
- **Ordinativo di Fornitura:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso i Punti Ordinanti, manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Contratto attuativo:** l'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura - compresi i relativi eventuali Ordinativi Collegati - che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione;
- **Ordinativo Collegato:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso i Punti Ordinanti e con le modalità previste nelle Condizioni Generali per gli Ordinativi di Fornitura, integrano e/o modificano (nei limiti previsti dalla Convenzione e comunque dalla normativa vigente) l'Ordinativo di Fornitura e conseguentemente il contratto attuativo con esso stipulato, impegnando il Fornitore alla prestazione, nell'ambito del medesimo contratto attuativo, dei servizi richiesti anche con l'Ordinativo Collegato, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **SIM:** si intende la SIM (Subscriber Identity Module) utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente Capitolato. Salvo ove diversamente indicato, per SIM si intende sia il modulo su supporto plastico, sia la modalità digitale (eSIM) qualora offerta come caratteristica migliorativa;
- **Utenza:** un'utenza, sia in abbonamento, sia ricaricabile, corrisponde ad una SIM utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente capitolato; ai fini del calcolo relativo all'esaurimento del

quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la SIM con eventualmente associata la “seconda SIM solo dati” di cui al par. 5.1;

- **Data di decorrenza:** data da cui decorrono i 24 mesi di durata contrattuale come meglio individuata al successivo paragrafo 1.2;
- **Servizi:** tutti i servizi oggetto della gara e della Convenzione come definiti nel presente Capitolato;
- **Punto/i Ordinate/i:** gli uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura e che verranno negli stessi indicate;
- **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;
- **On-site:** attività che il personale del Fornitore dovrà svolgere presso le sedi delle Amministrazioni, ovunque si trovino nell'ambito dell'intero territorio nazionale.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) previsti nel presente Capitolato Tecnico, e che il Concorrente descriverà nell'Offerta Tecnica, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata e tariffati secondo i corrispettivi economici di cui all'Offerta Economica.

Tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato sono da intendersi come **giorni solari** (di calendario), salvo dove diversamente indicato. Analogamente, i mesi sono da intendersi **mesi solari** (di calendario).

Laddove non diversamente indicato, per ciascun parametro per il quale si richiede al concorrente, nell'intero Capitolato, di indicare il valore caratteristico della propria offerta, il Concorrente dovrà utilizzare due cifre decimali (ad es: 12,34), anche nel caso di percentuali (ad es: 56,78%).

Valori con un numero maggiore di decimali saranno troncati al secondo decimale, ad esempio:

21,267 viene troncato a 21,26.

Nei casi in cui sia invece richiesta l'indicazione di un valore intero, qualora il valore indicato dal Concorrente contenga delle cifre decimali, sarà troncato all'intero, ad esempio:

1,9 viene troncato a 1.

1.1 Sommario dei servizi richiesti, e loro requisiti generali

Oggetto della gara e della Convenzione sarà:

- la prestazione dei servizi di telefonia mobile (rif. cap. 3)
- la prestazione degli Ulteriori servizi per utenti mobili (rif. cap. 4)
- la fornitura delle SIM, il noleggio - con possibilità di acquisto a fine contratto - dei terminali radiomobili e la fornitura dei relativi accessori (rif. cap. 5)
- la prestazione dei servizi di Customer Care, Supporto e Manutenzione, Sviluppo e Integrazione e Supporto operativo per le SIM (rif. cap. 6)
- la prestazione dei servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. cap. 7).

Il presente Capitolato descrive le caratteristiche minime delle prestazioni sopra indicate.

Tutti i servizi, con riferimento sia alle caratteristiche minime, sia a quelle migliorative previste (rif. disciplinare di gara), salvo ove diversamente indicato, dovranno essere prestati sia sulle utenze in abbonamento, sia su quelle ricaricabili. Più in dettaglio:

- l'utilizzo dei servizi in abbonamento, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze in abbonamento, sarà garantito continuativamente per l'intera durata del contratto attuativo;
- l'utilizzo dei servizi ricaricabili, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze ricaricabili, sarà subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario, che potrà essere ricaricato con le modalità previste al par. 3.6. Per tali utenze ricaricabili, richieste dalle Amministrazioni mediante sottoscrizione dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni potranno decidere, durante la finestra di validità temporale del predetto Ordinativo (par. 1.2), di effettuare le ricariche e, con esse, fruire dei servizi di telefonia mobile.

Salvo ove diversamente indicato, la prestazione dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Tutti i beni oggetto di fornitura/noleggio dovranno essere già commercializzabili al momento di presentazione dell'offerta. In particolare, per gli stessi, ove applicabile, dovrà sussistere la dichiarazione che attesti la conformità alle direttive UE (Declaration of Conformity) necessarie per l'apposizione della marcatura CE.

Al ricorrere dei rispettivi presupposti, Consip si riserva di modificare la Convenzione, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lett. b) e c) del Codice (D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i.), con l'inserimento di nuovi prodotti/servizi o l'eliminazione di prodotti/servizi offerti ma ancora commercializzati, anche per tenere conto di disposizioni normative cogenti e inderogabili, Regolamenti e Circolari adottate dai Soggetti Istituzionali competenti in ambito cyber.

1.2 Durata e limiti della fornitura

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. **350.000 utenze**. Ai fini del raggiungimento del massimale, si considerano le utenze ordinate, al netto delle:

- utenze oggetto di dismissione esercitata dalle Amministrazioni Contraenti (rif. paragrafo 8.2.3);
- utenze ricaricabili oggetto di disattivazione del numero da parte del Fornitore, ai sensi dell'art. 8, co. 9, dell'Allegato A alla delibera Agcom 8/15/CIR.

La Convenzione avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi. Per ulteriori dettagli si rimanda allo Schema di Convenzione.

Il contratto attuativo si perfeziona a seguito dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura (rif. 8.1), nei termini e con le modalità indicati all'art. 3 delle Condizioni Generali, e ha ad oggetto la prestazione dei servizi richiesti con il predetto Ordinativo.

Ciascun contratto attuativo dispiegherà i suoi effetti dalla data di rispettivo perfezionamento e avrà durata pari a 24 mesi decorrenti dalla "Data di decorrenza" (o fino alla scadenza della Convenzione, se successiva).

In particolare, per "Data di decorrenza" si intende il sessantesimo giorno decorrente dall'attivazione della prima utenza. Tuttavia, qualora almeno il 50% delle utenze oggetto del primo ordinativo di fornitura sia attivato **prima** di tale termine, **la "Data di decorrenza" coinciderà con la data di attivazione di almeno il 50% delle utenze oggetto del primo ordinativo di fornitura.**

Si precisa che per la determinazione del 50% delle utenze oggetto di primo ordinativo di fornitura si intendono esclusivamente le utenze presenti nell'ordine iniziale e pertanto non sono di interesse le eventuali utenze aggiuntive che possono essere inserite in ordini collegati aggiuntivi o modificativi.

Fermo restando quanto previsto al successivo capitolo 8, il Fornitore dovrà dare tempestivamente evidenza all'Amministrazione dell'avvenuta attivazione: i) della prima utenza; ii) di almeno il 50% delle utenze oggetto del primo ordinativo di fornitura, ai fini della corretta individuazione della "Data di decorrenza".

Pertanto, in caso di utenze attivate progressivamente, sia se riguardanti il primo Ordinativo di Fornitura, sia se riferite a Ordinativi Collegati, il contratto attuativo si concluderà comunque decorsi i 24 mesi dalla "Data di Decorrenza" come sopra individuata (o fino alla scadenza della Convenzione, se successiva).

Successivamente al perfezionamento di ciascun contratto attuativo, le SIM dovranno essere state consegnate dal Fornitore e accettate dall'Amministrazione, prima o contestualmente alla rispettiva attivazione.

A titolo d'esempio si riportano tre ipotetiche casistiche:

- A. Nell'ambito di un Contratto Attuativo avente ad oggetto, in sede di primo Ordinativo di Fornitura, 100 utenze:
- o le prime 10 utenze, previa consegna e accettazione, vengono attivate il 1° marzo
 - o ulteriori 40 utenze (o qualsiasi numero maggiore o uguale a 40), previa consegna e accettazione, vengono attivate il 1° aprile, pertanto in tale data si raggiunge l'attivazione di almeno il 50% delle utenze oggetto del primo ordinativo,
- ne consegue che il 1° aprile identifica la "Data di decorrenza" di tale Contratto Attuativo.

- B. Nell'ambito di un Contratto Attuativo avente ad oggetto, in sede di primo Ordinativo di Fornitura, di 500 utenze:
- o le prime 200 utenze, previa consegna e accettazione, vengono attivate il 1° marzo
 - o ulteriori 150 utenze, previa consegna e accettazione, vengono attivate il 5 maggio, quindi il 50% delle utenze attivate è stato raggiunto dopo il 60 esimo giorno dall'attivazione della prima utenza
 - o le ultime 150 utenze, previa consegna e accettazione, vengono attivate il 15 maggio
- ne consegue che il 30 aprile, ossia il 60 esimo giorno dall'attivazione della prima utenza, identifica la "*Data di decorrenza*" di tale Contratto Attuativo.
- C. Nell'ambito di un Contratto Attuativo avente ad oggetto, in sede di primo Ordinativo di Fornitura, 50 utenze, è stata richiesta l'attivazione alla consegna di un primo gruppo di SIM in numero uguale o superiore a 25. In tale ipotesi, una volta consegnate ed accettate, e quindi contestualmente anche attivate, le 25 o più SIM (corrispondenti ad almeno il 50%), tale data di attivazione identificherà la "*Data di decorrenza*".

Contestualmente alle SIM ad essi "associate" (nelle modalità e limiti indicate al par. 5.2), potranno essere eventualmente richiesti dall'Amministrazione anche i terminali radiomobili, anch'essi soggetti ad accettazione da parte dell'Amministrazione medesima.

Il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali decorre sempre dalla data di accettazione di questi ultimi da parte dell'Amministrazione, a seguito della rispettiva verifica di conformità. Qualora l'accettazione dei terminali intervenga prima dell'attivazione delle utenze (ad esempio a causa delle tempistiche legate al processo di Mobile Number Portability), il rispettivo servizio di noleggio e manutenzione dei terminali sarà comunque avviato a partire dalla data di accettazione degli stessi. In tale ipotesi, i canoni di noleggio riferiti al suddetto periodo (anteriore all'attivazione di almeno un'utenza) saranno dovuti e corrisposti in occasione della prima fattura emessa dal Fornitore relativa alle utenze attivate (fermo restando quanto previsto all'art. 11, comma 14, della Convenzione).

Resta inteso che:

- l'attivazione delle utenze con l'applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte dovrà sempre comunque avvenire nel minor tempo possibile e costituirà elemento "abilitante" all'utilizzo della Convenzione, in quanto passaggio necessario alla fruizione dei servizi di telefonia mobile. Pertanto ciascuna utenza ordinata dovrà essere comunque in ogni caso attivata. In tale ottica il Fornitore e l'Amministrazione si adopereranno per compiere tempestivamente ogni attività utile per addivenire all'attivazione. A tal fine:
 - i) nell'ambito dei report specifici del Fornitore di cui al successivo paragrafo 7.2.1, quest'ultimo dovrà dare evidenza, con riferimento a ciascun Contratto Attuativo, dell'andamento dello stesso, con particolare riferimento alla data di accettazione dei terminali e alla data di attivazione delle utenze. Consip S.p.A. si riserva espressamente la facoltà di verificare, anche a campione, tali report al fine di porre in essere azioni orientate a limitare ogni possibile uso distorto dello strumento, ad esempio quelli derivanti dalla mancata o eccessivamente ritardata attivazione delle utenze a seguito dell'accettazione dei terminali;
 - ii) resta inteso che, nel caso in cui l'Amministrazione non compia, immotivatamente, quanto necessario per attivare le utenze ordinate, sarà a suo carico l'impossibilità della prestazione per causa non imputabile al debitore (Fornitore);

- i 24 mesi di durata contrattuale decorreranno comunque in ogni caso dalla “Data di Decorrenza”.

L'Amministrazione potrà usare lo strumento dell'Ordinativo Collegato per integrare o modificare l'Ordinativo di Fornitura.

A tal fine, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lett a), del D.Lgs. 36/2023, entro i limiti dati dal massimale della Convenzione e comunque nel rispetto della normativa vigente, le Amministrazioni Contraenti potranno in corso di contratto attuativo:

- attivare utenze successive;
- variare la tipologia e la configurazione delle utenze;
- richiedere (o incrementare) servizi indicati al successivo paragrafo 8.1 non richiesti con l'Ordinativo di Fornitura;
- esercitare l'opzione di riscatto dei terminali.

L'Amministrazione potrà inoltre usare l'Ordinativo Collegato, qualora, nei casi previsti dalla normativa vigente, intenda dismettere utenze attive precedentemente ordinate in Convenzione. In caso di dismissione delle utenze attive, l'Amministrazione sarà tenuta a rispettare i vincoli previsti al paragrafo 5.2 del presente documento.

Gli Ordinativi Collegati, che potranno essere emessi nel periodo di vigenza del contratto attuativo, non modificheranno comunque la durata del Contratto attuativo, come sopra definita.

Qualora gli Ordinativi Collegati, seppur emessi nel periodo di vigenza del contratto attuativo, siano emessi dopo la scadenza del termine di durata della Convenzione o una volta esaurito il suo quantitativo massimo, gli stessi potranno avere ad oggetto tutti i servizi previsti nel Capitolato Tecnico, ad eccezione della fornitura di nuove utenze e terminali.

Il Fornitore dovrà - compatibilmente con i tempi di aggiudicazione, stipula e attivazione della presente iniziativa - prendere in carico le utenze della Convenzione di cui alla edizione 9 ancora attive presso le PPAA CISR aderenti, a condizione che ciò venga richiesto dalle Amministrazioni mediante Ordinativo di Fornitura. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (sempre compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della gara) tempestivamente per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice. Si veda, a tal proposito, anche quanto richiesto al par. 8.4 a proposito della “migrazione in ingresso”.

1.2.1 Fattori incrementali

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili (rif. 5.2), ad eccezione dei terminali associati ai “Pacchetti Premium” (rif. 3.5.1.1), sono previsti i fattori incrementali di prezzo di cui alla seguente tabella, nel caso in cui la scadenza della durata del contratto attuativo comporti una erogazione del servizio inferiore a 24 mesi. In tal caso, a seconda della durata di erogazione dei servizi, il canone del servizio sarà pari a quello offerto dal Fornitore, moltiplicato per il fattore corrispondente al numero di mesi effettivi di erogazione del servizio (numero arrotondato all'intero superiore), di cui alla successiva tabella.

In ogni caso, il Fornitore dovrà fatturare bimestralmente gli importi corrispondenti ai canoni mensili standard, ed effettuare il conguaglio a consuntivo – tenendo conto dei predetti fattori - con la fattura conclusiva del contratto. Resta inteso che i fattori incrementali non saranno riconosciuti qualora l'erogazione del servizio inferiore a 24 mesi sia stata determinata a causa del Fornitore (es. in caso di ingiustificata ritardata consegna dei terminali).

MESI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	FATTORE MULTIPLICATIVO DEL CANONE MENSILE	MESI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	FATTORE MULTIPLICATIVO DEL CANONE MENSILE
24	1,00	12	2,00
23	1,05	11	2,20
22	1,10	10	2,40
21	1,15	9	2,70
20	1,20	8	3,00
19	1,25	7	3,40
18	1,30	6	4,00
17	1,40	5	4,80
16	1,50	4	6,00
15	1,60	3	8,00
14	1,70	2	12,00
13	1,85	1	24,00

Tabella 1

Esclusivamente per i terminali associati ai “Pacchetti Premium”, i fattori incrementali indicati nella Tabella 1 si applicano forfetariamente al 70% della tariffa PP, arrotondata al secondo decimale, lasciando invariata la restante quota del 30%.

Per i servizi di:

- connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (rif. 4.1);
- Enterprise mobility management (rif. 4.3);
- Fleet management (rif. 4.4),

sono previsti i fattori incrementali di prezzo di cui alla seguente tabella, nel caso in cui la scadenza della durata del contratto attuativo comporti una erogazione del servizio inferiore a 12 mesi. In tal caso, a seconda della durata di erogazione dei servizi, il canone del servizio sarà pari a quello offerto dal Fornitore, moltiplicato per il fattore corrispondente al numero di mesi effettivi di erogazione del servizio (numero arrotondato all'intero superiore), di cui alla successiva tabella. In ogni caso, il Fornitore dovrà fatturare bimestralmente gli importi corrispondenti ai canoni mensili standard, ed effettuare il conguaglio a consuntivo – tenendo conto dei predetti fattori - con la fattura conclusiva del contratto.

MESI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	FATTORE MULTIPLICATIVO DEL CANONE MENSILE	MESI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	FATTORE MULTIPLICATIVO DEL CANONE MENSILE
12	1,00	6	2,00
11	1,10	5	2,40
10	1,20	4	3,00
9	1,30	3	4,00
8	1,50	2	6,00
7	1,70	1	12,00

Tabella 2

Resta inteso che i fattori incrementali non saranno riconosciuti qualora l'erogazione del servizio inferiore a 12 mesi sia stata determinata a causa del Fornitore.

1.3 Requisiti di sicurezza cibernetica

Consip, in qualità di centrale di Committenza, ha redatto il presente Capitolato Tecnico con lo scopo di perseguire le indicazioni applicabili all'oggetto dell'appalto e al suo ruolo di Centrale di Committenza, contenute nelle "Linee Guida - La Sicurezza nel Procurement ICT" aggiornate al 19/05/2020 e s.m.i. pubblicate dall'AGID.

Analogamente, nel rispetto delle predette Linee Guida, il Fornitore si impegna a garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, finalizzati a proteggere almeno quanto di seguito indicato:

- i dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
- i dati relativi alla fatturazione e alla registrazione delle informazioni sul traffico telefonico e telematico e/o servizi fruiti;
- le modalità di conservazione delle registrazioni;
- la manutenzione degli apparati radiomobili.

Il Fornitore dovrà pertanto implementare procedure e politiche di sicurezza: i) per l'accesso sicuro ai sistemi delle Amministrazioni, laddove quest'ultimo risulti possibile in funzione della tipologia di servizio, garantendone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità, ii) per la protezione dei dati aziendali delle Amministrazioni, iii) per la conformità al Regolamento UE 2016/679 (c.d. GDPR) ed alle normative vigenti in ambito gestione dati di traffico e Amministratori di Sistema, iv) per la protezione dei dati contenuti negli apparati radiomobili durante le attività di manutenzione. In caso di data breach dei dati personali degli utenti, dovranno essere notificati all'Amministrazione aderente e, ove diverso da quest'ultima, in ogni caso al Titolare del Trattamento e all'autorità garante in conformità alla normativa, gli incidenti di sicurezza che abbiano comportato compromissioni dei livelli di sicurezza, della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità. L'Amministrazione aderente tratterà tale informazione come riservata e confidenziale.

Laddove sia richiesto per lo specifico servizio l'accesso via web a sistemi offerti dal Fornitore, questo dovrà avvenire tramite protocollo sicuro cifrato https configurato con certificati non self signed in linea con le raccomandazioni AgID-TLS e cipher suite e dovranno essere previste politiche e procedure per le modalità di accesso degli utenti ai servizi erogati (richiesta di creazione o cambio password al primo login, blocco delle utenze dopo un numero definito di tentati falliti di accesso, cambi e reset password).

La rete impiegata dal Fornitore per l'erogazione dei servizi dovrà prevedere un'architettura di sicurezza multilivello, con dispositivi necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT (a titolo esemplificativo, firewall, IDS/IPS, SIEM, etc.), che sia in grado di gestire i log di sistema e di accesso degli utenti e di garantire un'adeguata separazione tra i servizi esposti sul web e i sistemi deputati alla conservazione dei dati. Il Fornitore dovrà impegnarsi a monitorare costantemente la pubblicazione di upgrade/patching/hotfix necessari a risolvere le eventuali vulnerabilità presenti negli elementi architetturali utilizzati per erogare i servizi richiesti.

Per quanto riguarda i terminali radiomobili, in particolare, essi dovranno, per tutta la durata del periodo di noleggio:

- I. avere una versione del sistema operativo (iOS e Android) ancora supportata dal produttore del sistema operativo stesso (per la quale, cioè, vengono rilasciati aggiornamenti e patch di sicurezza);
- II. essere ancora supportati dal produttore del terminale, e venire da esso aggiornati con le più recenti release (software e firmware) rilasciate dallo stesso, tra cui quelle che derivano dal recepimento degli aggiornamenti del sistema operativo di cui al punto precedente.

Pertanto, se nel periodo di vigenza della Convenzione e dei contratti attuativi venga meno anche solo una delle precedenti condizioni, il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente a:

- proporre alla Consip la sostituzione del terminale, secondo le procedure previste in Convenzione per il fuori produzione;
- sostituire tutti i terminali già forniti alle Amministrazioni, con le modalità e i tempi previsti al par. 6.3.1 per la riparazione/sostituzione degli apparati in caso di guasto/malfunzionamento e, in ogni caso, senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione.

Resta inteso che laddove questa eventualità si verificasse prima del periodo di vigenza della Convenzione, troverà applicazione la disciplina di cui al par. 15.1 e 23.1 del Disciplinare di gara.

Per quanto concerne le ulteriori caratteristiche tecniche di sicurezza specifiche dei vari servizi ed oggetto di valutazione, si rimanda ai relativi paragrafi.

Il Fornitore inoltre dovrà: i) mettere a disposizione una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito di interfacciarsi con analoghe strutture delle amministrazioni aderenti, ii) adottare tutte le misure necessarie a limitare il rischio di attacchi informatici, iii) informare l'amministrazione aderente di eventuali incidenti di sicurezza significativi, così come definiti dal DM del 12 dicembre 2018 del Ministero dello Sviluppo Economico e s.m.i (Misure di sicurezza ed integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi), rispettando al tempo stesso gli obblighi di notifica previsti dal suddetto Decreto.

Il Fornitore dovrà provvedere a eliminare eventuali vulnerabilità della rete, causate dalla violazione e dall'utilizzo illecito di sistemi o infrastrutture del Fornitore.

Resta fermo che, nei casi in cui l'amministrazione aderente dovesse rilevare, durante l'esecuzione contrattuale, livelli di sicurezza, protezione e riservatezza dei dati carenti, quest'ultima potrà richiedere al Fornitore di eseguire, a proprie spese, un approfondito audit (a titolo esemplificativo, potranno essere eseguiti dei vulnerability assessment e penetration test limitatamente ai sistemi sui quali è stato rilevato un livello di sicurezza carente) sui sistemi e processi atti a garantire la sicurezza, protezione e riservatezza dei dati delle Pubbliche Amministrazioni.

L'erogazione delle prestazioni di cui alla presente iniziativa dovrà avvenire nel rispetto di tutte le normative, linee guida e prassi di settore, vigenti e applicabili, in materia di sicurezza cibernetica, ivi compreso, tra l'altro, il Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN.

1.3.1 Elementi Essenziali

Nell'ambito della presente iniziativa sono previsti tra l'altro:

- i **servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G** (in versione sia stand-alone che non stand-alone), i quali, così come previsto dal DPCM del 30 aprile 2025 (Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale), successivamente modificato dal DPCM del 2 ottobre 2025, rientrano nella **categoria n. 23** di cui all'Allegato 2 di tale DPCM;
- i **modem**, i quali rientrano nella **categoria n. 7** di cui al medesimo Allegato;
- la possibilità, per il Fornitore, di erogare eventuali servizi (diversi e ulteriori rispetto a quelli di cui al primo bullettino rientranti nella categoria 23, a titolo d'esempio EMM e Fleet Management) in modalità cloud, i quali servizi cloud rientrerebbero nella **categoria 19** del medesimo Allegato.

Tenuto conto che la presente iniziativa potrà essere impiegata per l'erogazione di prestazioni rientranti in un *"contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici"*, si precisa che, per i servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G di cui alla citata categoria n. 23 e oggetto della presente iniziativa, per i modem di cui alla citata categoria n. 7, per gli eventuali servizi erogati in modalità cloud di cui alla citata categoria 19, il Fornitore dovrà garantire, nel corso della durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi, il pieno rispetto di quanto previsto dall'Allegato 1, *"Elementi essenziali di cybersicurezza dei beni e dei servizi informatici"* del suddetto DPCM.

Si precisa che il rispetto di tali elementi essenziali dovrà essere garantito con riferimento ai servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G di cui alla categoria n. 23 medesima complessivamente intesi (a seconda dei vari componenti usati dal Fornitore, questi ultimi dovranno garantire, ciascuno in virtù della propria natura e funzione, il rispetto complessivo degli elementi essenziali).

In particolare, con riferimento sia ai servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G di cui alla categoria n. 23 complessivamente intesi come sopra indicato sia ai modem di cui alla categoria n. 7, il Fornitore dovrà adottare tutte le misure necessarie affinché le caratteristiche dei servizi e sistemi risultino conformi al Regolamento (UE) 2024/2847 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2024 (Cyber Resilience Act, CRA) relativo ai requisiti orizzontali di cybersicurezza per i prodotti con elementi digitali. Si precisa che tale Regolamento ha modificato i regolamenti (UE) n. 168/2013 e (UE) 2019/1020 e la direttiva (UE) 2020/1828 (regolamento sulla cyberresilienza). La conformità dovrà essere garantita nei tempi e secondo le fasi previste dal periodo transitorio

stabilito dal Regolamento, man mano che le relative disposizioni diventeranno obbligatorie.

Con riferimento alle categorie n. 23, n. 7 e n. 19 (eventuale), su richiesta di Consip S.p.A., potranno essere istituiti appositi tavoli tecnici con il Fornitore ed eventuali interlocutori istituzionali, finalizzati a individuare congiuntamente le modalità operative di espletamento delle verifiche relative ai requisiti di cui sopra. Nella richiesta di istituzione dei Tavoli tecnici, Consip potrà indicare tempistiche stringenti (comunque non inferiori a 5 giorni lavorativi) di riscontro da parte del Fornitore, e in caso di mancato rispetto delle stesse potrà trovare applicazione la medesima penale di cui al successivo paragrafo 10.1 (ossia la penale ID:79).

In linea con quanto previsto della legge n. 90/2024, articolo 14, comma 2 lettera b), con riferimento alle modalità di applicazione dell'elemento essenziale di cui alla lettera g), parte II, dell'Allegato 1 al DPCM (*"La fornitura di beni e servizi informatici deve prevedere...l'identificazione dei fornitori e dei partner terzi di sistemi informatici, componenti e servizi, la loro prioritizzazione e valutazione, utilizzando, allo scopo, un processo di valutazione del rischio inerente alla catena di approvvigionamento cyber"*), ai servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G oggetto della presente iniziativa, è previsto altresì il seguente criterio premiale.

E' richiesto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, nella Relazione Tecnica, con specifico riferimento ai servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G oggetto della presente iniziativa, comprensivi della rispettiva componentistica, l'assetto organizzativo, i processi, le metodologie, gli strumenti e le responsabilità interne che intende adottare per assicurare l'identificazione, la classificazione, la prioritizzazione e la valutazione dei fornitori e dei partner terzi della catena di approvvigionamento ICT, mediante un processo strutturato e documentato di valutazione del rischio inerente alla supply chain cyber.

La valutazione si baserà sul livello di articolazione, ricchezza e completezza dell'organizzazione e dei processi descritti, con particolare riferimento a:

- a) capacità del Concorrente di individuare l'intera catena di approvvigionamento rilevante ai fini della sicurezza attraverso la propria struttura organizzativa, con evidenza dei ruoli, responsabilità, unità coinvolte e modalità di coordinamento tra funzioni tecniche, sicurezza, procurement e compliance;
- b) adeguatezza del processo di classificazione e prioritizzazione dei fornitori;
- c) capacità di dimostrare la verificabilità e tracciabilità del processo, attraverso procedure formalizzate, quali registri e audit interni.

1.3.2 Criterio premiale relativo alla provenienza geografica dei servizi e sistemi di telefonia mobile 4G/5G

Limitatamente alla categoria n. 23, in linea con quanto previsto dal DPCM 30 aprile 2025, come modificato dal DPCM 2 ottobre 2025 e in considerazione delle Linee guida per l'applicazione dei criteri di premialità di cui all'articolo 14 della legge n. 90/2024, per i servizi erogati nell'ambito della presente iniziativa di gara è previsto il seguente criterio premiale, relativo alla provenienza geografica dei *"servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G (in versione sia stand-alone che non stand-alone), e successive evoluzioni tecnologiche"* ai sensi dell'art. 4 del DPCM del 30 aprile 2025, così come modificato dal DPCM del 2 Ottobre 2025.

Tale criterio non si applica invece alle categorie nn. 7 e 19 in quanto, per questa specifica iniziativa di gara, anche in linea con le indicazioni di cui al par. 2.2.1 delle Linee Guida dell'ACN, i modem e gli eventuali Servizi Cloud non

rientrano tra le tecnologie preposte a funzioni di sicurezza informatica attinenti alla tutela del dato e delle informazioni.

Ai sensi dell'articolo 4, secondo e terzo periodo, del DPCM del 30 aprile 2025, come modificato dal DPCM 2 ottobre 2025, ai fini dell'attribuzione del punteggio, il concorrente dovrà compilare l'Allegato 5bis, contenente:

- A. la dichiarazione con cui attesta che l'offerta relativa al criterio contempla, al livello del prospetto contenuto nel medesimo Allegato e predisposto in linea con quanto previsto nell'Appendice TELCO Linee Guida ACN, di cui si conferma la correttezza e la completezza, l'uso di tecnologie di cybersicurezza italiane, o di Paesi appartenenti all'Unione europea, o di Paesi aderenti all'Alleanza atlantica (NATO), o di Paesi terzi di cui all'Allegato 3 del citato DPCM;
- B. il prospetto contenente i valori sotto richiesti, corrispondenti a quelli previsti nel *“prospetto di tutti i componenti di fabbricazione delle infrastrutture impiegate per erogare i servizi e sistemi di telefonia mobile 4G e 5G, in versione sia stand-alone che non stand-alone, e successive evoluzioni tecnologiche”*, di cui all'Appendice tecnica TELCO delle *“Linee Guida per l'applicazione dei criteri di premialità”* del 24 ottobre 2025 di ACN;

In particolare, con riferimento alla precedente lettera B., la successiva Tabella 3, ripropone il prospetto di cui alle citate Linee Guida ACN.

Pertanto, il concorrente dovrà inserire nell'Allegato 5bis il valore “V” corrispondente a ciascun parametro ivi riportato. Tale valore, rispetto a ciascun parametro, dovrà rispecchiare, in termini percentuali, quanto indicato nel campo “Descrizione” di cui alla Tabella 3.

Il fattore di moltiplicazione k, individuato nelle Linee Guida ACN, è proporzionale al grado di rischio delle diverse componenti.

Parametro	Descrizione	Valore dichiarato “V” da inserire nell'Allegato 5bis (%)	Fattore (k)
RAN Rete di accesso radio	Numero di stazioni radio base composte da apparati prodotti esclusivamente presso <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale delle stazioni radio base installate.		3
BKL Rete di trasporto Backhaul	Percentuale di traffico trasportato sui collegamenti di backhaul ed elaborato attraverso apparati di rete (router, switch) e di sicurezza (firewall, IDS, IPS, security gateway) prodotti da <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale.		1
CN Rete Core	Numero di funzioni core realizzate tramite apparati prodotti da <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale.		4

Tabella 3

La locuzione “*Paesi elencati*” rinvia ai Paesi individuati dall'articolo 4, comma 2, del DPCM 30 aprile 2025 (richiamati alla precedente lett. A).

Nota metodologica

Nel caso delle reti 4G e 5G, la provenienza delle componenti tecnologiche nelle diverse *macro-componenti* (RAN, rete di trasporto, rete core) è individuata tenendo conto della nazionalità del produttore, definita con criteri derivati da quelli di cui all'articolo 2, comma 5-bis, del decreto-legge 15 marzo 2012, n. 21. È dunque definita tecnologia non riconducibile ai *Paesi elencati* quella prodotta da:

- qualsiasi persona giuridica che non abbia la sede legale o dell'amministrazione ovvero il centro di attività principale in un Paese elencato o che non sia comunque ivi stabilita;
- qualsiasi persona giuridica che, pur avendo stabilito la sede legale o dell'amministrazione o il centro di attività principale in un Paese elencato, o che sia comunque ivi stabilita, risulti controllata, direttamente o indirettamente, da una persona giuridica di cui alla lettera a).

Per il calcolo dei parametri RAN, BKL e CN valgono le seguenti indicazioni:

- In coerenza con il tenore del DPCM del 30 aprile 2025, come modificato dal DPCM 2 ottobre 2025, e delle Linee Guida ACN, i valori di ciascun parametro (RAN, BKL e CN) riguardano i componenti dell'infrastruttura; che il Concorrente effettivamente impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della presente iniziativa.
- RAN:** nel caso di reti 5G in modalità NSA (*non stand-alone*), vanno considerate sia le stazioni radio base di tipo eNodeB, sia quelle di tipo gNodeB;
- BKL:** il valore può essere stimato con un margine di errore/incertezza di 10 punti (ad es., a fronte di un valore dichiarato pari al 50%, si ritiene conforme alla dichiarazione un valore di traffico effettivo ricompreso tra il 40% e il 60%);
- CN:** il calcolo del parametro è limitato alle sole funzioni core indicate nell'allegato 1 del DPCM 15 giugno 2021, afferenti al *control plane* di una rete core 5G aderente al modello SBA (Service Based Architecture) e alle corrispondenti funzioni delle reti core 4G (EPC - Evolved Packet Core), per quanto applicabile, come da prospetto seguente:

Funzione core 5G (SBA)	Funzione core 4G (EPC)
AUSF	HSS
UDM	
NSSF	(non presente)
PCF	PCRF
SMF	MME
	PGW-C

Per l'indicazione del valore percentuale del parametro CN, il concorrente dovrà fare riferimento all'infrastruttura di Core Network che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto della presente iniziativa. Nel caso di rete mista 4G/5G, il concorrente dovrà individuare, tra le funzioni core elencate nel prospetto precedente, così come indicate nell'Appendice Tecnica TELCO delle Linee Guida ACN, esclusivamente quelle effettivamente implementate nella propria architettura e rilevanti ai fini dell'erogazione dei servizi offerti.

Il “numero totale delle funzioni core” ai fini del parametro CN è pertanto dato dal numero delle funzioni, tra quelle riportate nel prospetto di cui sopra, presenti nell’infrastruttura del concorrente che sarà impiegata nella presente iniziativa.

La percentuale da indicare è pari al rapporto tra (i) il numero di tali funzioni core realizzate tramite apparati prodotti da *Paesi elencati* e (ii) il numero totale delle funzioni core effettivamente implementate.

Per l’attribuzione del punteggio, per ciascun offerente, la Commissione calcolerà il coefficiente risultante moltiplicando il valore “V” indicato nell’offerta tecnica con il fattore k. Il punteggio complessivo per il criterio sarà quindi calcolato sommando i valori ottenuti.

In pratica, indicando con **Pi** il punteggio del concorrente “i-esimo”, si otterrà:

$$P_i = RAN \times 3 + BKL + CN \times 4$$

Il punteggio premiale massimo (pari ad 8 punti) sarà attribuito all’operatore che otterrà il punteggio massimo. Agli altri operatori verrà attribuito un punteggio proporzionale decrescente, arrotondato alla seconda cifra decimale.

A titolo d’esempio si riporta la successiva ipotetica casistica:

Concorrente Y

Parametro	Descrizione	Valore dichiarato “V” da inserire a sistema (%)	Fattore (k)
RAN	Numero di stazioni radio base composte da apparati prodotti esclusivamente presso <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale delle stazioni radio base installate.	60%	3
BKL	Percentuale di traffico trasportato sui collegamenti di backhaul ed elaborato attraverso apparati di rete (router, switch) e di sicurezza (firewall, IDS, IPS, security gateway) prodotti da <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale.	40%	1
CN	Numero di funzioni core realizzate tramite apparati prodotti da <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale.	60%	4

Concorrente Z

Parametro	Descrizione	Valore dichiarato “V” da inserire a sistema (%)	Fattore (k)
RAN	Numero di stazioni radio base composte da apparati prodotti esclusivamente presso <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale delle stazioni radio base installate.	100%	3
BKL	Percentuale di traffico trasportato sui collegamenti di backhaul ed elaborato attraverso apparati di rete (router, switch) e di sicurezza (firewall, IDS, IPS, security gateway) prodotti da <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale.	20%	1
CN	Numero di funzioni core realizzate tramite apparati prodotti da <i>Paesi elencati</i> rispetto al totale.	100%	4

Di conseguenza:

$$P_y = 0,6 \times 3 + 0,4 + 0,6 \times 4 = 4,6$$

$$P_z = 1 \times 3 + 0,2 + 1 \times 4 = 7,2$$

In questo caso, il punteggio premiale massimo di 8 punti sarebbe attribuito all’Operatore Z. L’operatore Y, invece, otterrebbe un punteggio proporzionalmente inferiore, arrotondato alla seconda cifra decimale, secondo la seguente proporzione:

$$8 : 7,2 = x : 4,6 \rightarrow x = (8 \times 4,6) / 7,2 = 5,11$$

Ai fini dell'assegnazione del punteggio, la Commissione verificherà altresì la dichiarazione, di cui alla precedente lett. A., contenuta nell'Allegato 5bis. Qualora il prospetto, contenuto nel medesimo allegato, sia presente e completo, in caso di mancanza o irregolarità della sola "Dichiarazione provenienza infrastruttura 4G-5G", si procederà con una richiesta di integrazione/chiarimenti in relazione a quest'ultima e, in caso di esito negativo, il punteggio non verrà assegnato.

In coerenza con quanto previsto al capitolo 6 delle Linee Guida dell'ACN, eventuali difformità rispetto a quanto dichiarato dall'offerente in relazione al criterio premiale di cui al presente paragrafo che dovessero successivamente emergere, come ad esempio in sede di scrutinio tecnologico effettuato da ACN ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. a), del decreto-legge n. 105/2019, potranno costituire causa di risoluzione contrattuale, comportando una violazione del principio di fiducia di cui all'art. 2 del decreto legislativo n. 36/2023, ferma restando ogni altra conseguenza stabilita dallo stesso codice ai sensi dell'art. 98, comma 2, e dell'art. 96, comma 15, anche relativamente all'obbligo di segnalazione all'ANAC.

1.3.3 Ulteriori adempimenti del fornitore in relazione alla sicurezza cibernetica

I terminali radiomobili ed in generale i servizi oggetto delle prestazioni previste nel presente capitolato, diversi da quelli oggetto delle categorie 23, 7 e 19 citate al precedente par.1.3.1, devono, laddove applicabile:

- essere progettati, sviluppati, prodotti e forniti in modo da garantire un livello adeguato di cybersicurezza in base ai rischi legati alle prestazioni stesse;
- essere forniti senza vulnerabilità sfruttabili note;
- garantire la protezione dall'accesso non autorizzato mediante adeguati meccanismi di controllo, tra cui, e in ogni caso, sistemi di autenticazione che, limitatamente ai servizi, segnalino eventuali accessi non autorizzati;
- proteggere la riservatezza e l'integrità dei dati, personali o di altro tipo, conservati, trasmessi o altrimenti trattati, mediante l'uso di tecnologie allo stato dell'arte, tra cui sistemi per la cifratura dei pertinenti dati a riposo o in transito;
- (per l'erogazione dei servizi di Telefonia Mobile) trattare solo dati, personali o di altro tipo, adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario in relazione alla finalità dei servizi stessi («minimizzazione dei dati»);
- essere progettati, sviluppati, prodotti e forniti per limitare le superfici di attacco e per ridurre l'impatto degli incidenti di sicurezza utilizzando meccanismi e tecniche di mitigazione adeguati;
- prevedere l'adozione di meccanismi per garantire che, qualora disponibili, siano diffusi tempestivamente e gratuitamente, aggiornamenti di sicurezza al fine di risolvere i problemi di sicurezza individuati, accompagnati da messaggi di avviso che forniscano agli utilizzatori le informazioni pertinenti, comprese le potenziali misure da adottare.

Inoltre, limitatamente ai terminali radiomobili:

- devono essere forniti con la possibilità di ripristinare il prodotto allo stato originale (factory default) anche al fine di offrire agli utilizzatori la possibilità di rimuovere in modo sicuro e agevole, su base permanente, tutti i dati e tutte le impostazioni; ad ogni buon conto, in caso di restituzione del terminale, Il fornitore, dovrà garantire la cancellazione definitiva e certificata dei dati personali presenti nel terminale medesimo al momento della restituzione, in conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);

- devono garantire che le vulnerabilità possano essere trattate mediante aggiornamenti di sicurezza, anche, se del caso, mediante aggiornamenti di sicurezza automatici;
- una volta reso disponibile un aggiornamento di sicurezza per il relativo sistema operativo, laddove i produttori dei terminali o del sistema operativo rilascino informazioni sulle vulnerabilità risolte, il fornitore deve supportare la singola Amministrazione, qualora dalla medesima richiesto, nell'individuazione dei canali più opportuni per la condivisione di tali informazioni con gli utilizzatori dei terminali della PA.

1.4 Eventuali servizi cloud

Per i servizi che il fornitore eventualmente intenda erogare in modalità cloud troveranno applicazione le rispettive regole e livelli di servizio previsti dal Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN, Regolamento Unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA, che armonizza il quadro regolatorio vigente e definisce le misure tecnico-organizzative e le modalità di qualificazione e adeguamento di servizi e infrastrutture (di seguito per brevità anche Regolamento ACN).

A tal fine, prima della stipula della Convenzione, sarà richiesto all'aggiudicatario di indicare i servizi cloud che erogherà, e di dimostrare, con riferimento a quest'ultimi, il possesso del livello di qualificazione previsto per il trattamento dei dati ordinari, ossia il livello di qualificazione QC1 per gli eventuali servizi cloud (nonché il livello di adeguamento AI1 per le rispettive infrastrutture). Si veda a tal fine quanto previsto al paragrafo 23 del Disciplinare di Gara.

Si precisa altresì che, nel caso in cui l'Amministrazione, in sede di Ordinativo di Fornitura, evidenzia la necessità di un livello di qualificazione/adeguamento superiore, troveranno applicazione le specifiche disposizioni contenute, sul punto, nei seguenti paragrafi.

In caso di eventuali servizi cloud erogati dal Fornitore troveranno applicazione i seguenti paragrafi 1.4.1, 1.4.2 e 1.4.3.

1.4.1 Qualificazione/Adeguamento

Il livello di qualificazione/adeguatezza previsto per l'esecuzione della presente Convenzione dovrà essere mantenuto per tutta la durata della medesima e dei Contratti Attuativi. In caso di avvio del procedimento di revoca della qualificazione/dichiarazione di inadeguatezza da parte dell'ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al CSP/Produttore della soluzione Cloud (di seguito per brevità anche solo "Produttore").

Nel caso in cui, nel corso di esecuzione contrattuale, la qualificazione e/o l'adeguatezza dovesse essere prossima alla scadenza e non fosse già intervenuto il relativo rinnovo, è obbligo del Fornitore trasmettere a Consip S.p.A. entro e non oltre il termine di scadenza originale l'eventuale provvedimento, rilasciato da ACN ai sensi dell'articolo 19, comma 9, del Regolamento ACN, di autorizzazione ad operare in continuità fino alla data di conclusione del procedimento di rinnovo, pena l'applicazione della relativa penale.

Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza ai sensi dell'art. 20 del Regolamento ACN è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite pec a Consip entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte del CSP/Produttore, pena l'applicazione della penale di cui al successivo capitolo 11. Resta salvo il diritto della Consip di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, il CSP/Produttore, a seguito della comunicazione da parte di ACN, abbia comunicato, l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip nel termine sopra riportato, sarà applicata l'apposita penale prevista al successivo capitolo 11.

Gli obblighi di comunicazione di cui sopra sono applicabili a ciascun servizio di cui al precedente paragrafo 1.4.

Nel caso in cui l'ACN comunichi la revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza ai sensi dell'art. 21 del Regolamento ACN è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite pec alla Consip entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte del CSP/Produttore, pena l'applicazione della penale di cui al successivo capitolo 11. Resta salvo il diritto della Consip di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, il CSP/Produttore, a seguito della comunicazione da parte di ACN, abbia comunicato, la revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip nel termine sopra riportato, sarà applicata l'apposita penale prevista al successivo capitolo 11.

Resta inteso che, in caso di revoca della qualificazione/dichiarazione di inadeguatezza di cui all'art. 21 del Regolamento ACN, si applicherà quanto previsto ai successivi paragrafi 1.4.2 e 1.4.3.

Qualora, in corso di esecuzione contrattuale, per esigenze imprevedibili e sopravvenute derivanti da sopraggiunti provvedimenti normativi e/o regolamentari che comportino l'attribuzione di nuove competenze alla singola Amministrazione o la variazione dei livelli di classificazione di una o più tipologie di dati, dovesse verificarsi, in tutto o in parte, una modifica nella classificazione dei dati trattati che renda necessario il possesso di un livello di qualificazione di uno o più dei servizi di cui al precedente paragrafo 1.4 e oggetto dell'ordinativo di fornitura, ovvero di un livello di adeguatezza della rispettiva infrastruttura superiore a quello richiesto ai fini della stipula della Convenzione, la singola Amministrazione Contraente deve darne immediata comunicazione al Fornitore tramite pec, chiedendo a quest'ultimo di fornire la propria disponibilità ad avviare, eventualmente per il tramite del CSP/Produttore, l'iter di qualificazione e/o adeguatezza corrispondente, qualora non ne sia già in possesso. A seguito di tale comunicazione:

- I. Nel caso in cui il Fornitore acconsenta, lo stesso, eventualmente, per il tramite del CSP/Produttore, è obbligato ad avviare, entro un termine concordato con l'Amministrazione Contraente, l'iter per il conseguimento del livello superiore di qualificazione e/o di adeguatezza. In caso di mancato conseguimento del livello superiore, si applica quanto previsto al successivo punto II.;
- II. nel caso in cui il Fornitore opponga rifiuto, la singola Amministrazione potrà comunque emettere (ove in linea col proprio fabbisogno) il proprio ordinativo di fornitura senza includere i servizi cloud e, qualora il contratto

attuativo sia già in corso, avrà il diritto di recedere dallo stesso per giusta causa, ferma la facoltà di proseguire il rapporto contrattuale, anche solo in parte, ove ne ricorrano i presupposti.

Nel caso di cui al precedente punto I. gli obblighi di comunicazione di cui al presente paragrafo dovranno essere effettuati dal Fornitore anche nei confronti dell'Amministrazione Contraente, la quale potrà prevedere, in sede di Ordinativo di Fornitura (o di apposito atto aggiuntivo al medesimo), una apposita penale da ritardo di importo non superiore all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo.

1.4.2 Exit strategy e grace period

Al termine della durata del contratto attuativo, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto grace period, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente i dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero. Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione Contraente. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione Contraente per il grace period, senza oneri aggiuntivi (Exit strategy).

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione Contraente e, comunque, idoneo a consentire il trasferimento dei dati stessi e dei servizi.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati dell'Amministrazione Contraente verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione Contraente o di soggetti terzi da questa designati. In caso di revoca della qualificazione o di dichiarazione di inadeguatezza, trova applicazione quanto previsto dall'art. 21, comma 4, del Regolamento ACN.

Le previsioni del presente articolo trovano applicazione anche nel caso di recesso/cessazione parziale del rapporto contrattuale.

1.4.3 Condizione particolare di risoluzione

Nel caso in cui, con riferimento ai servizi cloud di cui al precedente paragrafo 1.4, la qualificazione/dichiarazione di adeguatezza dell'infrastruttura venga a scadenza, senza che sia rinnovata, ovvero venga revocata, troverà applicazione quanto segue.

Ove ciò non comporti una modifica dell'offerta originariamente formulata, il Fornitore potrà, dandone comunicazione a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni con cui abbia contratti in essere, proporre l'utilizzo di servizi cloud diversi, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle eventualmente indicate in offerta e comunque in possesso dei requisiti richiesti nel presente documento. In tal caso la sostituzione potrà diventare operativa solamente a seguito di apposita approvazione da parte di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore.

Qualora la sostituzione di cui sopra non sia possibile, Consip potrà risolvere la Convenzione (limitatamente ai servizi cloud), fermo quanto previsto dall'art. 21, comma 5, del Regolamento ACN.

2. REQUISITI DI COPERTURA

2.1 Copertura nazionale

Con il termine “copertura”, relativa ai servizi di telefonia mobile di cui al capitolo 3, si intende il territorio nazionale in cui il Fornitore garantisce i servizi:

- I. a tutti gli utenti della Convenzione che si rechino nelle aree dichiarate in offerta come coperte;
- II. in mobilità e senza soluzione di continuità.

In sede di offerta i concorrenti dovranno indicare la propria copertura garantita, con le modalità dettagliate nel Disciplinare di Gara e nel prosieguo del presente documento. A tal fine, non potranno essere computate, in relazione all'indicazione della copertura offerta, zone in cui i servizi siano fruibili da un sottoinsieme di SIM o soggetti a qualunque altro tipo di limitazione della qualità del servizio prevista dal presente Capitolato Tecnico, tra cui, in particolare, i parametri di cui alla Tabella 8 del par. 3.3.

La copertura dichiarata in sede di offerta dovrà essere garantita dal Fornitore per l'intera durata dei contratti attuativi e dovrà sempre poter essere verificata attraverso le prove definite nel paragrafo 9.1.

La copertura potrà essere garantita dal Fornitore sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete sia attraverso apposito accordo con operatore di rete mobile licenziatario.

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso apposito accordo come sopra indicato, il Fornitore:

- risponderà di eventuali disservizi e/o inefficienze e/o mancata copertura, anche parziale, del territorio anche per il fatto del terzo, quest'ultimo inteso quale controparte dell'accordo di cui sopra;
- dovrà specificare a titolo informativo, in Relazione Tecnica, i dettagli dell'accordo stesso esistente con l'operatore licenziatario, fornendo aspetti di interesse particolare quali le tecnologie oggetto dell'accordo (2G, 4G, 5G) e la data di scadenza del contratto;
- al fine di garantire la copertura offerta per l'intera durata dei contratti attuativi e nel rispetto degli standard di qualità dei servizi prescritta dalla Convenzione e dai suoi allegati (compresi quelli migliorativi eventualmente offerti), l'accordo con operatore di rete mobile licenziatario potrà anche mutare nel tempo, fermo restando che le aree dichiarate come coperte in fase di gara rappresenteranno una *baseline* ineludibile da mantenere per tutta la durata della Convenzione e dei contratti attuativi, tanto ai fini delle verifiche di cui al successivo capitolo 9 e relativi sottoparagrafi, tanto ai fini delle verifiche, previste nella documentazione relativa alla Convenzione, sull'accordo per la messa a disposizione della copertura e in ogni caso ai fini di qualsivoglia verifica di copertura nel periodo di validità dei contratti.

In ogni caso, la copertura resa disponibile alle Amministrazioni Contraenti, di cui alla successiva Tabella 4, non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Tutti i dati di copertura dichiarati dal Concorrente non dovranno dipendere da autorizzazioni e/o permessi da ricevere, e dovranno essere attuali e garantiti sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso l'accordo di cui sopra.

Il Concorrente dovrà produrre in Offerta Tecnica, con le modalità prescritte nel Disciplinare di gara, il **“Piano della Copertura”, consistente nella tabella definita nel seguito del presente paragrafo 2.1, e in quella definita nel successivo paragrafo 2.2.**

La Commissione di Collaudo nominata da Consip effettuerà le verifiche, descritte nel paragrafo 9.1, relative ai dati forniti nel Piano di Copertura del Concorrente che si trovi al primo posto della graduatoria provvisoria di merito. Nel successivo periodo di vigenza della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, il “Piano di Copertura”, così come rappresentato nel “Piano dettagliato della Copertura” (rif. cap. 9), costituirà il documento di riscontro anche ai fini delle successive verifiche da parte dell’Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni Contraenti.

La seguente tabella definisce univocamente, nell’ambito della gara, le tipologie di copertura (“almeno 2G”, “almeno 4G”, “almeno 4G+”, “5G”), associando ciascuna di esse ai servizi/tecnologie che devono essere disponibili e verificabili attraverso le prove definite nel par. 9.1, nell’ambito della copertura stessa.

Per “trasmissione dati” è da intendersi quella a commutazione di pacchetto, che deve risultare disponibile sia in *uplink* sia in *downlink*. Per le definizioni delle tecnologie si rimanda alle specifiche 3GPP pertinenti.

COPERTURA	SERVIZI/TECNOLOGIE DISPONIBILI
Almeno 2G	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio voce su GSM o su UMTS o su LTE • Trasmissione dati 2G (GPRS o EGPRS) o 3G (UMTS o HSPA o HSPA+) o 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G
Almeno 4G	<ul style="list-style-type: none"> • Trasmissione dati 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G
Almeno 4G+	<ul style="list-style-type: none"> • Trasmissione dati 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G
5G	<ul style="list-style-type: none"> • Trasmissione dati 5G

Tabella 4

Ad esempio, una zona del territorio nazionale può dirsi coperta “almeno 2G” se, all’interno di essa, sono disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nel paragrafo 9.1, ciascuno dei seguenti servizi/tecnologie:

- Servizio voce su GSM o su UMTS o su LTE;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *uplink*, 2G (GPRS o EGPRS) o 3G (UMTS o HSPA o HSPA+) o 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *downlink*, 2G (GPRS o EGPRS) o 3G (UMTS o HSPA o HSPA+) o 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G.

Come ulteriore esempio, una zona del territorio nazionale può dirsi coperta “almeno 4G” se, all’interno di essa, sono disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nel paragrafo 9.1, ciascuno dei seguenti servizi/tecnologie:

- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *uplink*, 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *downlink*, 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G.

Sempre a titolo esemplificativo, si fa presente che una zona del territorio nazionale in cui siano disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nel paragrafo 9.1, sia il servizio voce su GSM, sia il servizio di trasmissione dati a pacchetto in *uplink* LTE, sia il servizio di trasmissione dati a pacchetto in *downlink* LTE, sarà considerata sia come coperta “almeno 2G”, sia “almeno 4G”.

Il “**Piano della Copertura**” è costituito da una tabella in cui il Concorrente dovrà indicare, per ciascun Comune italiano, le percentuali del territorio, all’interno dei confini amministrativi comunali, coperte “almeno 2G”, “almeno 4G”, “almeno 4G+” e “5G”. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate.

La tabella avrà pertanto la seguente struttura:

Comune	% almeno 2G	% almeno 4G	% almeno 4G+	% 5G	Territorio comunale in Km ²
...
C _i	P2G _i	P4G _i	P4G ₊ _i	P5G _i	T _i
...
TOTALE	P2G _{nazionale}	P4G _{nazionale}	P4G ₊ _{nazionale}	P5G _{nazionale}	$\sum_i T_i$

Dove:

- P2G_i, P4G_i, P4G₊_i e P5G_i sono, rispettivamente, le percentuali del territorio del comune C_i coperte “almeno 2G”, “almeno 4G”, “almeno 4G+” e “5G”
- T_i è il territorio del Comune C_i, in Km²;
- P2G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta “almeno 2G”, pari a $(\sum_i P2G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta “almeno 4G”, pari a $(\sum_i P4G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G₊_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta “almeno 4G+”, pari a $(\sum_i P4G_{+i} * T_i) / \sum_i T_i$
- P5G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta “5G”, pari a $(\sum_i P5G_i * T_i) / \sum_i T_i$

Così come già indicato in premessa al presente CT, i territori comunali in Km² dovranno essere indicati con due cifre decimali (ad esempio: 23,45 Km²), così come le relative percentuali di copertura (ad esempio: 95,92%).

La somma dei territori comunali $\sum_i T_i$ dovrà scostarsi al più dello 0,3% in eccesso o in difetto rispetto al territorio nazionale assunto, nell’ambito della gara, in 301.336 Km². Il riferimento utilizzato dal Concorrente per la definizione dei Comuni italiani e dei relativi confini amministrativi dovrà essere tale da rappresentare l’intero territorio nazionale, in modo tale che la somma dei territori Comunali sia pari al territorio nazionale come sopra quantificato, e che non vi siano sovrapposizioni tra territori di diversi Comuni.

Il Concorrente dovrà inserire a Sistema, per ciascuna delle coperture “almeno 2G”, “almeno 4G”, “almeno 4G+” e “5G”, le percentuali di territorio nazionale coperto P2G_{nazionale}, P4G_{nazionale}, P4G₊_{nazionale} e P5G_{nazionale}.

Nella seguente Tabella 5, i valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano i valori minimi che il Concorrente dovrà garantire, “V” i valori che il Concorrente dovrà inserire a Sistema, mentre la colonna “Soglia Massima (%) SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra le percentuali di copertura nazionale inserite a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarranno le percentuali di copertura calcolate dalla commissione giudicatrice a partire dalle coperture dichiarate per i singoli Comuni.

Copertura del territorio nazionale	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V da inserire a sistema	Soglia Massima (%) SM
Almeno 2G	95,00%	P2G _{nazionale}	99,90%
Almeno 4G	85,00%	P4G _{nazionale}	99,90%
Almeno 4G+	55,00%	P4G ₊ _{nazionale}	99,90%
5G	25,00%	P5G _{nazionale}	99,90%

Tabella 5

2.2 Roaming Internazionale

Il Concorrente dovrà inserire, nel Piano della Copertura, una tabella in cui dovrà indicare, per ciascuno dei 223 Paesi/Aree Geografiche enumerati nella seguente Tabella 6 il/gli Operatori con cui esistano accordi di *roaming*, i servizi resi disponibili agli utenti della Convenzione (fonia, SMS/MMS, trasmissione dati) e le tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSPA, HSPA+, LTE, LTE Advanced, LTE Advanced Pro, 5G , ovverosia la generazione) utilizzate.

Così come per quella nazionale, anche la copertura in *roaming* internazionale resa disponibile alle utenze in Convenzione non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Per i Paesi/Aree Geografiche in corrispondenza dei quali è indicato “Sì” nella colonna “Obbligatorio”, il Concorrente dovrà garantire sia il servizio voce, sia quello di trasmissione dati (GPRS e/o EGPRS e/o UMTS e/o HSPA e/o HSPA+ e/o LTE e/o LTE Advanced e/o LTE Advanced Pro e/o 5G). L’offerta di servizi in *roaming* nei rimanenti Paesi/Aree Geografiche della tabella darà invece luogo a punteggio migliorativo.

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
1		412	Afghanistan
2	Si	276	Albania (Republic of)
3	Si	603	Algeria (People's Democratic Republic of)
4		544	American Samoa
5		213	Andorra (Principality of)
6		631	Angola (Republic of)
7		365	Anguilla
8		344	Antigua and Barbuda

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
9	Si	722	Argentine Republic
10		283	Armenia (Republic of)
11		363	Aruba
12	Si	505	Australia
13	Si	232	Austria
14		400	Azerbaijani Republic
15		364	Bahamas (Commonwealth of the)
16		426	Bahrain (Kingdom of)
17		470	Bangladesh (People's Republic of)
18		342	Barbados
19	Si	257	Belarus (Republic of)
20	Si	206	Belgium
21		702	Belize
22		616	Benin (Republic of)
23		350	Bermuda
24		402	Bhutan (Kingdom of)
25		736	Bolivia (Plurinational State of)
26		362	Bonaire, Sint Eustatius and Saba
27	Si	218	Bosnia and Herzegovina
28		652	Botswana (Republic of)
29	Si	724	Brazil (Federative Republic of)
30		348	British Virgin Islands
31		528	Brunei Darussalam
32	Si	284	Bulgaria (Republic of)
33		613	Burkina Faso
34		642	Burundi (Republic of)
35		456	Cambodia (Kingdom of)
36		624	Cameroon (Republic of)
37	Si	302	Canada
38		625	Cape Verde (Republic of)
39		346	Cayman Islands
40		623	Central African Republic
41		622	Chad (Republic of)
42	Si	730	Chile
43	Si	460, 461	China (People's Republic of)
44		732	Colombia (Republic of)
45		654	Comoros (Union of the)
46		629	Congo (Republic of the)
47		548	Cook Islands

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
48		712	Costa Rica
49		612	Côte d'Ivoire (Republic of)
50	Si	219	Croatia (Republic of)
51	Si	368	Cuba
52	Si	280	Cyprus (Republic of)
53	Si	230	Czech Republic
54		467	Democratic People's Republic of Korea
55		630	Democratic Republic of the Congo
56		514	Democratic Republic of Timor-Leste
57	Si	238	Denmark
58		638	Djibouti (Republic of)
59		366	Dominica (Commonwealth of)
60		370	Dominican Republic
61		740	Ecuador
62	Si	602	Egypt (Arab Republic of)
63		706	El Salvador (Republic of)
64		627	Equatorial Guinea (Republic of)
65		657	Eritrea
66	Si	248	Estonia (Republic of)
67		636	Ethiopia (Federal Democratic Republic of)
68		750	Falkland Islands (Malvinas)
69		288	Faroe Islands
70		542	Fiji (Republic of)
71	Si	244	Finland
72	Si	208	France
73		647	French Departments and Territories in the Indian Ocean
74		742	French Guiana (French Department of)
75		547	French Polynesia (Territoire français d'outre-mer)
76		628	Gabonese Republic
77		607	Gambia (Republic of the)
78		282	Georgia
79	Si	262	Germany (Federal Republic of)
80		620	Ghana
81		266	Gibraltar
82	Si	202	Greece
83		290	Greenland (Denmark)
84		352	Grenada
85		340	Guadeloupe (French Department of) o Martinique (French Department of)

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
86		704	Guatemala (Republic of)
87		611	Guinea (Republic of)
88		632	Guinea-Bissau (Republic of)
89		738	Guyana
90		372	Haiti (Republic of)
91		708	Honduras (Republic of)
92	Si	454	Hong Kong, China
93	Si	216	Hungary
94	Si	274	Iceland
95	Si	404, 405, 406	India (Republic of)
96	Si	510	Indonesia (Republic of)
97		432	Iran (Islamic Republic of)
98		418	Iraq (Republic of)
99	Si	272	Ireland
100	Si	425	Israel (State of)
101	Si	338	Jamaica
102	Si	440, 441	Japan
103		416	Jordan (Hashemite Kingdom of)
104		401	Kazakhstan (Republic of)
105	Si	639	Kenya (Republic of)
106		545	Kiribati (Republic of)
107		450	Korea (Republic of)
108		221	Kosovo
109		419	Kuwait (State of)
110		437	Kyrgyz Republic
111		457	Lao People's Democratic Republic
112	Si	247	Latvia (Republic of)
113	Si	415	Lebanon
114		651	Lesotho (Kingdom of)
115		618	Liberia (Republic of)
116		606	Libya
117	Si	295	Liechtenstein (Principality of)
118	Si	246	Lithuania (Republic of)
119	Si	270	Luxembourg
120		455	Macao, China
121	Si	646	Madagascar (Republic of)
122		650	Malawi
123	Si	502	Malaysia
124	Si	472	Maldives (Republic of)

Telefonia Mobile - Telefonia mobile per le Amministrazioni CISR (ID2962)

Capitolato Tecnico (NEW)

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Telefonia Mobile per le pubbliche amministrazioni rappresentate nel CISR ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 2962

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
125		610	Mali (Republic of)
126	Si	278	Malta
127		551	Marshall Islands (Republic of the)
128		609	Mauritania (Islamic Republic of)
129	Si	617	Mauritius (Republic of)
130	Si	334	Mexico
131		550	Micronesia (Federated States of)
132	Si	259	Moldova (Republic of)
133		212	Monaco (Principality of)
134		428	Mongolia
135	Si	297	Montenegro (Republic of)
136		354	Montserrat
137	Si	604	Morocco (Kingdom of)
138		643	Mozambique (Republic of)
139		414	Myanmar (the Republic of the Union of)
140		649	Namibia (Republic of)
141		536	Nauru (Republic of)
142		429	Nepal (Federal Democratic Republic of)
143	Si	204	Netherlands (Kingdom of the)
144		546	New Caledonia (Territoire français d'outre-mer)
145		530	New Zealand
146		710	Nicaragua
147		614	Niger (Republic of the)
148		621	Nigeria (Federal Republic of)
149		555	Niue
150	Si	242	Norway
151		422	Oman (Sultanate of)
152		410	Pakistan (Islamic Republic of)
153		552	Palau (Republic of)
154		714	Panama (Republic of)
155		537	Papua New Guinea
156		744	Paraguay (Republic of)
157		716	Peru
158		515	Philippines (Republic of the)
159	Si	260	Poland (Republic of)
160	Si	268	Portugal
161		330	Puerto Rico
162		427	Qatar (State of)
163	Si	226	Romania

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
164	Si	250	Russian Federation
165		635	Rwanda (Republic of)
166		658	Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha
167		356	Saint Kitts and Nevis
168		358	Saint Lucia
169		308	Saint Pierre and Miquelon (Collectivité territoriale de la République française)
170		360	Saint Vincent and the Grenadines
171		549	Samoa (Independent State of)
172		292	San Marino (Republic of)
173		626	Sao Tome and Principe (Democratic Republic of)
174	Si	420	Saudi Arabia (Kingdom of)
175		608	Senegal (Republic of)
176	Si	220	Serbia (Republic of)
177		633	Seychelles (Republic of)
178		619	Sierra Leone
179		525	Singapore (Republic of)
180		362	Sint Maarten (Dutch part) o Curaçao
181	Si	231	Slovak Republic
182	Si	293	Slovenia (Republic of)
183		540	Solomon Islands
184		637	Somali Democratic Republic
185	Si	655	South Africa (Republic of)
186		659	South Sudan (Republic of)
187	Si	214	Spain
188		413	Sri Lanka (Democratic Socialist Republic of)
189		634	Sudan (Republic of the)
190		746	Suriname (Republic of)
191		653	Swaziland (Kingdom of)
192	Si	240	Sweden
193	Si	228	Switzerland (Confederation of)
194		417	Syrian Arab Republic
195	Si	466	Taiwan, China
196		436	Tajikistan (Republic of)
197		640	Tanzania (United Republic of)
198	Si	520	Thailand
199	Si	294	Republic of North Macedonia
200		615	Togolese Republic
201		554	Tokelau

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
202		539	Tonga (Kingdom of)
203		374	Trinidad and Tobago
204	Si	605	Tunisia
205	Si	286	Turkey
206		438	Turkmenistan
207		376	Turks and Caicos Islands
208		553	Tuvalu
209		641	Uganda (Republic of)
210	Si	255	Ukraine
211	Si	424, 430, 431	United Arab Emirates
212	Si	234, 235	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
213	Si	310, 311, 312, 313, 314, 315, 316	United States of America
214		332	United States Virgin Islands
215		748	Uruguay (Eastern Republic of)
216		434	Uzbekistan (Republic of)
217		541	Vanuatu (Republic of)
218	Si	734	Venezuela (Bolivarian Republic of)
219		452	Viet Nam (Socialist Republic of)
220		543	Wallis and Futuna (Territoire français d'outre-mer)
221		421	Yemen (Republic of)
222		645	Zambia (Republic of)
223		648	Zimbabwe (Republic of)

Tabella 6

Il Concorrente dovrà inserire a Sistema il numero di Paesi/Aree Geografiche, tra quelli enumerati nella precedente tabella, nei quali garantisce, almeno con un Operatore, il servizio voce, e quello di trasmissione dati (GPRS e/o EGPRS e/o UMTS e/o HSPA e/o HSPA+ e/o LTE e/o LTE Advanced e/o LTE Advanced Pro e/o 5G).

Nella seguente tabella, i valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano il numero minimo di Paesi/Aree Geografiche (numero corrispondente ai Paesi/Aree Geografiche indicati come obbligatori nella Tabella 6), “V” i valori che il Concorrente dovrà inserire a sistema, mentre la colonna “Soglia Massima SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra i numeri inseriti a Sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarranno i numeri calcolati dalla commissione giudicatrice a partire dalla tabella contenuta nel Piano della Copertura.

	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato "V" da inserire a sistema	Soglia Massima SM
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui è garantito il roaming per la fonia	72		200
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui è garantito il roaming per la trasmissione dati	72		200

Tabella 7

Si precisa che il Fornitore non dovrà garantire il roaming con alcuna rete satellitare per i servizi voce, SMS e dati, pertanto, tutte le utenze acquisite in convenzione dovranno essere disabilitate di default al traffico su rete satellitare.

3. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE

Tutti i servizi e le funzioni previste nel presente capitolo dovranno essere prestati dal Fornitore, nell'ambito della copertura nazionale da esso dichiarata in risposta al precedente paragrafo 2.1, così come fissata nel "Piano dettagliato della Copertura" (rif. cap. 9).

3.1 Fonia mobile e funzioni associate

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (acquisito o meno nell'ambito della Convenzione)¹.

Il servizio dovrà essere corredato delle seguenti funzioni/servizi associati, attivabili direttamente dall'utente:

- 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) audio-conferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tariffazione 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 re-instradare le chiamate dirette al radiomobile in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica.

- In sede di offerta tecnica, come meglio precisato nel Disciplinare di gara, i concorrenti potranno offrire altresì la seguente caratteristica migliorativa: Wi-Fi Calling, ossia la possibilità per le utenze voce e dati di instaurare chiamate voce, in entrata ed in uscita, anche utilizzando una qualsiasi connessione internet WiFi, sul territorio nazionale. Tale elemento migliorativo, qualora offerto, sarà interamente a carico del Fornitore.

¹ La convenzione non prevede, viceversa, servizi di fonia originati da rete fissa, né erogati propriamente su rete fissa, né attraverso apparati per la trasformazione del traffico da "fisso – mobile" (ivi compreso il traffico "interni del PBX dell'Amministrazione – mobile") a "mobile - mobile".

3.2 Messaggistica SMS/MMS

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

- 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;
- SMS concatenati (Long SMS): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, sono segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali contiene le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo da permettere al terminale ricevente di assemblare correttamente il messaggio originario;
- Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service): consente l'invio e la ricezione di testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;
- Notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro.

3.3 Qualità del servizio voce e SMS

Sono di seguito definiti i parametri assunti a riferimento della qualità dei servizi voce e SMS resi dal Fornitore, nell'ambito delle coperture nazionali da esso dichiarate in risposta al precedente par. 2.1.

- Percentuale di accessibilità al servizio voce:** probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete.
Da un punto di vista matematico è espresso, durante la *busy hour* all'interno dell'orario lavorativo (8.00 – 20.00), dalla seguente relazione:

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

- Percentuale di mantenimento della connessione voce:** percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.
Da un punto di vista matematico, sarà calcolata con la seguente relazione, durante la *busy hour* sopra definita:

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

- Percentuale di consegna SMS:** percentuale di SMS inviati dagli utenti effettivamente consegnati al centro di raccolta e gestione degli SMS.

La tabella seguente indica i valori dei suddetti parametri che il Concorrente si impegna a garantire per l'intera durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura.

Parametro QoS Voce e SMS	Valore garantito
Percentuale di mantenimento della connessione superiore o uguale al:	99%
Percentuale di accessibilità al servizio superiore o uguale al:	99%
Percentuale di consegna SMS superiore o uguale a:	98%

Tabella 8

I valori sopra indicati dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente (rif. sez. 9.3), con un insieme di 1.000 (mille) chiamate/SMS campione, effettuate nell'intervallo di punta, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente, in qualunque area in cui sia fornito il servizio (così come dichiarato nel Piano della Copertura).

3.4 Trasmissione Dati

I servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto dovranno poter essere utilizzati dagli utenti per:

- la fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet sia attraverso telefoni mobili e tablet, sia attraverso modem, ivi incluse navigazione web, scambio di file ed utilizzo di servizi *real time*, posta elettronica, utilizzo di app mobili, etc. Il Fornitore dovrà garantire, agli utenti abilitati a questo tipo di servizio, l'accesso alla rete internet attraverso specifici APN (*Access Point Name*). Detti APN dovranno consentire l'accesso ad internet attraverso gli apparati offerti dal Concorrente in risposta al paragrafo 5.2;
- la consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, di cui al paragrafo 4.1).

È fatto divieto al Fornitore di:

- impedire qualsivoglia tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge o di quanto eventualmente disposto dalla PA attraverso i servizi di cui ai par. 4.3 e 4.5;
- limitare la velocità di connessione che, per gli utenti in Convenzione, dovrà sempre essere quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal Fornitore, quale che sia la quantità di traffico generata dall'utente, e indipendentemente dalla tipologia di traffico e servizio – ad eccezione dei casi espressamente previsti nel seguito.

- In sede di offerta tecnica, come meglio precisato nel Disciplinare di gara, i concorrenti potranno offrire altresì la seguente caratteristica migliorativa: possibilità, attraverso le SIM solo dati (Machine to Machine), di instaurare connessioni dati anche in mobilità a "commutazione di circuito" (Circuit Switched Data) attraverso chiamate verso numerazioni nazionali. Tale elemento migliorativo, qualora offerto, sarà interamente a carico del Fornitore e le suddette chiamate si intenderanno pertanto ricomprese nella tariffazione del traffico voce.

3.5 Modalità di tariffazione

La Convenzione prevede sia utenze in abbonamento sia ricaricabili, con lo stesso piano tariffario.

Le utenze, inoltre, potranno essere abilitate a voce e dati, o alla sola trasmissione dati (a volte definite anche “Machine to Machine” o M2M).

Ciascuna utenza sarà associata ad uno tra i **“pacchetti base”** disponibili, ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto ad una differente offerta di traffico utilizzabile nel suo periodo di disponibilità mensile, pari al mese solare (di calendario).

Nel caso in cui l’attivazione del pacchetto base avvenga nel corso del mese (ad esempio: 15 giugno), il Fornitore potrà, in alternativa:

- riproporzionare il prezzo del pacchetto al numero di giorni del mese in cui il pacchetto stesso sarà fruibile (nell’esempio, addebitando per il mese di giugno la metà del canone mensile previsto per la tariffa del pacchetto). In tal caso, anche la quantità di traffico disponibile potrà essere corrispondentemente riproporzionata (nell’esempio, rendendo disponibile, per il periodo 16-30 giugno, la metà del traffico previsto nel pacchetto), ferma restando la possibilità per il Fornitore di rendere comunque disponibile l’intera quantità di traffico prevista nel pacchetto;
- applicare il prezzo dell’intero pacchetto, rendendo disponibile l’intera quantità di traffico prevista nel pacchetto. Nel caso in cui il Fornitore scelga questa modalità, dovrà consentire all’Amministrazione di richiedere l’attivazione del pacchetto differita all’inizio del mese solare successivo, posticipando quindi i tempi di attivazione di cui ai par. 8.1 e 8.2.1.

Il Fornitore potrà, in alternativa, utilizzare come periodo di disponibilità del pacchetto base, invece del mese solare, il periodo che intercorre dal giorno X di attivazione del pacchetto, al giorno X-1 del mese solare successivo. In tal caso:

- ogni qual volta ci si riferirà nel prosieguo al periodo di disponibilità mensile o mese solare, dovrà intendersi il suddetto periodo (giorno X del mese solare N – giorno X-1 del mese solare N+1)
- il Fornitore dovrà consentire all’Amministrazione di richiedere l’attivazione del pacchetto base differita all’inizio del mese solare successivo, posticipando quindi i tempi di attivazione di cui ai par. 8.1 e 8.2.1.

Per tutti i pacchetti base, le relative quantità di traffico valgono per un mese solare, e l’utilizzo di un quantitativo di traffico inferiore a quello previsto nel pacchetto non dà diritto a traffico aggiuntivo nei mesi solari successivi.

All’esaurimento, nel corso del mese solare, dei pacchetti base, potranno essere attivati **“pacchetti aggiuntivi”** e **l’eventuale tariffazione a consumo di SMS, MMS e chiamate internazionali (ITZ), laddove prevista dall’offerta del Fornitore** (par. 3.5.1.3).

Per ogni utenza, dunque, l’Amministrazione indicherà se l’utenza è in abbonamento o ricaricabile, se fonia e dati o solo dati, nonché i pacchetti base e le opzioni associate (tra cui gli eventuali pacchetti aggiuntivi e/o traffico a consumo SMS/MMS/ITZ da attivare in caso di esaurimento di quello base, e l’eventuale abilitazione del roaming

non regolamentato e configurazione dei relativi pacchetti), nell'ambito degli Ordinativi di cui ai par. 8.1 e 8.2.1. Tali attributi potranno essere variati, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par. 8.2.2.

Per le utenze non preliminarmente abilitate al traffico eccedente il pacchetto base o al roaming non regolamentato, l'attivazione dei pacchetti aggiuntivi/traffico a consumo/roaming potrà essere comunque richiesta dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore, che dovrà provvedere all'abilitazione entro 8 ore dalla richiesta.

Le quantità di traffico dei pacchetti aggiuntivi si sommano a quelle del pacchetto base, ma non possono essere utilizzate oltre il mese solare di validità del pacchetto base. L'utilizzo di un quantitativo di traffico inferiore a quello previsto nel pacchetto aggiuntivo non dà quindi diritto a traffico aggiuntivo nei mesi solari successivi.

Per ciascun pacchetto base e aggiuntivo, il Fornitore dovrà notificare all'utente il raggiungimento dell'80% delle quantità previste nel pacchetto, e il relativo traffico residuo prima del blocco del servizio/attivazione pacchetto aggiuntivo/passaggio alla tariffa a consumo/riduzione della velocità massima di trasmissione dati. Il Fornitore dovrà altresì notificare il raggiungimento del 100% delle quantità previste nel pacchetto, e il conseguente blocco del servizio/attivazione pacchetto aggiuntivo/passaggio alla tariffa a consumo/riduzione della velocità massima di trasmissione dati. Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer collegati ai modem di cui al par. 5.2.4 e dai tablet di cui al par. 5.2.3. Inoltre, le notifiche relative al raggiungimento del 100% delle quantità dovranno essere inviate, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione

I prezzi di tutti i pacchetti e dell'eventuale traffico a consumo eccedente fruiti dalle utenze in abbonamento saranno fatturati bimestralmente all'Amministrazione.

Per ciascuna utenza ricaricabile, il prezzo di tutti i pacchetti sarà decurtato, al momento dell'attivazione dei pacchetti stessi, dal credito associato all'utenza e, pertanto, l'attivazione del pacchetto sarà subordinata alla presenza di un credito maggiore o uguale al prezzo del pacchetto. L'eventuale traffico a consumo eccedente sarà anch'esso decurtato dal credito dell'utenza e, pertanto, sarà consentito fintantoché il credito sia maggiore di zero. Si precisa infine che per i servizi di trasmissione dati, ciascuna delle tariffe di seguito definite si applicherà a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, modem, tablet), sia dal fatto che il terminale sia acquisito o meno in Convenzione, sia dagli apn utilizzati. Per quanto riguarda questi ultimi, in particolare, il fornitore non dovrà rendere accessibili alle utenze in Convenzione apn per i quali preveda tariffazioni diverse, e qualunque sia l'apn su cui l'utente generi traffico, la tariffazione avverrà alle tariffe della Convenzione.

Minuti e dati illimitati, laddove previsti nelle tariffe che seguono, dovranno essere garantiti dal Fornitore per l'utilizzo corretto dei servizi, cioè per l'uso personale e a scopi lavorativi dell'utenza da parte della persona fisica assegnataria, esclusivamente attraverso le tipologie di apparati previsti al capitolo 5 del presente CT, anche se non acquisiti in Convenzione.

Sarà facoltà del Fornitore, nel corso dell'esecuzione, definire "soglie di traffico anomalo", che in nessun caso potranno essere inferiori a 3.000 minuti/utenza/mese e 200 Gbyte/utenza/mese, al superamento delle quali il Fornitore potrà segnalare all'Amministrazione la possibile anomalia del traffico e, se del caso, procedere in

contraddittorio con la PA ad accertamenti volti a verificare la natura del suddetto traffico. Nel caso in cui, all'esito di tali accertamenti, non venisse confermato l'utilizzo corretto dei servizi come sopra definito, il Fornitore potrà bloccare il traffico mensile eccedente le suddette soglie.

3.5.1 Traffico nazionale

3.5.1.1 Utenze voce e dati

Tutti i **pacchetti base** abbinabili alle utenze voce includono, nel periodo di disponibilità mensile:

- minuti nazionali illimitati;
- 20 minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali;
- 300 SMS;
- 10 MMS.

Si differenziano, in base alla quantità di dati inclusi nel periodo di disponibilità mensile, come segue:

P0	dati disabilitati;
P50	50 Gbyte;
P100	100 Gbyte;
PI	dati illimitati;

È prevista inoltre la tariffa definita Pacchetto Premium:

PP	dati illimitati ed incluso il noleggio e manutenzione di un terminale "Premium" (rif. 5.2.2) nonché il servizio di utenza prioritaria (rif. 6).
-----------	---

Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:

- i "minuti nazionali", sempre illimitati, sono relativi alle chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette verso numerazioni di rete fissa o mobile nazionale o alla segreteria telefonica;
- gli SMS e gli MMS sono quelli originati in territorio nazionale;
- i Gbyte sono relativi al traffico dati nazionale;
- i "minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali", sono relativi a chiamate originate in territorio nazionale.

Non è previsto lo scatto alla risposta, e il conteggio dei minuti e dei Gbyte verrà effettuato, rispettivamente, in base ai secondi di conversazione ed ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Al termine di ciascun mese solare, a meno che non sia stata richiesta dall'Amministrazione una modifica di configurazione dell'utenza, si attiva immediatamente lo stesso pacchetto base e, con esso, la relativa disponibilità di traffico.

Per le utenze ricaricabili tale attivazione è subordinata alla presenza di un credito maggiore o uguale al prezzo del pacchetto. Nel caso in cui il credito non sia sufficiente, e non possa quindi essere attivato un pacchetto, l'utenza potrà comunque ricevere le chiamate e chiamare i numeri di emergenza.

Nel caso in cui, nel corso del mese solare, si esauriscano i minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali e/o gli SMS e/o gli MMS e/o la quantità di dati inclusi nel pacchetto base, sono previste le seguenti opzioni, configurabili in sede d'ordinativo, per ciascun'utenza:

- a) l'utenza non potrà più effettuare traffico della tipologia esaurita (chiamate verso numerazioni internazionali e/o SMS e/o MMS). La trasmissione dati, all'esaurimento dei Gbyte contenuti nel pacchetto, non sarà invece bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps;
- b) si attiverà automaticamente un **pacchetto aggiuntivo** della tipologia esaurita (per le ricaricabili, compatibilmente con la presenza di credito residuo sufficiente), e cioè:
 - 1. per il traffico SMS, il pacchetto aggiuntivo ASMS, contenente 50 SMS originati nel territorio nazionale;
 - 2. per il traffico MMS, il pacchetto aggiuntivo AMMS, contenente 10 MMS originati nel territorio nazionale;
 - 3. per il traffico internazionale, il pacchetto aggiuntivo AITZ, contenente 20 minuti di chiamate originate in territorio nazionale e dirette a numerazioni fisse e mobili internazionali;
 - 4. per i dati, il pacchetto aggiuntivo contenente la stessa quantità di dati prevista nel pacchetto base esaurito, cioè²:
 - all'esaurimento dei dati contenuti in P50, il pacchetto aggiuntivo D50, contenente 50 Gbyte di traffico nazionale;
 - all'esaurimento dei dati contenuti in P100, il pacchetto aggiuntivo D100, contenente 100 Gbyte di traffico nazionale.

All'eventuale esaurimento di un pacchetto aggiuntivo ASMS, AMMS, AITZ o dati nel corso del mese solare, se ne attiverà un altro, con le stesse regole sopra indicate, e per un numero indefinito di volte, salvo l'offerta della caratteristica migliorativa di cui al par. 3.5.1.3.

3.5.1.2 Utenze solo dati

I **pacchetti base** abbinabili alle utenze solo dati si differenziano in base ai GByte inclusi nel periodo di disponibilità mensile, come segue:

D50	50 Gbyte;
D100	100 Gbyte;
DI	dati illimitati;

I Gbyte sono relativi al traffico dati nazionale, conteggiati in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Al termine di ciascun mese solare, a meno che non sia stata richiesta dall'Amministrazione una modifica di configurazione dell'utenza, si attiverà immediatamente lo stesso pacchetto base e, con esso, la relativa disponibilità di traffico (compatibilmente, per le ricaricabili, con la disponibilità di un credito sufficiente).

² Si noti che i pacchetti D50 e D100 possono essere utilizzati sia come pacchetti base, per le utenze solo dati, sia come pacchetti aggiuntivi (sia per le utenze solo dati, sia per le utenze fonia e dati).

Nel caso in cui, nel corso del mese solare, si esaurisca la quantità di dati inclusi nel pacchetto base, sono previste le seguenti opzioni, configurabili in sede d'ordinativo, per ciascun'utenza:

- a) La trasmissione dati non sarà bloccata, ma solo ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps.
- b) La trasmissione dati proseguirà alla velocità massima consentita dalla rete, con l'attivazione automatica di un **pacchetto aggiuntivo** contenente la stessa quantità di dati prevista nel pacchetto base esaurito (per le ricaricabili, compatibilmente con la presenza di credito residuo sufficiente), cioè³:
 - o all'esaurimento dei dati contenuti in D50, il pacchetto aggiuntivo D50, contenente 50 Gbyte di traffico nazionale;
 - o all'esaurimento dei dati contenuti in D100, il pacchetto aggiuntivo D100, contenente 100 Gbyte di traffico nazionale.

All'eventuale esaurimento di un pacchetto aggiuntivo dati nel corso del mese solare, se ne attiverà un altro, con le stesse regole sopra indicate, e per un numero indefinito di volte, salvo l'offerta della caratteristica migliorativa di cui al par. 3.5.1.3.

Le utenze solo dati sono abilitate al traffico SMS che pertanto dovrà poter essere sempre ricevuto.

Per quanto riguarda gli SMS inviati, si applicano le medesime regole previste al precedente paragrafo per le utenze "voce e dati", considerandoli come eccedenza del quantitativo contenuto nei pacchetti base "solo dati", che è pari a zero. Pertanto, la PA potrà scegliere di:

- non consentire l'invio degli SMS;
- oppure, in alternativa
- consentire l'invio degli SMS - in questo caso, all'invio del primo SMS di ciascun mese si attiverà il pacchetto ASMS o se previsto nell'offerta del fornitore il traffico a consumo per i medesimi, nelle modalità indicate al successivo paragrafo 3.5.1.3.

3.5.1.3 Caratteristiche migliorative relative al traffico eccedente i pacchetti base

Saranno oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara, con punteggi distinti per le utenze in abbonamento e ricaricabili, le seguenti caratteristiche migliorative:

- a) la tariffazione a consumo degli SMS, MMS e minuti internazionali eccedenti i quantitativi inclusi nei pacchetti base. Il corrispettivo unitario sarà in questo caso pari a:
 - o un cinquantesimo (1/50) del prezzo indicato in offerta economica per il pacchetto ASMS, per ciascun SMS eccedente i 300 SMS inclusi nel pacchetto base;
 - o un decimo (1/10) del prezzo indicato in offerta economica per il pacchetto AMMS, per ciascun MMS eccedente i 10 MMS inclusi nel pacchetto base;

³ Si noti che i pacchetti D50 e D100 possono essere utilizzati sia come pacchetti base, per le utenze solo dati, sia come pacchetti aggiuntivi (sia per le utenze solo dati, sia per le utenze fonia e dati).

- un ventesimo (1/20) del prezzo indicato in offerta economica per il pacchetto AITZ, per ciascun minuto di chiamate internazionali eccedente i 20 minuti inclusi nel pacchetto base.

Per la determinazione dei tre corrispettivi unitari, il quoziente delle tre frazioni di cui sopra sarà arrotondato alla terza cifra decimale dopo la virgola.

Nel caso delle utenze in abbonamento, i predetti corrispettivi unitari saranno inseriti nella fattura bimestrale, mentre nel caso delle utenze ricaricabili, eroderanno il credito delle utenze. Per le utenze ricaricabili, pertanto, tale caratteristica migliorativa sarà considerata effettivamente offerta, e quindi le sarà attribuito il relativo punteggio, solo nel caso in cui i meccanismi di ricarica del credito offerti (rif. 3.6) non si limitino alla caratteristica minima (ricarica automatica), ma diano la possibilità di avere credito per poter fruire del traffico a consumo.

Nel caso in cui sia offerta la suddetta tariffazione a consumo, sarà l'unica prevista in Convenzione (non saranno cioè disponibili i pacchetti ASMS, AMMS e AITZ di cui al par. 3.5.1.1);

- b) per i dati (tanto per le utenze voce e dati, quanto per quelle solo dati), la possibilità per la PA di configurare le utenze potendo scegliere quali pacchetti aggiuntivi (D50 o D100) debbano attivarsi automaticamente all'esaurimento del quantitativo di dati contenuto nel pacchetto base. Il pacchetto scelto sarà attivato anche agli eventuali ulteriori rinnovi nel corso dello stesso mese solare;
- c) per i dati (tanto per le utenze voce e dati, quanto per quelle solo dati), la possibilità di fissare il numero massimo di rinnovi dei pacchetti aggiuntivi nel corso del mese solare, all'eventuale esaurimento del primo pacchetto aggiuntivo. Resta fermo che, all'eventuale esaurimento dell'ultimo pacchetto aggiuntivo attivato nel corso del mese solare, la trasmissione dati non sarà bloccata, ma solo ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps.

Le caratteristiche migliorative di cui al presente paragrafo non sono applicabili alle utenze con condivisione del traffico dei pacchetti base, di cui al paragrafo successivo.

3.5.1.4 **Caratteristiche migliorative relative alla condivisione del traffico dei pacchetti base**

Saranno inoltre oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara, con punteggi distinti per le utenze in abbonamento e ricaricabili, le seguenti caratteristiche migliorative:

Per le utenze voce e dati:

- a) la possibilità data all'Amministrazione di condividere gli SMS, gli MMS e i minuti internazionali, potendo effettuare tale scelta in modo disgiunto da quella di cui alla successiva lettera b) - qualora offerta;
- b) la possibilità data all'Amministrazione di condividere i Gbyte, potendo effettuare tale scelta in modo disgiunto da quella di cui alla precedente lettera a) - qualora offerta;
- c) la possibilità data all'Amministrazione di condividere SMS, MMS, minuti internazionali e Gbyte, senza però poter optare per la sola condivisione di cui alla lettera a) o la sola condivisione di cui alla lettera b).

Valgono i seguenti vincoli di offerta:

- se è offerta la caratteristica a), è esclusa la possibilità di offrire la caratteristica c);

- se è offerta la caratteristica b), è esclusa la possibilità di offrire la caratteristica c);
- se è offerta la caratteristica c), non può essere offerta né la caratteristica a) né la b).

Per le utenze solo dati:

- d) la possibilità data all'Amministrazione di condividere i Gbyte.

Si precisa che anche nel caso in cui vengano offerte le suddette caratteristiche migliorative, il Fornitore dovrà comunque rendere disponibile il piano tariffario basato sui pacchetti base e aggiuntivi di cui ai par. 3.5.1.1 e 3.5.1.2 (con le eventuali caratteristiche migliorative di cui al par. 3.5.1.3), cioè "pacchetti non condivisi".

Le Amministrazioni potranno scegliere di associare:

- tutte o parte delle proprie utenze a pacchetti non condivisi;
- tutte o parte delle proprie utenze ai pacchetti condivisi.

Sarà facoltà del Fornitore prevedere che la condivisione debba riguardare tutte le utenze del contratto attuativo. In tal caso la PA che abbia necessità di utenze con pacchetti in parte condivisi ed in parte non condivisi, stipulerà diversi contratti attuativi.

Si precisa che:

- non sono condivisibili i pacchetti contenenti dati illimitati;
- il Fornitore può richiedere che tutte le utenze che partecipano alla condivisione dei pacchetti vengano associate allo stesso pacchetto base;
- all'esaurimento dei dati contenuti nei pacchetti condivisi⁴, la trasmissione non sarà bloccata, ma tutte le utenze vedranno la loro velocità di trasmissione ridotta ad un bit rate non inferiore a 32 kbps.
- i messaggi di notifica al raggiungimento dell'80% e del 100% delle quantità di cui al par. 3.5, sono riferiti alle quantità complessive condivise, e inviati al Responsabile Operativo dell'Amministrazione.

Nel caso in cui siano state offerte le caratteristiche migliorative b) o c) o d), sarà oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara, la seguente ulteriore caratteristica migliorativa:

- consentire alla PA di definire una quantità di dati, multipla dei pacchetti dati D50 o D100 attivati sulle singole utenze, che si attiverà all'esaurimento dei dati condivisi dei pacchetti base, e che verrà condivisa tra tutte le utenze. Qualora il Fornitore offra tale caratteristica migliorativa, potrà comunque condizionarne l'attivazione a un massimo di due occorrenze annue.

⁴ Ad esempio, nel caso di 50 utenze, tutte con pacchetti P50, quando complessivamente saranno stati consumati 2500 Gbyte.

3.5.2 Traffico in roaming regolamentato

Il Fornitore dovrà prestare in Convenzione i servizi di effettuazione e ricezione di chiamate in roaming regolamentate, invio di messaggi SMS in roaming regolamentati, e utilizzo di servizi di dati in roaming regolamentati, compresi i messaggi MMS (laddove ancora resi disponibili dagli operatori locali), alle condizioni stabilite (con particolare riferimento all'abolizione dei sovrapprezzi del roaming al dettaglio) Regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio del 6 aprile 2022, e da successiva normativa comunitaria o nazionale.

Pertanto, tutto il traffico relativo ai servizi di effettuazione e ricezione di chiamate, di invio di messaggi SMS e di utilizzo di servizi di dati, compresi i messaggi MMS (laddove disponibili), di cui al precedente par. 3.5.1, sarà utilizzabile alle medesime tariffe e condizioni all'interno dello Spazio Economico Europeo.

Saranno oggetto di valutazione tecnica secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara, le seguenti caratteristiche migliorative, che devono essere valide anche per le utenze con condivisione del traffico (rif. 3.5.1.4), qualora offerte:

- L'applicazione delle medesime tariffe e condizioni previste al precedente par. 3.5.1 per i "minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali", gli SMS e gli MMS, anche alle chiamate, gli SMS e gli MMS originati all'interno dello Spazio Economico Europeo e diretti al di fuori di detto Spazio. Pertanto, le chiamate, gli SMS e gli MMS da SEE diretti extra SEE andranno ad erodere i "minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali", gli SMS e gli MMS dei pacchetti base e dei pacchetti aggiuntivi AITZ, ASMS e AMMS di cui al par. 3.5.1.1.
- L'applicazione delle regole di cui al presente paragrafo 3.5.2 (minime e migliorative eventualmente offerte) non solo nello Spazio Economico Europeo, ma anche in:
 - o Regno Unito;
 - o Svizzera.

Con riferimento al Regolamento di Esecuzione (UE) 2016/2286 della Commissione, ed in particolare all'art. 4, co. 2, che fissa il volume minimo di dati in roaming fruibili al prezzo nazionale, oltre il quale è facoltà dell'operatore applicare i sovrapprezzi previsti dalla normativa europea, è prevista la seguente caratteristica migliorativa, oggetto di valutazione tecnica secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:

- Incremento del volume di dati in roaming fruibili al prezzo nazionale, da ciascuna utenza, oltre al volume minimo di cui sopra, pari al valore "V" che il Concorrente dovrà inserire a Sistema, come da successiva tabella. Tale incremento andrà indicato con un numero con due cifre decimali, corrispondente ai Gbyte di incremento offerti.

	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato "V" da inserire a sistema	Soglia Massima SM
Incremento del volume di dati in roaming fruibili al prezzo nazionale, oltre al volume minimo di cui all'art. 4 co. 2 del Reg. (UE) 2016/2286	0		100

Tabella 9

Si precisa che:

- la caratteristica migliorativa, qualora offerta, deve essere valida anche per le utenze con condivisione del traffico (rif. 3.5.1.4). “V” rappresenta, in tal caso, il contributo di ciascuna utenza all’incremento del volume di dati in roaming fruibili e condiviso tra le utenze.
- se dall’incremento offerto risulti una quantità di Gbyte superiore a quella prevista dal pacchetto dell’utente prima della riduzione della velocità in ambito nazionale (quindi 50 o 100 Gbyte), la quantità di dati fruibile in roaming non potrà comunque superare la suddetta quantità del pacchetto (50 o 100 Gbyte).

Per tutto quanto qui non espressamente disciplinato – ivi compresa la tariffazione dell’eventuale traffico eccedente – il Fornitore dovrà attenersi a quanto previsto dalla sopra richiamata normativa vigente. Con riferimento, comunque, al Regolamento (UE) 2022/612 e, in particolare, all’art. 14, si precisa che:

- sarà l’Amministrazione ad indicare, per ciascuna utenza, il limite finanziario/di volume (scegliendo tra quello standard e gli eventuali ulteriori messi a disposizione dal Fornitore) con gli ordinativi di cui ai par. 8.1, 8.2.1 e 8.2.2;
- i suddetti limiti saranno, a scelta dell’Amministrazione, di tipo informativo o dispositivo, cioè bloccheranno il traffico dati in roaming sino al mese successivo;
- lo sblocco dell’utenza avverrà su richiesta del Responsabile Operativo dell’Amministrazione al Customer Care del Fornitore, che dovrà provvedere all’abilitazione del traffico in roaming entro 8 ore dalla richiesta.

3.5.3 Traffico in roaming non regolamentato

Sono previsti quattro pacchetti giornalieri, rispettivamente due per le utenze fonia e dati (R100, R1000) e due per le utenze solo dati (RD100, RD1000), ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto alle seguenti quantità di traffico, utilizzabile nel periodo di disponibilità di un giorno. Il Concorrente dovrà inserire in Offerta Economica il *prezzo per periodo di disponibilità giornaliera, per utenza*.

R100	30 minuti, 30 SMS, 100 Mbyte
R1000	60 minuti, 60 SMS, 1000 Mbyte
RD100	100 Mbyte
RD1000	1000 Mbyte

- i “minuti” sono il totale delle chiamate originate e ricevute in roaming non regolamentato. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli SMS sono quelli originati in roaming non regolamentato;
- i Mbyte sono relativi al traffico dati in roaming non regolamentato, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Per ciascuna utenza associata a tali pacchetti, il pacchetto stesso si attiverà al momento della prima chiamata, o primo SMS, o prima connessione dati effettuata in roaming non regolamentato. La disponibilità del traffico (periodo di validità) va dal momento dell’attivazione del pacchetto, fino alle ore 24:00 (ora italiana) del giorno stesso.

In sede di offerta tecnica, come meglio precisato nel Disciplinare di gara, i concorrenti potranno offrire altresì la seguente caratteristica migliorativa: possibilità per la PA di richiedere che, nel caso di esaurimento di una delle quantità di traffico comprese nel pacchetto di cui sopra, venga automaticamente reso disponibile un ulteriore pacchetto, con le stesse regole e quantità sopra indicate, e per un numero a scelta di volte, compreso tra 0 e 5 al giorno.

3.6 Ricarica del credito

Per ciascuna utenza ricaricabile, il Fornitore dovrà permettere all'Amministrazione, come caratteristica minima, di ricaricarne il credito almeno attraverso la seguente modalità:

- “*ricarica automatica*”, effettuata in coincidenza con l'inizio del periodo di disponibilità di ciascun pacchetto, di importo pari al prezzo del pacchetto stesso.

Con riferimento ai pacchetti base, il Fornitore dovrà permettere all'Amministrazione di scegliere tra due modalità di ricarica automatica:

- A *tacito assenso*: la ricarica avviene a meno che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore la volontà di non effettuare la ricarica stessa (“*comunicazione di rinuncia*”), entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto;
- Ad *assenso esplicito*: la ricarica avviene solo se il Responsabile Operativo dell'Amministrazione abbia comunicato al Fornitore la volontà di effettuare la ricarica (“*comunicazione di conferma*”), entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto.

La scelta, da parte dell'Amministrazione, tra le suddette modalità associate all'utenza avverrà mediante l'Ordinativo di Fornitura (par. 8.1 e 8.2.1) per la richiesta dell'utenza stessa, e potrà essere variata, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par. 8.2.2; le comunicazioni di conferma/rinuncia saranno effettuate dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la Convenzione.

Entro una settimana dallo scadere di ciascun periodo di disponibilità del pacchetto, il Fornitore dovrà notificare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, almeno via e-mail, la data di scadenza del periodo di disponibilità del pacchetto, ricordando che potrà procedere alla “*conferma*” o alla “*rinuncia*”, a seconda della modalità scelta dall'Amministrazione.

È richiesto pertanto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, in Relazione Tecnica:

- le modalità alternative offerte all'Amministrazione per poter effettuare la ricarica del credito, specificando modalità operative e canali di comunicazione (richiesta del responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la Convenzione, *applicazione web* di cui al par. 6.2, etc.), messi a disposizione per le richieste (successiva lettera a). Per le eventuali modalità di ricarica automatica ulteriori rispetto a quelle minime previste dal CT, è richiesta la descrizione dei meccanismi che regolano l'automatismo e i tempi di conseguente disponibilità del credito;

- i “tagli di ricarica” resi disponibili all’Amministrazione, specificando se sia possibile differenziare o meno utenza per utenza (successiva lettera b);
- la flessibilità temporale concessa all’Amministrazione per la ricarica del credito, specificando se ci siano dei vincoli temporali o se le ricariche possano risultare del tutto asincrone (successiva lett. c).

La valutazione si baserà su ricchezza, completezza e aderenza al contesto della presente iniziativa (PPAA CISR), delle modalità di ricarica, in termini di:

- a) varietà delle modalità alternative di ricarica offerte (tra cui ad esempio “a richiesta” - senza alcun automatismo, automatica nel momento in cui il credito scende al di sotto di soglie predeterminate e/o scelte dall’Amministrazione, etc.);
- b) varietà dei “tagli di ricarica” disponibili (importi ricaricabili a scelta dell’Amministrazione);
- c) flessibilità consentita nella frequenza di ricarica.

Si evidenzia che la modalità minima prevista per la ricarica del credito all’inizio del presente paragrafo (“ricarica automatica”), non è compatibile con la tariffazione a consumo degli SMS, MMS e minuti internazionali eccedenti i quantitativi inclusi nei pacchetti base (rif. 3.5.1.3). Pertanto, quest’ultima caratteristica migliorativa verrà considerata come non offerta, laddove l’offerta del Concorrente non preveda anche modalità di ricarica e/o tagli di ricarica e/o flessibilità temporale di ricarica tali da consentire la presenza di credito utile per poter effettuare traffico a consumo.

Per le eventuali modalità di ricarica “a richiesta”, laddove previste nell’offerta del Fornitore, dovrà essere rispettato il seguente livello di servizio:

- **Tempo di ricarica** – per ciascuna richiesta di ricarica, tempo che intercorre tra la richiesta di ricarica formulata dall’Amministrazione al Fornitore mediante i canali da quest’ultimo messi a disposizione per la richiesta, e l’effettiva disponibilità del credito sulla/e utenza/e di cui è stata richiesta la ricarica, non superiore a **15 minuti**.

3.7 Caratteristica migliorativa - distinzione dei servizi fruiti a titolo personale

È richiesto al concorrente di descrivere in Relazione Tecnica, chiarendo ogni eventuale vincolo, i meccanismi offerti per la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, con particolare riferimento a:

- le diverse tipologie di utenze (in abbonamento e/o ricaricabili);
- i pacchetti di traffico offerti al dipendente;
- l’indipendenza tra il pacchetto acquisito dalla PA con quello acquisito dal dipendente (a titolo d’ esempio, la possibilità, per un dipendente, di acquisire - per il traffico personale - un pacchetto contenente dati anche nel caso di utenze ordinate dalla PA con associato il pacchetto P0, ossia con solo il traffico voce abilitato).
- le modalità di pagamento da parte del dipendente e la gestione dell’eventuale credito residuo a sua disposizione al termine del contratto attuativo;
- gli strumenti di controllo dei consumi.

Trattasi pertanto di meccanismi che consentano all'utente finale di effettuare, a titolo personale, ulteriore traffico nazionale di tipo voce, SMS e dati a proprio carico, aggiuntivo rispetto a quello compreso nei pacchetti a carico dell'Amministrazione.

Qualora venga offerta la caratteristica migliorativa di cui al presente paragrafo, la tariffazione del traffico a carico del dipendente dovrà in ogni caso avvenire alle medesime tariffe offerte all'Amministrazione ai sensi del par. 3.5 e relativi sotto-paragrafi.

La valutazione si baserà sulla completezza della proposta nel suo complesso, nonché sulla chiarezza e semplicità dei meccanismi, modalità e strumenti offerti, anche tenuto conto del contesto delle Amministrazioni che possono aderire alla presente iniziativa.

I servizi in oggetto, qualora offerti, saranno attivati con le modalità e i tempi definiti nel par. 8.1.3, 8.2.1 e 8.2.4.3.

4. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI

4.1 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

Attraverso questo servizio, gli utenti ad esso abilitati dovranno poter accedere in mobilità alla rete LAN/Intranet delle Amministrazioni.

Il Concorrente dovrà consentire due modalità di accesso alternative, di seguito descritte, per ciascuna delle quali dovrà descrivere, nella Relazione Tecnica, le caratteristiche, le proprie architetture per l'erogazione del servizio, nonché i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dell'accesso in mobilità.

1. Accesso attraverso connessione Internet. Nell'ambito di questa modalità, dovrà essere previsto sia l'accesso mediante APN pubblico (il medesimo APN per il normale accesso ad Internet di cui al precedente paragrafo 3.4), sia con APN dedicato (uno specifico APN per ogni Amministrazione, distinto da quello deputato al normale accesso ad Internet).
2. Accesso mediante connessione dedicata fra la Intranet dell'Amministrazione e la rete IP dell'Operatore mobile, attraverso uno dei POP (*Point of Presence*) da questo predisposti. Questa modalità prevede che il traffico venga consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente dall'Operatore, senza transitare attraverso Internet. È richiesto, per questo tipo di accesso, un APN dedicato ad ogni singola Amministrazione che richiederà il servizio, cui dovranno poter accedere unicamente le SIM precedentemente autorizzate dall'Amministrazione. Il Concorrente dovrà quindi prevedere il controllo, a livello di rete, dell'abilitazione delle SIM allo specifico APN. Inoltre, dovrà essere prevista la possibilità di autenticare le utenze, mediante protocollo RADIUS, da parte dell'AAA server dell'Amministrazione.

La valutazione si baserà, con riferimento a entrambe le modalità complessivamente intese, sulla completezza e concretezza in relazione al contesto delle PPAA CISR della proposta in termini di:

- a) affidabilità delle infrastrutture e dei servizi offerti;
- b) semplicità d'utilizzo, in termini di user experience;
- c) efficacia ed affidabilità dei meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza per l'accesso in mobilità.

La modalità 1 non comporterà, per l'Amministrazione, alcun costo ulteriore rispetto a quello della trasmissione dati delle utenze (rif. par. 3.5).

Relativamente alla modalità di cui al precedente punto 2, sono previste connessioni dedicate a 2 Mbit/s bi-direzionali, e multipli di esse. In sede di piano di attivazione (cfr. 8.1.4) le connessioni saranno dimensionate in funzione delle esigenze delle Amministrazioni. È lasciata libertà al Concorrente di utilizzare la tecnologia che ritenga più opportuna per la realizzazione della connessione. Qualunque sia la tecnologia scelta, comunque, dovrà essere assicurata la banda minima garantita bi-direzionale di 2 Mbps, ovvero del suo multiplo definito in sede di piano di attivazione, per ciascuna connessione dedicata.

La copertura del servizio con connessione dedicata dovrà essere garantita su tutto il territorio nazionale.

Unitamente alla connessione dedicata, e compreso nel canone mensile della stessa, il Fornitore dovrà provvedere all'installazione, noleggio e manutenzione del CPE necessario all'implementazione della soluzione. Il Fornitore

dovrà pertanto rendere operativi, nelle sedi delle Amministrazioni, CPE dotati di interfaccia Ethernet, provvedendo alla completa gestione del servizio e manutenzione degli apparati stessi.

Gli apparati del fornitore utilizzati per l'erogazione del servizio saranno rimossi dalla sede dell'Amministrazione al termine del contratto a cura e spese del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni previsti nella successiva Tabella 10.

Tali valori di disponibilità sono definiti, per ogni Amministrazione che usufruisce del servizio, come il rapporto, su base anno solare, tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo totale di misurazione. Per catena end to end è da intendersi quella di responsabilità del Fornitore, che non include rete internet (per la modalità 1), né rete LAN e apparati di accesso o autenticazione dell'Amministrazione. Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura.

Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Valore garantito
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet (modalità 1)	99,9%
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata (modalità 2)	99,9%

Tabella 10

4.2 SMS massivi

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni i c.d. servizi di SMS massivi, tipicamente basati su un applicativo *web*.

Il servizio prevede l'invio di SMS a liste configurabili di utenti (modalità c.d. *push*), sia mediante inserimento testuale sull'interfaccia, sia mediante operazioni di *file transfer* secondo formati definiti.

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

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

Il sistema dovrà consentire:

- la gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di almeno 20 liste di destinatari degli SMS. Il numero massimo di destinatari contenuto in ciascuna lista non dovrà essere inferiore a 10.000. Il popolamento e la modifica delle liste, così come l'immissione del testo degli SMS da inviare alle liste, dovrà essere possibile via interfaccia *web*:
 - o in modalità testuale (un record alla volta);
 - o mediante invio di file opportunamente formattati (ad esempio .xls, .txt, .csv, file XML);

- la notifica di ricezione dei messaggi inviati: all'atto dell'invio del messaggio alla lista di destinatari dovrà essere possibile attivare facoltativamente, a discrezione del referente dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo della piattaforma, l'opzione di notifica di ricezione per gli SMS inviati. Le informazioni circa l'avvenuta consegna dovranno essere disponibili nella reportistica relativa ai messaggi inviati;
- l'invio programmato (differito/periodico);
- l'invio di messaggi concatenati.

Il Fornitore dovrà inserire su apposita sezione dell'interfaccia *web* la reportistica relativa ai pacchetti di SMS acquistati, agli SMS inviati (e ai relativi attributi), e al numero di SMS ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati.

Saranno valutati, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico secondo quanto definito nel disciplinare di gara, i seguenti aspetti:

- Profilazione operatori, ovverosia la possibilità di differenziare i livelli di accesso e i permessi alle funzionalità della piattaforma
- Funzionalità di ricerca e filtraggio degli SMS inviati/ricevuti attraverso almeno due dei seguenti criteri:
 - o mittente (per i messaggi ricevuti), destinatario o lista (per i messaggi inviati)
 - o data
 - o parte del testo dell'SMS
 - o Stato/Esito dell'invio
- Funzionalità di reportistica capaci di:
 - o definire report "customizzati" attraverso l'utilizzo dei criteri sopra citati per le funzionalità di ricerca
 - o esportare i report in formati standard, ovverosia txt e/o csv e/o xls
 - o programmare la produzione e l'invio di report ad intervalli prestabiliti (scheduling)
- *Data Retention* delle informazioni statistiche dei messaggi inviati/ricevuti per almeno 6 mesi
- Ottimizzazione dell'applicativo in base ai differenti dispositivi usati per l'accesso (PC, Tablet, Smartphone)
- Esposizione di interfacce API per l'integrazione, eventuale, con ulteriori applicativi delle Amministrazioni
- Possibilità di associare alias alfanumerici ai numeri telefonici con cui vengono inviati i messaggi, in modo che sul terminale utente compaia come mittente del messaggio, in luogo del numero telefonico, una stringa alfanumerica scelta dall'Amministrazione, fintantoché consentito dalla normativa vigente.
- Accesso al servizio tramite *one time password* (OTP). Tale caratteristica si considera soddisfatta anche nel caso in cui si acceda al servizio, senza reinserimento dell'utenza, a partire dall'*applicazione web* di cui al par. 6.2, per la quale è disponibile l'autenticazione con OTP. Resta fermo che, qualunque sia la modalità, tra quelle sopra indicate, con cui viene realizzata l'autenticazione con OTP, il concorrente dovrà dichiararla a sistema.

Il Concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del Concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 4.1. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, comprensivi del CPE, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS di base.

Il Concorrente dovrà specificare i livelli di servizio che garantisce per l'invio dei messaggi, inserendo a Sistema i seguenti valori, cui fa riferimento la successiva Tabella 11.

- tempo massimo di consegna degli SMS: il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore). Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico;
- disponibilità del servizio di SMS massivi: definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, il valore indicato nella colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Servizi di messaggistica SMS avanzati	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min		5 min
Disponibilità del servizio	99%		99,9%

Tabella 11

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. par. 9.3), con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora l'Amministrazione richieda attività di sviluppo e/o integrazione con i propri sistemi, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al par. 6.6.1 del Capitolato Tecnico. **Il valore di tali servizi di sviluppo e integrazione, calcolato su un quantitativo presunto di pacchetti SMS utilizzati durante la vigenza contrattuale, non potrà superare il valore del contratto relativo ai servizi di SMS massivi.**

4.3 EMM – Enterprise Mobility Management

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni almeno una soluzione di “Enterprise Mobility Management”, che consenta all’Amministrazione di gestire e controllare centralmente i dispositivi mobili, in qualunque momento durante l’intero ciclo di vita degli stessi. Ciascuna soluzione offerta potrà essere costituita anche da più piattaforme purché queste risultino integrate tra loro, concorrendo alla realizzazione di una soluzione di EMM integrata. Le eventuali attività di integrazione fra le piattaforme saranno a totale carico del Fornitore, intendendosi comprese nel canone mensile del servizio di EMM.

Sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico l’offerta di più soluzioni di Enterprise Mobility Management, ciascuna delle quali conforme a quanto sopra esposto. Ai fini dell’attribuzione del punteggio tecnico, si precisa che diverse soluzioni che prevedano la stessa piattaforma per le funzioni di configurazione, localizzazione e blocco dei dispositivi, saranno conteggiate una sola volta.

I servizi di EMM devono essere erogati dal fornitore in modalità remota, e fruiti dalle Amministrazioni via web. Nel caso in cui le piattaforme offerte prevedano anche la modalità d’erogazione del servizio presso la sede della PA, l’Amministrazione potrà richiedere tale modalità.

Le soluzioni offerte devono permettere di effettuare da remoto almeno le seguenti operazioni sui terminali gestiti:

- Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, gestione delle policy di sicurezza);
- Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- Localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
- Distribuzione di applicativi da remoto;
- Limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l’Amministrazione dovesse rilevare;
- Inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazioni installate sugli stessi.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, la soluzione o le soluzioni offerte devono supportare almeno i sistemi operativi Android e iOS.

Con riferimento a ciascuna delle soluzioni offerte, è richiesto al Concorrente altresì di descrivere in Relazione Tecnica le caratteristiche tecnico funzionali in termini di:

- numerosità e rilevanza del set di applicazioni gestite dalla soluzione (ad esempio, posta, rubrica, calendario, software di sicurezza, antivirus, ecc);
- affidabilità e sicurezza (ad esempio, meccanismi di autenticazione, protezione e riservatezza dei dati aziendali, sicurezza delle comunicazioni nella trasmissione dei dati aziendali);
- salvaguardia della privacy utente;
- ottimizzazione della user experience sia lato utilizzatori finali che lato amministratori; in particolare, il concorrente dovrà indicare le funzionalità e gli automatismi relativi alla fase di caricamento e dismissione dei terminali sulla soluzione offerta (ad esempio attraverso i sistemi di *auto enrollement*).

La valutazione si baserà con riferimento a tutte le soluzioni complessivamente intese, sulla completezza, affidabilità e semplicità d'uso della proposta relativamente alle caratteristiche di cui sopra, tenendo conto del contesto delle Amministrazioni che possono aderire alla presente iniziativa.

Il Fornitore in fase di attivazione del servizio dovrà rendere disponibile alle Amministrazioni la documentazione tecnica dei produttori della/e soluzione/i offerte (schede tecniche, manuali, guide operative, ...) relativa alla corretta configurazione e gestione degli aspetti di sicurezza informatica con specifico riferimento alle soluzioni proposte. In aggiunta ai servizi di Customer Care, supporto e manutenzione di cui al capitolo 6, relativamente alla eventuale modalità che preveda l'installazione della componente server della soluzione di EMM su server dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire supporto all'Amministrazione per le attività di:

- installazione e configurazione del software su server;
- attivazione sul sistema dei dispositivi gestiti;
- eventuale installazione/abilitazione di nuove funzionalità, successivamente alla prima installazione.

Tali attività, comprese nei canoni mensili del servizio, saranno erogate in modalità "remota" (via telefono, e in aggiunta via e-mail). Il Fornitore dovrà in ogni caso garantire, per l'intera durata del contratto attuativo, l'aggiornamento del software all'ultima release disponibile.

Qualora l'Amministrazione richieda attività di sviluppo e/o integrazione con i propri sistemi, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al par. 6.6.1 del Capitolato Tecnico. **Il valore di tali servizi di sviluppo e integrazione non potrà superare il valore del contratto relativo ai servizi di Enterprise Mobility Management.**

Il concorrente dovrà specificare il valore che garantisce per la disponibilità del servizio di Enterprise Mobility Management, valido per tutte le soluzioni offerte in modalità a servizio, inserendo a Sistema il valore "V" di cui alla successiva tabella. La disponibilità è definita su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione.

Servizi di Enterprise Mobility Management	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Disponibilità del servizio	99%		99,9%

Tabella 12

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Il valore indicato nella colonna "Soglia Minima Sm" rappresenta il valore minimo che il Concorrente dovrà garantire, "V" il valore che il Concorrente dovrà inserire a sistema, mentre la colonna "Soglia Massima SM" serve a definire

l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

4.4 Fleet Management

Il Concorrente dovrà proporre una soluzione per il servizio di gestione delle flotte auto aziendali delle Pubbliche Amministrazioni.

La soluzione dovrà essere costituita da almeno i seguenti elementi:

- un dispositivo di bordo (nel seguito anche OBU – On Board Unit) dotato di GPS per la localizzazione dei mezzi e SIM per la trasmissione dati, acquisita nell'ambito della Convenzione stessa⁵.
- applicativo web accessibile mediante browser della Pubblica Amministrazione per il monitoraggio e la gestione della flotta.

La soluzione, nel suo complesso, dovrà presentare almeno tutte le seguenti funzionalità:

- monitoraggio dei mezzi e dei percorsi effettuati mediante visualizzazione su mappa grafica della posizione e delle informazioni ad essi correlate;
- ricezione e gestione degli allarmi e delle segnalazioni;
- report e statistiche (a titolo esemplificativo, elenco dei viaggi, Km percorsi, luogo di partenza/arrivo, ecc.);
- pianificazione delle attività dei mezzi.

Si intendono ricompresi nel canone mensile della soluzione offerta: la configurazione, spedizione, consegna ed attivazione dei dispositivi di bordo, nonché la manutenzione degli stessi. Le OBU dovranno essere consegnate alla PA già pronte all'uso, con il relativo kit per il montaggio in autonomia. L'installazione avverrà a cura della PA, così come la loro disinstallazione al termine del contratto. Il ritiro sarà a cura e spese del Fornitore.

Il Concorrente dovrà specificare il valore che garantisce per la disponibilità dell'applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta, inserendo a Sistema il valore "V" di cui alla successiva Tabella 13.

La disponibilità è definita su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto, malfunzionamento o disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, non saranno considerati eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

⁵ In fase di ordine, l'amministrazione dovrà acquisire per ogni OBU anche un pacchetto dati tra quelli indicati al paragrafo 3.5.1.2.

Applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato "V" da inserire a sistema	Soglia Massima SM
Disponibilità del servizio	99%		99,9%

Tabella 13

Il valore indicato nella colonna "Soglia Minima Sm" rappresenta il valore minimo che il Concorrente dovrà garantire, "V" il valore che il Concorrente dovrà inserire a Sistema, mentre la colonna "Soglia Massima SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell'Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al par. 6.6.1 del Capitolato Tecnico. **In questo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di fleet management.**

Sarà oggetto di valutazione tecnica, con le modalità previste nel disciplinare di gara, l'offerta delle seguenti caratteristiche migliorative:

- Accesso ai dati di funzionamento dei mezzi mediante collegamento alla centralina del mezzo (ad esempio attraverso CANBUS) al fine di controllare i livelli di carburante, monitorare i consumi effettivi e verificare lo stato del mezzo.
- Possibilità di pianificare gli interventi di manutenzione dei mezzi sfruttando i dati della flotta raccolti attraverso la piattaforma software (es. km percorsi, ore di utilizzo, data ultimo intervento di manutenzione, ...). La soluzione deve presentare anche funzionalità di calendario e avvisi.
- Infomobilità: possibilità di visualizzazione del traffico, eventi di viabilità e dati meteo.

4.5 Servizi di sicurezza centralizzata

È richiesto al concorrente di proporre, in Relazione Tecnica, una soluzione di sicurezza centralizzata capace di proteggere gli utenti dei servizi di trasmissione dati oggetto di Convenzione durante la navigazione Internet da minacce informatiche, in termini di:

- caratteristiche tecnico funzionali, con particolare focus sulle modalità di attivazione ed eventuale configurazione/personalizzazione del servizio;
- meccanismi di sicurezza a livello di rete dell'operatore.

La valutazione si baserà sull'efficacia e aderenza al contesto delle PPAA CISR della soluzione nel suo complesso, in termini di ampiezza della possibilità di configurazioni/personalizzazione e in termini di capacità di monitoraggio, analisi e filtraggio del traffico web/applicativo, ai fini di irrobustire la protezione dalle minacce informatiche, quali ad esempio virus, trojan, spyware, malware, programmi indesiderati.

4.6 Servizi di potenziamento della copertura

Le Amministrazioni aderenti potranno richiedere il potenziamento della copertura radiomobile indoor, cioè all'interno delle mura delle proprie sedi, qualora la copertura outdoor garantita dal Fornitore, così come fissata nel "Piano dettagliato della Copertura" (rif. par. 9.1), non permetta, a giudizio dell'Amministrazione, una sufficiente fruizione dei servizi di telefonia mobile all'interno di tali edifici.

Le soluzioni proposte dal Concorrente dovranno permettere la copertura della rete cellulare all'interno degli edifici almeno con segnale di tipo 4G, oppure 2G+4G, o superiore.

Il concorrente dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete su richiesta delle Amministrazioni, attraverso la realizzazione di un "Piano di attivazione", soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione, che includa:

- tutte le attività necessarie alla corretta esecuzione dello stesso, tra cui:
 - o sopralluogo per la verifica dei livelli di copertura, della conformazione dell'edificio e di quant'altro necessario alla formulazione del piano;
 - o richiesta di tutti i permessi e pareri agli enti preposti;
 - o installazione, configurazione e messa in esercizio degli apparati e degli impianti previsti.
- tutte le componenti, a seconda della tipologia di intervento da realizzare, quali ad esempio: ripetitore, antenna donatrice, cavo per la distribuzione del segnale in coassiale o in fibra ottica, antenna indoor, microcelle, femtocelle, ecc.

Le modalità operative e le tempistiche di realizzazione, contenute all'interno del piano di attivazione, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di approvazione del piano di attivazione e di conferma a procedere verso il Fornitore. Le tempistiche concordate saranno impegnative per il Fornitore, limitatamente alle attività di competenza diretta del Fornitore stesso (al netto, quindi, delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli Enti preposti, e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione richiedente).

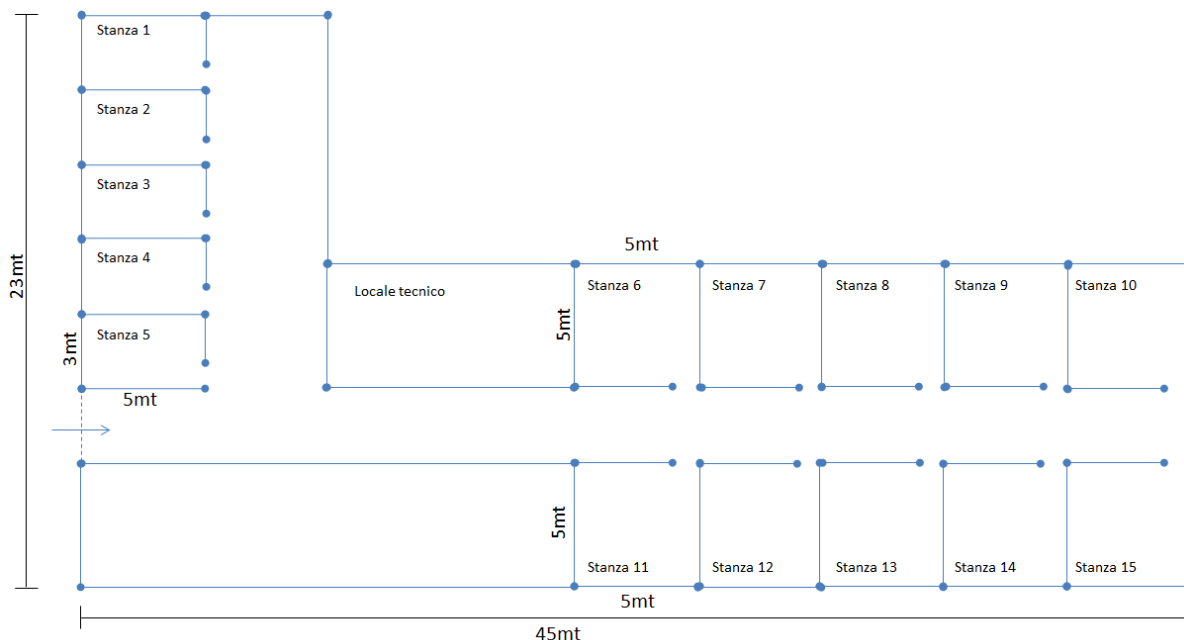
In tutti i casi il tempo di realizzazione dell'intervento di potenziamento, al netto dei tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni, non dovrà essere superiore ai 40 gg lavorativi a meno di casi particolari in cui la complessità dell'impianto richieda una tempistica maggiore che andrà comunque concordata con l'Amministrazione.

È richiesto al concorrente di indicare, in Offerta Economica, i corrispettivi relativi ai seguenti "piani tipo":

- **"A"** – copertura indoor 4G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile mentre all'esterno di esso il segnale è presente, mediante l'utilizzo di una soluzione basata su ripetitori.
- **"B"** – copertura indoor 4G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile e in assenza di segnale all'esterno mediante l'utilizzo di una soluzione basata su microcella.

I corrispettivi indicati in Offerta Economica devono intendersi valori a tantum, indipendenti dalla durata dei contratti attuativi e dal numero di utenze. Il servizio di potenziamento della copertura potrà essere richiesto dalle Amministrazioni aderenti alla Convenzione e che, quindi, abbiano emesso un Ordinativo di Fornitura, precedentemente o contestuale, per almeno un'utenza, attraverso l'emissione di un apposito ordinativo sul sistema di e-procurement.

Tali “piani tipo” si riferiscono ad un edificio costituito da tre piani, ciascuno di essi alto 3 mt con una superficie pari a circa 660 metri quadrati distribuiti a forma di “L” ed avente la conformazione rappresentata nello schema seguente.



Premesso, in ogni caso, che:

- piani di attivazione relativi a edifici di dimensioni contenute in quelle dei “piani tipo”, corrisponderanno a corrispettivi non superiori a quelli indicati in Offerta Economica per i “piani tipo”;
- piani di attivazione relativi a edifici di dimensioni multiple di quelle dei “piani tipo”, corrisponderanno a corrispettivi non superiori degli stessi multipli dei corrispettivi indicati in Offerta Economica per i “piani tipo”.

Il Fornitore sarà chiamato a fornire, nell'ambito della documentazione di cui al par. 9.2 (*Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di verifica di conformità*), i computi metrici relativi ai due “piani tipo” di cui sopra (“A” e “B”), specificando per ciascuno di essi gli apparati previsti per la realizzazione dell'impianto, indicandone le quantità e quanto ciascuno di essi contribuisca percentualmente al corrispettivo offerto per il piano tipo. La somma dei predetti contributi percentuali, estesa a tutti gli apparati previsti nel piano tipo, dovrà essere pari al 100% del corrispettivo del piano tipo stesso.

Mediante le predette quantità unitarie saranno determinati i corrispettivi degli specifici piani, comunque inferiori ai predetti limiti massimi. Si precisa che tali corrispettivi sono relativi all'elaborazione del piano di attivazione, all'installazione, configurazione, messa in esercizio, gestione, noleggio e manutenzione degli apparati nell'ambito della durata del contratto attuativo. Pertanto, l'incidenza percentuale di ciascun apparato sul corrispettivo complessivo per il piano tipo dovrà includere anche la quota parte imputabile alle attività sopra menzionate. Gli apparati, di proprietà del Fornitore, a meno di diversi accordi tra le parti, saranno rimossi dalla sede dell'Amministrazione al termine del contratto a cura e spese del Fornitore medesimo.

4.7 Corrispettivi dei servizi

Vengono qui indicati i corrispettivi degli ulteriori servizi per utenti mobili di cui ai paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 e 4.6.

Per il **servizio di Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione mediante connessione dedicata**, il Concorrente dovrà indicare, in Offerta Economica, il seguente prezzo:

- Canone mensile per la connessione dedicata a 2 Mbit/s.

Il corrispettivo mensile, comprensivo del servizio d'installazione, noleggio, gestione e manutenzione del CPE, sarà pari al predetto canone, moltiplicato per il rapporto tra banda garantita del collegamento, e 2 Mbit/s.

Per tale servizio, nel caso di durata del contratto inferiore a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori incrementali di cui al paragrafo 1.2.1.

Il **servizio di SMS massivi** è tariffato a pacchetti di SMS. Per il servizio sono previsti (e richiesti in Offerta Economica) i seguenti prezzi:

- pacchetto da 5.000 messaggi RPA;
- pacchetto da 30.000 messaggi non RPA;
- pacchetto da 100.000 messaggi non RPA.

Per "messaggi RPA" si intendono quelli diretti ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione, e per "messaggi non RPA" quelli inviati verso tutte le altre numerazioni mobili.

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

Il Fornitore dovrà comunicare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione il raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato.

Per i **servizi di Enterprise Mobility Management, Fleet Management e Sicurezza centralizzata** è richiesta l'indicazione, in Offerta Economica, rispettivamente dei seguenti prezzi:

- canone mensile per terminale gestito;
- canone mensile per OBU;
- canone mensile per utente protetto.

Per i primi due servizi, nei casi di durata del contratto inferiore a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori incrementali di cui al paragrafo 1.2.1.

Per i **servizi di potenziamento della copertura**, si veda quanto già indicato nel par. 4.6.

5. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

5.1 SIM

Per l'utilizzo dei servizi di telefonia mobile di cui al cap. 3 è necessario fornire almeno una SIM card per utenza, a cui è associato il profilo di servizio della singola utenza. Dovrà essere inoltre fornita una SIM card per ciascuna OBU (servizi di Fleet Management, par. 4.4).

Per tutta la durata della Convenzione e dei contratti attuativi:

- i. le SIM oggetto di fornitura dovranno essere di tipologia compatibile con tutti i terminali radiomobili offerti;
- ii. ai fini di cui al precedente punto i., qualora per un modello di terminale offerto la connessione alla rete di Telefonia Mobile avvenga esclusivamente tramite una eSIM, il fornitore, per la sola connessione di tale specifico modello, è tenuto a fornire sempre tale tipologia di SIM digitale, rendendo, per tale casistica, disponibile l'accesso a tutti i servizi previsti per le SIM su supporto plastico;
- iii. l'Amministrazione, fermo restando quanto previsto al precedente punto ii. per la particolare casistica ivi indicata e fermo restando comunque quanto eventualmente offerto in termini migliorativi dal concorrente aggiudicatario, potrà sempre richiedere solo SIM di tipo Mini, Micro o Nano, a prescindere dalle caratteristiche dei terminali offerti;
- iv. su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire SIM abilitate al solo traffico dati e SMS.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, oggetto di valutazione come indicato nel disciplinare di gara, la fornitura alle Amministrazioni che ne facciano richiesta, di:

- utenze in modalità digitale (eSIM) sempre richiedibili dall'Amministrazione (oltre a quelle di tipo Mini, Micro o Nano di cui al precedente punto iii.), a prescindere dalle caratteristiche dei terminali offerti. Tale modalità dovrà rendere disponibile l'accesso a tutti i servizi previsti per le SIM su supporto plastico. Pertanto il punteggio verrà assegnato qualora l'impegno di fornire SIM in tecnologia digitale (eSIM) riguardi tutte le utenze oggetto di gara ulteriori rispetto a quelle associate ai terminali di cui al precedente punto ii.;
- Seconda SIM solo dati, assegnata allo stesso utente della SIM principale, da utilizzarsi su diverso *device*, che metta a disposizione lo stesso bundle dati della SIM principale. Il servizio, qualora offerto, sarà attivato con le modalità e i tempi definiti nel par. 8.1.2 e 8.2.4.2. Tale Seconda SIM verrà automaticamente disattivata alla cessazione della SIM principale. Tale caratteristica migliorativa sarà valutata con punteggi distinti per le utenze in abbonamento e ricaricabili.

5.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che ciascuna singola Amministrazione possa richiedere, nell'ambito dell'ordine delle utenze, con le modalità descritte nei paragrafi 8.1 e 8.2.1, un numero di apparati radiomobili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 5.2.5, minore o uguale al numero di SIM richieste, non comprendendo nel numero delle SIM richieste le eventuali "seconde SIM solo dati" qualora offerte come caratteristica migliorativa.

Come già evidenziato al precedente paragrafo 1.2, le utenze costituiscono elemento "abilitante" all'utilizzo della Convenzione medesima. A tal fine, il rapporto tra terminali e SIM, al netto delle scorte di cui al paragrafo 5.2.5,

dovrà essere inferiore o pari ad 1 (uno) per tutta la durata del contratto attuativo. Nel caso in cui la dismissione di una o più utenze da parte dell'Amministrazione (cfr. par. 8.2.3), in corso di contratto attuativo, faccia aumentare il citato rapporto ad un valore superiore ad 1 (ossia il numero dei terminali diventi maggiore del numero di SIM), l'Amministrazione potrà, alternativamente:

- a) riconsegnare i terminali in eccesso,
- b) mantenere i terminali in eccesso, procedendo immediatamente al riscatto degli stessi, alle condizioni economiche di cui al par. successivo 5.3;
- c) mantenere i terminali in eccesso, mantenendo attivo il rispettivo servizio di noleggio e manutenzione, fino alla scadenza del contratto attuativo, con una maggiorazione del 30% del canone di noleggio, arrotondato alla seconda cifra decimale. Tale maggiorazione si applica esclusivamente per i mesi di erogazione del servizio di noleggio e manutenzione fino alla scadenza del contratto attuativo, quindi non viene applicata per il calcolo degli eventuali fattori incrementali di cui al par. 1.2.1.

Nel caso specifico dei "Pacchetti Premium", in caso di dismissione dell'utenza, a prescindere dal rapporto complessivo tra terminali e SIM ordinate dall'Amministrazione, l'Amministrazione potrà, alternativamente:

- d) riconsegnare il terminale associato al "Pacchetto Premium",
- e) mantenere il terminale, procedendo immediatamente al riscatto dello stesso, alle condizioni economiche di cui al paragrafo successivo 5.3, previste per il pacchetto in questione.

Nei casi di cui alle lettere a), b), d) ed e):

- laddove i terminali siano riconsegnati/riscattati prima della scadenza dei 24 mesi di erogazione del servizio di noleggio e manutenzione, saranno applicati i fattori incrementali di cui al par. 1.2.1, a seconda che si tratti di terminali associati ai "Pacchetti Premium" o terminali standard;
- tanto i valori degli eventuali riscatti, tanto quelli degli eventuali fattori incrementali dovranno essere computati nella prima fattura utile.

Per maggiori dettagli sul servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda al paragrafo 6.3.1.

Fermo restando quanto sopra rappresentato in relazione al numero di apparati radiomobili richiedibili da ciascuna Amministrazione, è previsto altresì il seguente meccanismo volto a limitare ulteriormente, a livello di Convenzione, la possibilità di richiesta di apparati radiomobili.

Nel dettaglio, a livello di Convenzione, sono previste **4 soglie massime**, che individuano il raggiungimento di un determinato rapporto percentuale tra terminali complessivamente ordinati e utenze complessivamente ordinate, al raggiungimento delle quali, previa presentazione di apposita istanza, il fornitore avrà facoltà di non accettare nuovi Ordinativi (anche collegati) che comprendano il servizio di noleggio dei terminali.

In particolare, per ciascuna soglia, viene individuata una specifica **finestra temporale**, in corrispondenza della quale il Fornitore può, previa verifica positiva circa l'avvenuto superamento, da parte del numero di terminali ordinati, della corrispondente soglia di riferimento delle utenze ordinate, presentare apposita istanza a Consip S.p.A., avente ad oggetto la possibilità di sospendere l'accettazione di nuovi Ordinativi (anche collegati) che

comprendano il servizio di noleggio dei terminali, fino all'eventuale riequilibrio. Tale istanza è soggetta a specifica approvazione da parte di Consip S.p.A., sulla base delle verifiche svolte, e la sospensione può trovare operatività solo a seguito dell'approvazione.

Per ciascuna di tali soglie massime, inoltre, viene individuato uno specifico **periodo temporale** di validità, nel corso del quale la singola soglia costituisce parametro di riferimento per verificare l'eventuale stato di riequilibrio. In particolare la situazione viene considerata nuovamente in stato di riequilibrio qualora, nel periodo temporale di validità della soglia, il rapporto terminali/utenze rientri al di sotto della soglia medesima.

Nella successiva tabella viene rappresentata, per ciascuna delle 4 soglie massime:

- la finestra temporale in costanza della quale il Fornitore potrà presentare istanza di sospensione;
- il limite del rapporto tra il numero di terminali ordinati ed il numero delle utenze ordinate (**Soglia**) oltre il quale il fornitore potrà presentare istanza di sospensione;
- il periodo di validità del valore stabilito per la soglia.

ID Soglia	Finestra temporale	Soglia (%)	Periodo di validità del valore Soglia
1	entro i primi 15gg del 6° mese di vigenza	65,00%	dal 6° al 11° mese di vigenza
2	entro i primi 15gg del 12° mese di vigenza	62,00%	dal 12° al 17° mese di vigenza
3	entro i primi 15gg del 18° mese di vigenza	58,00%	dal 18° al 23° mese di vigenza
4	entro i primi 15gg del 24° mese di vigenza	55,00%	oltre il 24° mese di vigenza

Tabella 14

Nella precedente tabella, dove si fa riferimento al "mese di vigenza", si intende decorrente dalla data di attivazione della Convenzione.

In ogni caso, l'approvazione dell'istanza di sospensione sarà subordinata alle seguenti condizioni:

- i. il numero di terminali già ordinati deve essere superiore alle 75.000 unità;
- ii. al momento della richiesta di sospensione, la percentuale sul totale degli ordini evasi aventi ad oggetto i servizi di noleggio e manutenzione di almeno un terminale, relativa agli ordini con l'applicazione di penali inerenti alla consegna dei terminali da parte delle Amministrazioni contraenti, dovrà essere inferiore al 10%. Al fine di verificare tale percentuale, il Fornitore, al momento della presentazione dell'istanza di sospensione, dovrà produrre un report contenente tutti gli ordini evasi, indicando per ciascuno l'ID ordine, la data di accettazione, l'Amministrazione contraente, i riferimenti del punto ordinante, l'oggetto (da cui si evinca l'ordine dei servizi di noleggio e manutenzione di almeno un terminale) e l'eventuale applicazione delle penali, con il dettaglio di quelle inerenti alla consegna dei terminali. Consip si riserva il diritto di effettuare verifiche a campione presso le Amministrazioni, al fine di verificare i dati relativi all'applicazione delle penali.

In sede di offerta tecnica, come meglio precisato nel Disciplinare di gara, i concorrenti potranno offrire la seguente caratteristica migliorativa:

- incremento della soglia minima di terminali di cui al precedente punto i., che subordina la richiesta di sospensione degli ordini, a 100.000 unità.

Per le PA aderenti al servizio di noleggio e manutenzione, è prevista **l'opzione di acquisto a fine contratto** (anche "riscatto") dei terminali radiomobili da esse noleggiati, ivi compresi gli accessori inclusi nella fornitura base (ad eccezione quindi dei soli accessori opzionali, che sono già oggetto di vendita ove richiesti), nella loro totalità o in una parte; tale opzione deve essere esplicitata dalla PA con le modalità descritte al paragrafo 8.2.5.

Il riscatto può essere esercitato dall'Amministrazione esclusivamente a vantaggio proprio e/o dei propri dipendenti. In caso di adesione all'opzione di acquisto a fine contratto (e comunque nei casi di riscatto di cui alle precedenti lettere b) ed e)), il fornitore cede la totale proprietà del terminale all'Amministrazione all'emissione della relativa fattura, ove sarà indicato il corrispettivo economico dovuto per il riscatto (rif. par. 5.3).

Resta inteso che, nonostante l'eventuale riscatto, al termine del contratto attuativo termineranno tutti i servizi ivi previsti.

L'Amministrazione entro il termine di cui al 8.2.5, dovrà comunicare per iscritto al fornitore le quantità e i modelli degli apparati che verranno riconsegnati, pertanto non oggetto di riscatto, indicando la sede e/o le sedi e le date in cui il fornitore potrà, a propria cura e spese, ritirare gli apparati, salvo diverso accordo scritto tra le parti.

In caso di mancata riconsegna non imputabile al Fornitore, nella data concordata degli apparati non oggetto di riscatto indicati nella comunicazione, decorsi ulteriori 60 giorni da tale data senza che sia avvenuta la riconsegna, i terminali non riconsegnati saranno considerati riscattati e, per l'effetto, si intenderà ceduta la totale proprietà degli stessi all'Amministrazione e il Fornitore procederà all'emissione della relativa fattura, ove sarà indicato il corrispettivo economico dovuto per il riscatto (rif. par. 5.3). Resta fermo quanto indicato al par. 6.7 per i casi di furto e smarrimento che hanno comportato una sostituzione del terminale.

5.2.1 Caratteristiche della fornitura

Sono nel seguito indicate le **due tre** tipologie di terminali previste (telefoni, **tablet** e modem), a loro volta suddivise, ad eccezione dei modem, in categorie. Per ciascuna tipologia e categoria di terminale sono definite nei successivi sotto-paragrafi le caratteristiche minime e quelle migliorative.

Le Amministrazioni potranno scegliere liberamente, all'atto di emissione degli ordinativi, all'interno dell'elenco dei suddetti terminali offerti.

Il Concorrente dovrà indicare a sistema brand, modello e codice prodotto dei terminali offerti, e le eventuali caratteristiche migliorative (corrispondenti a criteri tabellari e/o quantitativi).

Limitatamente alla "Pellicola protettiva" e alla "Custodia protettiva almeno della scocca del terminale", richiesta tra le caratteristiche minime per tutti i terminali base, intermedia, top e premium **e per i tablet**, fermo restando che le stesse dovranno necessariamente essere incluse nella fornitura del terminale, non sono richiesti specifici requisiti relativi alle stesse.

Il concorrente che si trovi al primo posto della graduatoria provvisoria di merito (come meglio dettagliato nel Disciplinare di gara), dovrà fornire, in sede di verifica tecnica e documentale di cui al par. 21bis, lett. B. del Disciplinare di Gara, una descrizione sintetica delle pellicole e delle custodie offerte. Le pellicole e le custodie effettivamente fornite dovranno essere conformi a tale descrizione.

Le forniture di terminali dovranno:

- essere conformi Regolamento delegato (UE) 2023/1717 della Commissione del 27 giugno 2023 che modifica la Direttiva 2014/53/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, anche per quanto riguarda i requisiti essenziali della Direttiva medesima, oltre alle specifiche tecniche per la presa di ricarica e il protocollo di comunicazione per la ricarica per tutte le categorie o classi di apparecchiature radio che possono essere ricaricate mediante cavo;
- per smartphone e tablet, essere conformi al Regolamento delegato (UE) 2023/1669 e al Regolamento (UE) 2023/1670, entrambi della Commissione del 16 giugno 2023;
- rispettare gli obblighi in materia di gestione e trattamento dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche così come stabilito dall'articolo 29 del decreto legislativo 14 marzo 2014 n. 49 "Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche" e dal decreto del Ministro dell'ambiente e della sicurezza energetica 15 aprile 2024 n. 144;
- rispondere alle specifiche normative di settore, tra cui, per quanto applicabili, il regolamento 1907/2006/CE, la direttiva 2011/65/EU, la direttiva 2014/30/UE e rispettano il Codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

Per gli smartphone e i tablet il fornitore, al fine di ridurre gli impatti ambientali connessi all'uso dei dispositivi, mediante il mezzo che l'affidatario ritiene più idoneo (webinar, affiancamento on the job, video online, tutorial, manuale di best practice, ecc.) informerà gli utenti in merito alle accortezze da adottarsi per ridurre i consumi energetici, allungare la vita dei dispositivi e di eventuali batterie e accessori. Inoltre, con le stesse modalità, fornirà indicazioni per la soluzione degli inconvenienti che più frequentemente possono verificarsi e le abitudini da tenersi per una corretta gestione operativa quotidiana del dispositivo.

È richiesto al concorrente di descrivere, in Relazione Tecnica, eventuali programmi aziendali, che vertano al prolungamento della vita dei dispositivi e/o dei loro componenti, che intenderà applicare ai terminali non riscattati oggetto della presente iniziativa (telefoni, tablet e modem, complessivamente intesi), attraverso operazioni di ricondizionamento, preparazione per il riutilizzo e re-immissione sul mercato, effettuate direttamente o tramite partner del concorrente, indicando anche le eventuali forme di garanzia proposte in relazione ai prodotti ricondizionati.

La valutazione si baserà:

- sull'efficacia dei programmi nel suo complesso, ai fini della massimizzazione del prolungamento di vita dei dispositivi;
- sul maggior livello di copertura in termini di perimetro di applicazione dei programmi (numero e tipologia di dispositivi trattati)
- sull'efficacia di eventuali forme di garanzia relative ai prodotti ricondizionati, al fine di incentivarne l'utilizzo da parte dei futuri utenti.

Il suddetto criterio è coerente con il contenuto dei CAM ICT di cui al par. 5.2.1.3.

5.2.1.1 Criterio premiale relativo all'affidabilità dei brand offerti

Anche se il servizio di noleggio e manutenzione di smartphone, ~~tablet~~ e modem previsto nella presente convenzione è destinato all'utenza (dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni), tale utenza comprende anche personale potenzialmente operante in contesti di rilevante interesse strategico, vista la rispettiva appartenenza alle PPAA CISR.

Sussiste pertanto l'esigenza di tutelare il più possibile tale utenza, favorendo il noleggio di smartphone, ~~tablet~~ e modem di brand che offrano **garanzie di affidabilità** in termini di:

- esistenza di regimi di reciprocità e libero scambio - a tutela di una maggiore affidabilità contrattuale, derivante dal necessario rispetto di regole comuni sugli appalti da parte dei rispettivi produttori;
- maggiore prevedibilità dei tempi e delle condizioni di consegna e assistenza;
- qualità e sicurezza del ciclo produttivo e del supporto post-vendita.

Pertanto, in relazione ai ~~cinque~~ **quattro** modelli di terminali con sistema operativo Android (Base, Intermedia, Top, Premium ~~e Tablet~~) e al Modem, sono previsti i sub-criteri migliorativi di cui alle successive lettere A. e B., rispettivamente caratteristiche 5.67 e da 5.68 a 5.73 della tabella di cui al paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara. Per la corretta valorizzazione dei sub-criteri da 5.68 a 5.73, è richiesto al concorrente di allegare all'Offerta Tecnica **un modulo per ciascuna categoria in oggetto**, seguendo la struttura predefinita di cui all'Allegato 5ter. In particolare, in tale allegato 5ter sono previste due tipologie di moduli che il concorrente dovrà compilare in ragione della rispettiva categoria, segnatamente:

- **mod. 1**, per i terminali Android (Base, Intermedia, Top, Premium ~~e Tablet~~);
- **mod. 2** per i modem.

Nell'ambito del mod. 1 sono previste le seguenti sezioni: A "Categoria", B "Scheda", mentre nel mod. 2 è prevista solo la sezione: A "Scheda".

A. Sarà assegnato il sub-punteggio tabellare relativo alla caratteristica 5.67, in modalità on-off, qualora tutti i produttori OEM⁶ di tutti i brand, delle sei categorie oggetto di valutazione (terminali Android - Base, Intermedia, Top, Premium, ~~Tablet~~ – e i Modem), provengano dai Territori di cui al successivo paragrafo 5.2.1.2.

Tale paragrafo, in particolare, riporta l'elenco dei territori aderenti all'Accordo sugli Appalti Pubblici – AAP (GPA) - e agli accordi Free Trade Agreements – FTA – con l'Unione Europea, con regimi di reciprocità e libero scambio.

Il relativo punteggio non sarà suscettibile di frazionamento, e pertanto, solo qualora i produttori OEM di tutti i brand delle sei categorie oggetto di valutazione proverranno dai Territori di cui al paragrafo 5.2.1.2, il concorrente potrà valorizzare "Sì" in corrispondenza del sub-criterio all'interno dell'Offerta Tecnica generata sul Sistema.

⁶ Per "produttore OEM" (Original Equipment Manufacturer) si intende il soggetto titolare del marchio del bene, responsabile della progettazione, definizione delle specifiche tecniche, certificazione e immissione sul mercato del prodotto finito, indipendentemente dal luogo di assemblaggio materiale o dal ricorso a terzi per la produzione fisica. Pertanto, non rientra nella definizione di produttore OEM il "Contract Manufacturer", ossia la fabbrica, società o stabilimento che svolge attività di assemblaggio, produzione materiale o integrazione di componenti per conto del titolare del marchio, senza esserne responsabile a livello progettuale o commerciale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per i dispositivi a marchio Apple, il produttore OEM è "Apple Inc." e per territorio di provenienza si intende quello della rispettiva sede legale, ossia gli Stati Uniti d'America.

Ai fini della corretta valorizzazione del criterio, si evidenzia che **non** si intende proveniente da uno dei Territori di cui al paragrafo 5.2.1.2, il produttore OEM del brand che:

- i) abbia la sede legale ubicata in territori diversi rispetto a quelli indicati nel paragrafo 5.2.1.2;
- ii) pur avendo stabilito la sede legale ubicata in uno dei Territori di cui al paragrafo 5.2.1.2, risulti controllata, direttamente o indirettamente, da una persona giuridica che abbia la sede legale ubicata in uno dei territori di cui al romanino i).

Tale caratteristica sarà oggetto di comprova con le modalità indicate al paragrafo 21bis del Disciplinare di Gara.

B. Saranno assegnati i seguenti sub-punteggi discrezionali:

- B1, categoria BASE Android, caratteristica 5.68
- B2, categoria INTERMEDIA Android, caratteristica 5.69
- B3, categoria TOP Android, caratteristica 5.70
- B4, categoria PREMIUM Android, caratteristica 5.71
- ~~B5, categoria TABLET Android, caratteristica 5.72~~
- B6, categoria MODEM, caratteristica 5.73

Per l'attribuzione dei sub-punteggi di cui sopra, il concorrente dovrà indicare, nell'apposita sezione "Scheda" di cui ai moduli dell'Allegato 5ter, la descrizione delle seguenti ulteriori "caratteristiche", relative alle garanzie di affidabilità del brand complessivamente inteso per gli specifici prodotti offerti nell'ambito della presente Convenzione, e, segnatamente:

- per ciascuna delle ~~cinque~~ **quattro** categorie di terminali Android offerti (**Base, Intermedia, Top, Premium e Tablet**):
 1. durata, frequenza e tempestività nel rilascio degli aggiornamenti firmware, incluse le azioni di patching finalizzate alla riduzione dei rischi connessi alla cybersicurezza;
 2. diffusione delle informazioni tecniche dei prodotti (quali datasheet, well-known issue e manuali d'uso), reperibili sul sito internet ufficiale del brand;
 3. controlli di qualità, procedure di test e metodi di verifica attuati a garanzia della durabilità dei prodotti;
 4. supporto post-vendita e assistenza dei clienti sul territorio italiano;
 5. processi logistici inerenti alla consegna dei prodotti, con particolare riferimento ai meccanismi di prevenzione dei ritardi
- per i **Modem** offerti:
 1. durata, frequenza e tempestività nel rilascio degli aggiornamenti firmware, incluse le azioni di patching finalizzate alla riduzione dei rischi connessi alla cybersicurezza;
 2. diffusione delle informazioni tecniche dei prodotti (quali datasheet, well-known issue e manuali d'uso), reperibili sul sito internet ufficiale del brand
 4. supporto post-vendita e assistenza dei clienti sul territorio italiano.

Tanto per le ~~cinque~~ **quattro** categorie di terminali Android offerti (**Base, Intermedia, Top, Premium e Tablet**), quanto per i **Modem**, la valutazione delle suddette caratteristiche sarà discrezionale e si baserà sull'affidabilità

del brand complessivamente rilevabile dal relativo modulo, con particolare riferimento al livello di qualità, alla sicurezza, alla prevedibilità delle tempistiche, al grado di completezza, chiarezza e accessibilità delle informazioni tecniche, nonché al valore aggiunto apportato, dalle “caratteristiche” complessivamente intese, al contesto specifico delle PPAA aderenti, anche in virtù dei rapporti commerciali intercorrenti tra produttore e concorrente.

5.2.1.2 Territori per criterio su affidabilità dei brand

Elenco dei territori aderenti all'Accordo sugli Appalti Pubblici – AAP (GPA) - e agli accordi Free Trade Agreements – FTA – con l'Unione Europea, con regimi di reciprocità e libero scambio, identificati ai fini del criterio 5.67.

Il successivo elenco si riferisce ai territori che possono essere presi in considerazione ai fini del criterio 5.67.

- UE (27 Stati membri)
- Regno Unito
- Svizzera
- Norvegia
- Islanda
- Liechtenstein
- Montenegro
- Moldavia
- Ucraina
- Armenia
- Stati Uniti
- Canada
- Messico
- Cile
- Giappone
- Corea del Sud
- Singapore
- Taiwan
- Nuova Zelanda
- Hong Kong
- Israele
- Australia

5.2.1.3 Applicazione dei Criteri Ambientali Minimi

Il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili deve rispettare le disposizioni, applicabili al noleggio operativo, del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica dell'11 marzo 2026, recante l'adozione dei Criteri Ambientali Minimi relativi **a tablet e agli** smartphone; pertanto, sono previste le seguenti **clausole contrattuali e specifiche tecniche**.

CLAUSOLE CONTRATUALI

- Iscrizione al Registro nazionale di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 14 marzo 2014, n. 49
La clausola contrattuale viene assolta attraverso le caratteristiche richieste per le forniture dei terminali al par. 5.2.1 e le modalità di comprova presenti al par. 21bis lett. B. del Disciplinare di gara.
- Istruzioni per la riduzione degli impatti ambientali
La clausola viene assolta attraverso le caratteristiche tecniche richieste per le forniture dei terminali al paragrafo 5.2.1, attraverso il servizio di cui al paragrafo 6.3 e relativi sotto-paragrafi, e attraverso quanto indicato al par. 21bis punto B., lett. b) del Disciplinare di gara.
- Servizio di assistenza nel caso di malfunzionamenti e rottura dei dispositivi
La clausola viene assolta attraverso il servizio di cui al paragrafo 6.3 e relativi sotto-paragrafi.

SPECIFICHE TECNICHE

- Caratteristiche dei dispositivi
La specifica tecnica viene rispettata attraverso le caratteristiche tecniche richieste per le forniture dei terminali al par. 5.2.1, nonché, per quanto riguarda la garanzia, attraverso il servizio di cui al paragrafo 6.3 e relativi sotto-paragrafi. Per le modalità di comprova si rimanda al par. 21bis lett. B. del Disciplinare di gara.
- Consumo energetico
La specifica tecnica viene rispettata attraverso le caratteristiche tecniche richieste per le forniture dei telefoni e dei tablet, rispettivamente ai paragrafi 5.2.2 e 5.2.3, al paragrafo 5.2.2, mentre per le modalità di comprova si rimanda al par. 21bis lett. B. del Disciplinare di gara.
- Gestione della batteria
La specifica tecnica relativa alle funzioni di carica opzionale viene rispettata attraverso le caratteristiche tecniche richieste per le forniture dei telefoni e dei tablet, rispettivamente ai paragrafi 5.2.2 e 5.2.3, al paragrafo 5.2.2, mentre per le modalità di comprova si rimanda al par. 21bis lett. B. del Disciplinare di gara.
- Resistenza alle cadute di smartphone, tablet e notebook
La specifica tecnica viene assolta attraverso la fornitura di pellicole e custodie, come previsto al paragrafo 5.2.1. Inoltre, per la resistenza alle cadute, la specifica tecnica viene assolta attraverso le caratteristiche tecniche richieste per gli Smartphone al par. 5.2.2 e per i tablet al par. 5.2.3. Per le relative modalità di comprova si rimanda al par. 21bis lett. B. del Disciplinare di gara.
- Eco-progettazione
La specifica tecnica viene rispettata attraverso le caratteristiche tecniche richieste per le forniture dei telefoni e dei tablet, rispettivamente ai paragrafi 5.2.2 e 5.2.3, al paragrafo 5.2.2, mentre per le modalità di comprova si rimanda al par. 21bis lett. B. del Disciplinare di gara.

5.2.2 Tipologia Telefoni

Sono richieste, quali caratteristiche minime comuni a tutti i telefoni:

- abilitazione al servizio voce (rif. Tabella 4);
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- vivavoce incorporato;
- ricevitore GPS;
- accesso biometrico al dispositivo, tramite impronta digitale e/o riconoscimento del volto;
- tecnologia NFC;
- applicazioni software installabili e aggiornabili dall'utente.

Tutti i telefoni dovranno essere "dual SIM". Si precisa a tal proposito che:

- laddove è richiesta la tecnologia mobile 5G, il funzionamento del telefono con una delle due SIM potrà essere 4G. Sono in altri termini accettate sia le configurazioni 5G/5G, sia 5G/4G;
- una delle due SIM potrà essere e-SIM.

Per tutti i telefoni deve essere inoltre garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 12/07/1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.

Tutti i telefoni, nel rispetto dei CAM ICT di cui al 5.2.1.3:

- sono in possesso di un'etichetta energetica come definita nell'allegato II del regolamento delegato (UE) 2023/1669 e rientrano in una classe energetica pari o superiore alla classe energetica D;
- dovranno essere dotati di funzioni di carica opzionale, coerenti con il contenuto dei CAM ICT di cui al par. 5.2.1.3;
- hanno una classe di affidabilità in caso di caduta libera superiore o pari alla classe C ai sensi del regolamento (UE) 2023/1670.
- debbono essere disassemblabili ai fini della riparazione, della manutenzione nonché della preparazione per il riutilizzo e del riciclo. Le informazioni sulla riparazione e la manutenzione dei dispositivi debbono essere rese disponibili almeno ai riparatori professionisti. Per i dispositivi debbono essere reperibili informazioni di dettaglio circa la disponibilità di pezzi di ricambio per le principali componenti, compresi gli elementi di fissaggio necessari. In particolare, per ogni modello offerto, deve essere possibile reperire informazioni, almeno per quanto riguarda batteria, display e supporti di memorizzazione, circa:
 - o la disponibilità di parti di ricambio (originali e/o compatibili);
 - o per quanto tempo dalla data di acquisto saranno disponibili;
 - o come ottenerle (ad es. sito web del fornitore, call centre ecc.).

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni (in italiano) o con guida di riferimento (in italiano), nella quale sia indicato il link al sito internet da cui poter scaricare il manuale di istruzioni, completi dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base e ricompresi nel costo di quest'ultima, e a cui si intende comunque esteso, senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione, il servizio di manutenzione di cui al successivo paragrafo 6.3.1:

- i. eventuale *software* di connessione al PC, se il terminale lo prevede (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
- ii. batteria, laddove non integrata nel dispositivo.

Viceversa non sono previsti, nella fornitura base, i seguenti accessori:

- auricolari;
- carica batteria;
- cavo di ricarica.

In particolare, tali accessori saranno oggetto di quotazione separata e potranno essere forniti in via opzionale, qualora richiesti dall'Amministrazione, come meglio specificato al paragrafo 5.2.2.1.

Resta inteso che sarà comunque facoltà del Fornitore rendere disponibile la fornitura base già comprensiva di uno o più dei citati accessori, in quanto presenti nella confezione originale, dandone evidenza a Consip S.p.A. in fase di attivazione della Convenzione o durante l'esecuzione nei casi di cui agli artt. 19 e 20 della Convenzione medesima. Tuttavia, in tale ipotesi, a prescindere dalla quotazione degli accessori opzionali, il costo di tali accessori già contenuti nella confezione della fornitura base si intenderà ricompreso nel costo offerto per la medesima fornitura base e nulla in più sarà dovuto al fornitore per gli stessi.

In tal caso, tenuto conto dei vincoli di cui al successivo paragrafo 5.2.2.1, le Amministrazioni non potranno ordinare ulteriori accessori opzionali corrispondenti a quelli già contenuti nella confezione relativa alla fornitura base. Qualora l'Amministrazione emettesse un ordine in violazione di tale prescrizione, l'ordine medesimo si riterrà incompleto ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali della Convenzione.

In ogni caso, i medesimi requisiti della fornitura descritti al successivo paragrafo 5.2.2.1 trovano applicazione qualora gli accessori ivi previsti siano già contenuti nella confezione della fornitura base.

Si precisa che, con riferimento alle tabelle successive:

- i requisiti minimi indicati sono da ritenersi ulteriori, rispetto a quelli sopra definiti, specifici delle diverse categorie di telefoni;
- per ciascuna categoria, il Concorrente dovrà offrire **un solo modello di dispositivo**;
- per "Dimensione display" si intende la misura della diagonale;
- per "Storage" si intende la memoria interna di archiviazione: la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto;
- per "WiFi calling" si intende la capacità del telefono di instaurare chiamate voce utilizzando una connessione internet WiFi.

Si precisa inoltre che non è ammessa l'offerta di due terminali identici in diverse categorie. È tuttavia possibile offrire, in categorie diverse, lo stesso modello di terminale, in configurazioni diverse (ad esempio RAM, memoria di archiviazione).

Requisiti categorie Base Android ed Intermedia Android

	Categoria Base Android	Categoria Intermedia Android
Caratteristiche Minime		
Applicazioni ("app")	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare/aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare/aggiornare le app
Dimensioni display	Almeno 6.3"	Almeno 6.5"
Risoluzione display	Almeno FHD+ (1080x2160 Px)	Almeno FHD+ (1080x2160 Px)
Frequenza massima di aggiornamento del display		Almeno 120 Hz
RAM	Almeno 4 GB	Almeno 6 GB
Storage	Almeno 128 GB	Almeno 128 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 24 MPx	Almeno 48 MPx
Fotocamera posteriore, qualità di video recording		Almeno FullHD
Fotocamera anteriore, risoluzione	Almeno 8 MPx	Almeno 12 MPx
Capacità batteria	almeno 4.500 mAh	almeno 4.500 mAh
Ricarica della batteria		almeno a 25W
Tecnologia mobile	4G	5G
Standard WiFi richiesti	802.11 b/g/n/ac	802.11 b/g/n/ac
Bluetooth	Almeno 5.1	Almeno 5.1
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Pellicola protettiva	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Caratteristiche migliorative		
RAM	Almeno 6 GB	Almeno 8 GB
Storage		Almeno 256 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 48 MPx	
Fotocamera posteriore, qualità di video recording		Almeno 4K
Capacità batteria	Almeno 4.900 mAh	Almeno 4.900 mAh
Ricarica della batteria	Almeno a 25W	Almeno a 45W
Tecnologia mobile	5G	
Supporto della eSIM	SI	SI
Standard WiFi richiesti		802.11 b/g/n/ac/ax
Bluetooth	Almeno 5.2	Almeno 5.3

	Categoria Base Android	Categoria Intermedia Android
Grado di protezione	Almeno IPX4 (Protetto da spruzzi)	Almeno IPX7 (Protetto da immersione temporanea)
SAR (capo)	Maggiore di 0,5 W/Kg e minore o uguale a 1 W/Kg	Maggiore di 0,5 W/Kg e minore o uguale a 1 W/Kg
	Minore o uguale a 0,5 W/Kg	Minore o uguale a 0,5 W/Kg

Tabella 15

Requisiti categorie Top Android e Premium Android

	Categoria Top Android	Categoria Premium Android
Caratteristiche Minime		
Applicazioni ("app")	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare/aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare/aggiornare le app
Dimensioni display	Almeno 6.3"	Almeno 6.7"
Risoluzione display	Almeno FHD+ (1080x2160 Px)	Almeno FHD+ (1080x2160 Px)
Frequenza massima di aggiornamento del display	Almeno 120 Hz	Almeno 120 Hz
RAM	Almeno 8 GB	Almeno 12 GB
Storage	Almeno 256 GB	Almeno 256 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 48 MPx	Almeno 48 MPx
Fotocamera posteriore, qualità di video recording	Almeno 4K	Almeno 4K
Fotocamera anteriore, risoluzione	Almeno 10 MPx	Almeno 10 MPx
Capacità batteria	Almeno 4.500 mAh	Almeno 4.500 mAh
Ricarica della batteria	Almeno a 23W	Almeno a 25W
Tecnologia mobile	5G	5G
Standard WiFi richiesti	802.11 b/g/n/ac/ax	802.11 b/g/n/ac/ax
Bluetooth	almeno 5.3	almeno 5.4
Grado di protezione	Almeno IP67 (a tenuta di polvere e protetto da immersione temporanea)	Almeno IP68 (a tenuta di polvere e protetto da immersione permanente)
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Pellicola protettiva	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura

	Categoria Top Android	Categoria Premium Android
Caratteristiche migliorative		
Dimensioni display	Almeno 6.7"	Almeno 6.8"
Risoluzione display		Almeno QHD+ (1440x2880 Px)
RAM	Almeno 12 GB	Almeno 16 GB
Storage	Almeno 512 GB	Almeno 512 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione		Almeno 200 MPx
Fotocamera posteriore, qualità di video recording		almeno 8K
Capacità batteria	Almeno 4.900 mAh	Almeno 4.900 mAh
Ricarica della batteria	Almeno 45W	Almeno 45W
Supporto della eSIM	SI	SI
Bluetooth	Almeno 5.4	Compatibile con Bluetooth 6
Grado di protezione	Almeno IP68 (A tenuta di polvere e protetto da immersione permanente)	
WiFi calling	SI	SI
Frame in alluminio o titanio	SI	SI
SAR (capo)	Maggiore di 0,5 W/Kg e minore o uguale a 1 W/Kg	Maggiore di 0,5 W/Kg e minore o uguale a 1 W/Kg
	Minore o uguale a 0,5 W/Kg	Minore o uguale a 0,5 W/Kg

Tabella 16

Requisiti categorie Top iOS e Premium iOS

	Categoria Top iOS	Categoria Premium iOS
Caratteristiche Minime		
Applicazioni ("app")	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Apple App Store) per scaricare/aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Apple App Store) per scaricare/aggiornare le app
Dimensioni display	Almeno 6.1"	Almeno 6.3"
Storage	Almeno 128 GB	Almeno 256 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 48 MPx	Almeno 48 MPx
Fotocamera anteriore, risoluzione	Almeno 12 MPx	Almeno 18 MPx
Tecnologia mobile	5G	5G
Standard WiFi richiesti	802.11 b/g/n/ac/ax	802.11 b/g/n/ac/ax/WiFi7
Bluetooth	almeno 5.3	Compatibile con Bluetooth 6

	Categoria Top iOS	Categoria Premium iOS
Grado di protezione	Almeno IP68 (a tenuta di polvere e protetto da immersione permanente)	Almeno IP68 (a tenuta di polvere e protetto da immersione permanente)
Supporto della eSIM	SI	SI
USB-C	Compatibile con USB 2	Compatibile con USB 2
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Pellicola protettiva	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Caratteristiche migliorative		
Dimensioni display	Almeno 6.3"	
Storage	Almeno 256 GB ma inferiore a 512 GB	Almeno 512 GB
	Almeno 512 GB	
Estensione totale dello zoom ottico	Almeno 4x	Almeno 4x ma inferiore a 16x
		Almeno 16x
Standard WiFi richiesti	802.11 b/g/n/ac/ax/WiFi7	
Bluetooth	Compatibile con Bluetooth 6	
USB-C		Compatibile con USB 3

Tabella 17

Ai fini della verifica del possesso delle caratteristiche migliorative dei terminali relative al SAR, nei confronti del concorrente che si trovi al primo posto della graduatoria provvisoria di merito (come meglio dettagliato nel Disciplinare di gara), il concorrente dovrà fornire, per ciascun terminale per il quale abbia dichiarato la caratteristica migliorativa, un “rapporto di prova” predisposto da un laboratorio di prova accreditato in base alla norma UNI EN ISO IEC 17025, per la conduzione della specifica prova, in cui si attesti che il tasso di assorbimento specifico è stato misurato in conformità alla “Procedura prevista dallo standard EN 62209-1:2016” o procedura equivalente. Il rapporto di prova dovrà indicare il valore di SAR risultante dalle misurazioni effettuate sul fantoccio (testa), per le bande di frequenza previste come minime per tutti i terminali.

Il volume da considerare nell'elaborazione dei dati di misura del SAR deve avere una forma cubica, con la dimensione del lato tale da definire una massa di 10 g.

Analogo “rapporto di prova” dovrà essere consegnato dal fornitore alla Consip per ciascun terminale proposto in sostituzione nelle more del “fuori produzione” o della “evoluzione tecnologica” (art. 19 e 20 dello Schema di Convenzione).

5.2.2.1 Accessori opzionali dei telefoni

Sono nel seguito indicati gli accessori dei telefoni che la PA potrà opzionalmente acquisire:

- cavo di ricarica;
- carica batterie;
- auricolari.

Ciascuno dei suddetti accessori, sarà oggetto di specifica quotazione in sede di offerta economica.

Gli accessori offerti potranno anche non essere del medesimo vendor, reciprocamente tra loro e comunque non essere del medesimo vendor del telefono.

Tuttavia, tutti gli accessori dovranno essere singolarmente compatibili con i telefoni offerti. In particolare, il carica batteria fornito dovrà essere in grado di erogare la ricarica alla massima velocità offerta per il relativo terminale ordinato.

Il caricabatterie inoltre dovrà essere conforme al Regolamento (UE) 2019/1782 della Commissione del 01.10.2019, e s.m.i., che stabilisce specifiche per la progettazione ecocompatibile degli alimentatori esterni.

Gli accessori opzionali dovranno essere ordinati dall'Amministrazione solo contestualmente ai telefoni (stesso ordine) e con le modalità descritte nei paragrafi 8.1 e 8.2.1, in un numero minore o uguale al numero di telefoni richiesti. Pertanto, per ogni telefono ordinato, potranno essere richiesti e, in ogni caso forniti al massimo 1 cavo di ricarica, 1 carica batteria, 1 auricolare. Tale rapporto dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto attuativo. Qualora uno o più accessori siano già contenuti nella confezione della fornitura base, l'Amministrazione non potrà ordinare, in via opzionale, ulteriori accessori della medesima tipologia.

Qualora siano ordinati dall'Amministrazione gli accessori, senza costi aggiuntivi a carico dell'Amministrazione, il servizio di manutenzione di cui al paragrafo 6.3.1 si intenderà automaticamente esteso anche agli stessi. Parimenti il servizio di manutenzione si intenderà automaticamente esteso, senza costi aggiuntivi a carico dell'Amministrazione, anche agli accessori di cui al presente paragrafo eventualmente già ricompresi nella confezione della fornitura base.

5.2.3 — Tipologia Tablet

Sono richieste, quali caratteristiche minime comuni a tutti i tablet:

- Ricevitore GPS;
- Applicazioni software installabili ed aggiornabili dall'utente;
- Connettività attraverso la rete cellulare attraverso una SIM (non sarà quindi possibile avere connettività solo Wi-Fi);

Tutti i tablet, nel rispetto dei CAM ICT di cui al 5.2.1.3:

- sono in possesso di un'etichetta energetica come definita nell'allegato II del regolamento delegato (UE) 2023/1669 e rientrano in una classe energetica pari o superiore alla classe energetica F;
- dovranno essere dotati di funzioni di carica opzionale, coerenti con il contenuto dei CAM ICT di cui al par. 5.2.1.3;
- hanno una classe di affidabilità in caso di caduta libera superiore o pari alla classe C ai sensi del regolamento (UE) 2023/1670;
- debbono essere disassemblabili ai fini della riparazione, della manutenzione nonché della preparazione per il riutilizzo e del riciclo. Le informazioni sulla riparazione e la manutenzione dei dispositivi debbono essere rese

disponibili almeno ai riparatori professionisti. Per i dispositivi debbono essere reperibili informazioni di dettaglio circa la disponibilità di pezzi di ricambio per le principali componenti, compresi gli elementi di fissaggio necessari. In particolare, per ogni modello offerto, deve essere possibile reperire informazioni, almeno per quanto riguarda batteria, display e supporti di memorizzazione, circa:

- la disponibilità di parti di ricambio (originali e/o compatibili);
- per quanto tempo dalla data di acquisto saranno disponibili;
- come ottenerlo (ad es. sito web del fornitore, call centre ecc.).

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni (in italiano) o con guida di riferimento (in italiano), nella quale sia indicato il link al sito internet da cui poter scaricare il manuale di istruzioni, completi dei seguenti accessori facenti parte della fornitura base:

- i. software di connessione al PC (incluso nella confezione o disponibile mediante download);
- ii. batteria, laddove non integrata nel dispositivo;
- iii. cavo di ricarica e carica batterie conforme al Regolamento (UE) 2019/1782 della Commissione del 01.10.2019, e s.m.i., che stabilisce specifiche per la progettazione ecocompatibile degli alimentatori esterni.

Il servizio di manutenzione di cui al successivo paragrafo 6.3.1 si intenderà automaticamente esteso, senza costi aggiuntivi a carico dell'Amministrazione, anche agli accessori di cui al presente paragrafo.

Si precisa che, con riferimento alla tabella successiva:

- i requisiti minimi indicati sono da ritenersi ulteriori, rispetto a quelli sopra definiti, specifici delle diverse categorie di tablet;
- per ciascuna categoria, il Concorrente dovrà offrire **un solo modello di dispositivo**;
- per “Dimensione display” si intende la misura della diagonale;
- per “Storage” si intende la memoria interna di archiviazione: la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto;

Requisiti Tablet Android e Tablet iOS

	Tablet Android	Tablet iOS
Caratteristiche Minime		
Applicazioni (“app”)	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare/aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Apple App Store) per scaricare/aggiornare le app
Dimensioni display	Almeno 10.0”	Almeno 11.0”
RAM	Almeno 4 GB	
Storage	Almeno 128 GB	Almeno 128 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 8 MPx	Almeno 12 MPx
Fotocamera anteriore, risoluzione	Almeno 4 MPx	Almeno 12 MPx
Tecnologia mobile	4G	5G
Standard WiFi richiesti	802.11 b/g/n/ac	802.11 b/g/n/ac/ax
Bluetooth	Almeno 5.1	Almeno 5.3

	Tablet Android	Tablet iOS
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Pellicola protettiva	Inclusa nella fornitura	Inclusa nella fornitura
Caratteristiche migliorative		
Dimensioni display	Almeno 10.9"	
RAM	Almeno 6 GB	
Storage		Almeno 256 GB
Tecnologia mobile	5G	
Standard WiFi richiesti	802.11 b/g/n/ac/ax	
Bluetooth	Almeno 5.3	

Tabella 18

5.2.4 Tipologia Modem

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni (in italiano) o con guida di riferimento (in italiano), nella quale sia indicato il link al sito internet da cui poter scaricare il manuale di istruzioni. I modem offerti potranno essere indifferentemente:

- alimentati tramite batteria integrata o sostituibile (modelli 'portatili' o 'a saponetta');
- alimentati tramite rete elettrica (modelli da interno con alimentatore).

Sono ammissibili entrambe le tipologie, senza alcuna preferenza predefinita, purché i dispositivi proposti garantiscano le caratteristiche tecniche minime e migliorative, laddove offerte, riportate nella successiva tabella. Sia nel caso di modem alimentato a batteria che tramite rete elettrica, dovrà essere fornito tutto quanto necessario alla sua alimentazione.

Nel rispetto di quanto riportato al par. 3.5, i Modem oggetto della presente iniziativa dovranno essere impiegati esclusivamente secondo il principio di utilizzo corretto, vale a dire per l'uso personale e per finalità lavorative da parte della persona fisica assegnataria dell'utenza ad essi associata.

La seguente tabella indica i requisiti minimi e migliorativi dell'apparato modem che il concorrente dovrà offrire (un solo modello).

Requisiti Modem

	Modem
Caratteristiche Minime	
Tecnologia mobile	4G
Standard WiFi richiesti	Almeno 802.11 b/g/n
Dispositivi connessi	Almeno 10
Caratteristiche migliorative	
Tecnologia mobile	4G+ e/o 5G
Standard WiFi richiesti	Almeno 802.11 b/g/n/ac

Tabella 19

5.2.5 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni

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

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

I terminali radiomobili di scorta, viceversa, sono richiesti a discrezione dell'Amministrazione. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione sarà dovuto al Fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte. Esclusivamente per i terminali associati ai "Pacchetti Premium", il canone dovuto per i terminali di scorta è pari al 70% della tariffa PP, arrotondata al secondo decimale.

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

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nel successivo paragrafo 6.3.1.

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

5.3 Corrispettivi dei servizi

Per quanto riguarda la fornitura delle SIM, nulla è dovuto al Fornitore.

Non sarà possibile, nel corso della durata del singolo contratto attuativo, richiedere la modifica del formato delle SIM, fatta eccezione per i seguenti casi:

- qualora la modifica del formato si renda necessaria a causa della sostituzione di un terminale noleggiato in convenzione con un diverso modello, durante la riparazione in manutenzione;
- qualora ad una specifica SIM non risulti ancora associato un corrispondente servizio di noleggio e manutenzione di un terminale radiomobile (nell'ambito del medesimo contratto). In tale ipotesi, per tale specifica SIM, la modifica di formato potrà essere richiesta una sola volta.

In entrambi i casi la modifica si intenderà a titolo gratuito.

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili associati alle utenze mobili è previsto e richiesto in Offerta Economica un canone mensile per ciascuna tipologia e categoria di terminale, fatta eccezione per i telefoni Premium, compresi nel "Pacchetto Premium" di cui al par. 3.5.

Ai predetti canoni mensili si applicano, per il caso di durata di erogazione del servizio di noleggio e manutenzione inferiori a 24 mesi, i fattori incrementali di cui al paragrafo 1.2.1. Nel caso dei Pacchetti Premium, il fattore

incrementale si applica forfetariamente al 70% della tariffa PP, arrotondata al secondo decimale, lasciando invariata la restante quota del 30%.

Per l'opzione di acquisto a fine contratto, il prezzo di riscatto, che la PA dovrà riconoscere al Fornitore per ciascun terminale, sarà determinato come segue:

$$\text{Prezzo di Riscatto} = (CM \times FM)$$

dove:

- CM:** *Canone Mensile indicato dal Concorrente nell'Offerta Economica per ciascun terminale. Esclusivamente per i terminali associati ai "Pacchetti Premium", il valore sarà pari al 70% della tariffa PP, arrotondato alla seconda cifra decimale.*
- FM:** *Fattore Moltiplicativo, indicato dal Concorrente nell'Offerta Economica (nel disciplinare ID 39 e ID 40, in funzione delle rispettive categorie dei terminali), pari ad una quantità di canoni mensili.*

Il Concorrente dovrà pertanto inserire, a Sistema, il valore "FM", in funzione delle rispettive categorie dei terminali, corrispondente al numero di canoni mensili che determinano il prezzo di riscatto. Per tale valore "FM", dovranno essere inserite due cifre decimali (ad es: 7,99), valori con un numero maggiore di decimali saranno troncati al secondo decimale.

Il prezzo di riscatto, così determinato, sarà arrotondato alla seconda cifra decimale.

A titolo d'esempio si riportano due ipotetiche casistiche:

- A. CM: Canone mensile offerto per il terminale TOP Android = 5,54 €
FM: Fattore Moltiplicativo indicato dal Concorrente nell'Offerta = 6,55
Prezzo di Riscatto = $5,54 \times 6,55 = 36,287 \rightarrow 36,29$ € (arrotondato al secondo decimale)
- B. CM: Tariffa Premium offerta = 33,12 €, pertanto il valore CM in questo caso è 23,18 € (70% della tariffa PP, arrotondata alla seconda cifra decimale)
FM: Fattore Moltiplicativo indicato dal Concorrente nell'Offerta = 12,02
Prezzo di Riscatto = $23,18 \times 12,02 = 278,6236 \rightarrow 278,62$ € (arrotondato al secondo decimale)

Per gli accessori dei telefoni di cui al 5.2.2.1, il Concorrente dovrà indicare, in Offerta Economica, i seguenti prezzi:

- carica batteria;
- cavo di ricarica;
- auricolari.

6. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE

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

Per quanto riguarda le richieste di supporto tecnico di cui al par. 6.1.2, sono previsti due diversi livelli di utenza, di seguito denominati “Standard” e “Prioritaria”, ai quali il Fornitore assegnerà specifici livelli di servizio. Le utenze denominate “Prioritarie” avranno diritto a Service Level Agreement più stringenti rispetto alle utenze denominate “Standard”, come dettagliato nel seguito.

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

Fanno eccezione le utenze associate ai “Pacchetti Premium”, che hanno diritto agli SLA e alle prestazioni previste per le utenze prioritarie, il cui corrispettivo è compreso nel prezzo pacchetto PP (rif. 3.5.1.1).

6.1 Servizio di Customer Care e Contact Center

6.1.1 Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, all'attivazione della Convenzione, un servizio di *Contact Center* multicanale, dedicato alle Amministrazioni, con personale specificamente formato per le esigenze della Convenzione, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni Contraenti. Il servizio dovrà essere disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni l'anno.

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

- un numero telefonico per ricevere le chiamate, dedicato e riservato alla Convenzione. Dovrà trattarsi di un “Numero Verde”, vale a dire che le chiamate dirette a tale numero - nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze mobili in Convenzione - dovranno essere gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato);
- un indirizzo di posta elettronica, dedicato e riservato alla Convenzione.

I suddetti numero telefonico e indirizzo di posta elettronica dovranno essere indicati nella “*Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di verifica di conformità*” di cui al par. 9.2.

Per quanto riguarda le risposte e l'assistenza che il Customer Care dovrà fornire, e i relativi tempi massimi, sono definite due fasce di erogazione:

- **Fascia Base:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al Customer Care 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal Customer Care durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.

- **Fascia Estesa:** 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni l'anno. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al Customer Care 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni l'anno, e le risposte e l'assistenza saranno fornite nella stessa finestra di erogazione. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo, quindi in ore solari.

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

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al Customer Care;
- localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- presa in carico delle richieste relative all'attivazione dei pacchetti aggiuntivi/traffico a consumo/roaming, e allo sblocco delle utenze che hanno raggiunto la soglia massima di dati in roaming (rif. par. 3.5);
- presa in carico delle richieste di variazione indicate al par. 8.2.2.

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

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

Per quanto riguarda gli altri compiti del Customer Care (assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi, ricezione delle segnalazioni di guasti/malfunzionamenti/disservizi e comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione dei problemi segnalati), si faccia riferimento a quanto previsto nel seguito del capitolo.

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

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

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

È richiesto al concorrente di descrivere, in Relazione Tecnica, gli elementi qualificanti dei servizi di *Customer Care* e *Contact Center* per le Amministrazioni, con specifico riferimento a metodologie, strumenti tecnologici e modelli organizzativi utilizzati a supporto dei servizi medesimi.

La valutazione si baserà sulla capacità della soluzione proposta nel suo complesso di ottimizzare le fasi di gestione e risoluzione delle richieste, riducendone i tempi e incrementando la customer satisfaction dell'utente finale, anche in relazione alla tipologia di utenza, tenendo conto del contesto delle Amministrazioni che possono aderire alla presente iniziativa.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare, nel corso della Convenzione, verifiche circa la corrispondenza e l'efficacia dei processi e delle risorse di Customer Care dedicati alla Convenzione, rispetto a quanto offerto in gara. A tal fine, se richiesto da Consip con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi, il fornitore dovrà rendersi disponibile a ospitare le persone nominate dall'Amministrazione Aggiudicatrice presso le sedi in cui risiedono le strutture del suddetto Customer Care, per un periodo di osservazione di almeno 2 giorni.

Nel caso in cui, nel corso delle verifiche, emergano difformità in senso peggiorativo rispetto a quanto offerto (in termini di struttura, metodologie, strumenti, processi e dimensionamento delle risorse tecniche e umane), l'Amministrazione Aggiudicatrice notificherà le non conformità rilevate al fornitore, che dovrà sanare dette non conformità entro 30 giorni dalla notifica. Nel caso le successive verifiche dell'Amministrazione Aggiudicatrice rilevino il persistere delle non conformità precedentemente notificate, verranno applicate le penali di cui al successivo capitolo 11.

Quale caratteristica migliorativa, il Concorrente potrà garantire che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, nonché le eventuali utenze associate ai "Pacchetti Premium" della stessa Amministrazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17.00, esclusi i giorni festivi, vengano messi in contatto con uno specifico gruppo di operatori, pari al massimo a 3, assegnato all'Amministrazione (prestazione "operatore assegnato"). Dovrà in tal caso specificare, inserendolo a Sistema, quale sia il numero minimo di utenze dell'Amministrazione N⁷ cui il Concorrente condiziona l'assegnazione del suddetto operatore. Tale numero N non potrà comunque essere superiore a 100. Come precisato nel disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio tecnico in base a quale, tra i seguenti intervalli, comprenda il numero N offerto:

- N inferiore o uguale a 10;
- N compreso tra 11 e 30;
- N compreso tra 31 e 100.

Durante il predetto orario di erogazione della prestazione "operatore assegnato", le chiamate del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al numero verde della Convenzione saranno automaticamente instradate al gruppo di operatori assegnati, mediante riconoscimenti del numero chiamante e/o codice PIN. In aggiunta, il Fornitore potrà rendere disponibili i numeri di rete fissa nazionale corrispondenti ai predetti operatori.

⁷ N è il numero complessivo di utenze, non limitato cioè alle eventuali utenze "prioritarie" o associate ai "Pacchetti Premium".

6.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care

Il Concorrente dovrà specificare, inserendolo a Sistema, il tempo di servizio “V” garantito dal servizio di Customer Care, come da successiva Tabella 20. Più in dettaglio, dovrà indicare il tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base settimanale, nel rispetto della soglia massima SM. Tale misura, espressa in secondi e da indicare come numero intero, 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 valore indicato nella colonna “SM” rappresenta il valore massimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Il Fornitore dovrà altresì garantire i seguenti ulteriori livelli di servizio:

- Percentuale di chiamate perse, pari alla percentuale di chiamate al Customer Care telefonico che non ricevono risposta da parte dell’operatore, o il cui tempo di attesa netto sopra definito è superiore a 5 minuti, consolidata su base settimanale;
- Il tempo di risposta alle richieste via 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 di 2 (due) ore, consolidato su base settimanale. Fanno eccezione le “richieste di supporto tecnico” di cui nel seguito del paragrafo.

Customer Care	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	“V” da inserire a sistema	SM
Tempo di attesa netto per il servizio di Customer Care telefonico	10 sec		30 sec
Percentuale di chiamate perse per il servizio di Customer Care telefonico		2%	
Tempo di risposta alle richieste via e-mail (ad eccezione delle “richieste di supporto tecnico” di cui nel seguito del paragrafo)		2 ore	

Tabella 20

Ai fini dell’applicazione delle penali, la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di Customer Care telefonico e della percentuale di chiamate perse potrà essere effettuata dall’Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari.

Nel caso in cui sia offerta la prestazione di “operatore assegnato”, si applica ad esso il livello di servizio “percentuale di chiamate perse”, che in tal caso non dovrà superare il 10%. Tale livello dovrà essere rispettato con riferimento alle chiamate di ciascuna singola Amministrazione contraente, su base bimestrale. Si precisa che, nei casi in cui sia prevista dall’Offerta tecnica del Fornitore la prestazione, e il predetto operatore risulti non assegnato all’Amministrazione, o comunque del tutto non raggiungibile, si intenderà rilevata, anche ai fini dell’applicazione della relativa penale, una percentuale di chiamate perse pari al 100%.

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

Sono previsti specifici livelli di servizio per le "richieste di supporto tecnico", cioè le richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi previsti in Convenzione:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- Enterprise Mobility Management;
- Fleet Management;
- Servizi di sicurezza centralizzata;
- *applicazione web* per il supporto gestionale e amministrativo;
- SIM e terminali radiomobili.

A fronte di tali richieste, l'assistenza dovrà essere fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al *Contact Center* (eventualmente instradando la chiamata ad un gruppo di operatori specializzati), ovvero richiamando successivamente l'utente.

È definito il livello di servizio "tempo di risposta", pari al tempo massimo entro il quale l'utente sarà messo in contatto (nell'ambito della sua chiamata al *Contact Center*, o richiamato dallo stesso) con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria.

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

Il Concorrente dovrà inserire a sistema il valore "V" offerto per le richieste formulate da utenze "standard", come da successiva Tabella 21. Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico. Tale tempo massimo di risposta è riferito, per le utenze standard, alla fascia base, devono quindi essere indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che nel caso in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, "V" decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

Il valore "V" offerto andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Richieste di supporto tecnico per utenze "Standard"	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Tempo di risposta – FASCIA BASE	2 ore		8 ore

Tabella 21

Per le richieste di supporto tecnico per utenze "Prioritarie", è definito un tempo di risposta massimo pari a 30 minuti, riferito alla FASCIA ESTESA.

6.2 Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni aderenti un'applicazione accessibile via web (*"applicazione web"*) per il supporto gestionale ed amministrativo come di seguito descritto. Le credenziali di accesso, o quanto necessario a finalizzare una procedura di self registering, dovranno essere inviate entro 2 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, dovranno essere disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene.

L'applicazione dovrà essere messa a disposizione delle Amministrazioni, entro il termine di 30 giorni solari dalla data di attivazione della Convenzione, con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno

L'accesso dovrà essere consentito al Responsabile Operativo dell'Amministrazione.

Sono di seguito definite le funzionalità minime:

- Attivazione delle utenze ordinate;
- 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;
- Richiesta di assistenza tecnica per terminali, SIM, apparati e servizi in consistenza per l'Amministrazione e visualizzazione del relativo stato di evasione.

Saranno considerate caratteristiche migliorative, le seguenti funzionalità:

- Accesso all'applicazione tramite one time password (OTP);
- disponibilità di uno o più profili di accesso ulteriori a quello del Responsabile Operativo, cui quest'ultimo potrà autorizzare l'accesso alle funzionalità previste per detti profili;
- variazione della configurazione delle utenze, con riferimento a quanto indicato al par. 8.2.2.
- generazione di report relativi ai ticket di assistenza tecnica (almeno quelli aperti mediante l'applicazione web in oggetto) comprensivi almeno di data di apertura, data di chiusura e tempo di risoluzione;
- recupero del PUK delle SIM dell'Amministrazione;
- ottimizzazione dell'applicazione in base ai differenti dispositivi usati per l'accesso (PC, Tablet, Smartphone).

Il Concorrente dovrà garantire una **percentuale di disponibilità del servizio pari al 98%**. Tale livello di servizio è 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.

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

6.3 Assistenza e manutenzione

La struttura di assistenza del Fornitore dovrà garantire una elevata qualità del servizio erogato alle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, anche a fronte di malfunzionamenti legati alla cooperazione di diverse reti

interconnesse. È pertanto richiesto al Fornitore di esercitare un costante controllo della qualità *end-to-end*, che costituisce per le Amministrazioni un essenziale requisito del servizio.

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

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati dagli utenti delle Amministrazioni (o dal Responsabile Operativo), al Customer Care del fornitore, che dovrà ricevere tali segnalazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni l'anno. Il Customer Care dovrà quindi:

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

A ciascuna richiesta di intervento di assistenza e manutenzione verrà assegnato un numero progressivo (identificativo della chiamata) che dovrà essere registrato dal Fornitore e comunicato all'Amministrazione Contraente richiedente l'intervento contestualmente alla richiesta medesima, unitamente alla data ed ora di registrazione; tali dati faranno fede ai fini della valutazione dei livelli di servizio.

La qualità del servizio di assistenza e manutenzione sarà valutata in termini di tempi massimi garantiti dal Concorrente per la "risoluzione" dei guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- Enterprise Mobility Management;
- Fleet Management;
- servizi di sicurezza centralizzata;
- servizi di potenziamento della copertura.

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

Il Concorrente dovrà indicare a sistema il tempo massimo "V" garantito per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, come da successiva Tabella 22.

Il valore indicati nella colonna "SM" rappresentano i valori massimi che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico. Tale tempo massimo di risoluzione è riferito, per le utenze standard, alla fascia base, devono quindi essere indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che nel caso

in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, "V" decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

Il valore "V" andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Disservizi, guasti, malfunzionamenti	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Tempo di risoluzione – FASCIA BASE	8 ore		24 ore

Tabella 22

Per le utenze "Prioritarie", è definito un tempo di risoluzione massimo pari a 4 ore, riferito alla FASCIA ESTESA.

Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a

- SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 6.3.1;
- *applicazione web* per il supporto gestionale e amministrativo, è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore, in fascia base.

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

6.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione/sostituzione degli apparati radiomobili (telefoni, **tablet** e modem) e dei relativi accessori (sia se ricompresi nella fornitura base, sia se acquisiti opzionalmente), delle OBU e delle SIM in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari.

Più in dettaglio:

- gli apparati dovranno essere riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale brand e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e quello specifico modello non sia disponibile al fornitore perché oggetto di "fuori produzione" o oggetto di "evoluzione tecnologica" (art. 17 e 18 dello Schema di Convenzione), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- le OBU dovranno essere riparate/sostituite;
- le SIM dovranno essere sostituite.

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

- Presso un punto di consegna e ritiro. In questo caso l'utente si rivolgerà a un punto di consegna e ritiro, individuato con il supporto telefonico del Customer Care e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso. Ai fini

della predetta identificazione, l'Amministrazione aderente, per il tramite del suo Responsabile Operativo, provvederà ad indicare al fornitore – mediante il Customer Care di cui al par. 6.1.1 - Nome e Cognome del dipendente incaricato. Il Fornitore dovrà consegnare agli utenti gli apparati riparati ovvero quelli sostitutivi, presso lo stesso punto di consegna e ritiro, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta o in alternativa a tale modalità, in Fornitore potrà prevedere la possibilità per l'utente di richiedere al Customer Care di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello sostitutivo presso il punto di consegna e ritiro ("prenotazione terminale sostitutivo"). In tal caso, ricevuta la comunicazione di disponibilità del terminale sostitutivo presso il punto di consegna e ritiro scelto dall'utente, quest'ultimo si recherà presso di esso per consegnare il terminale guasto e ricevere contestualmente quello sostitutivo. Il tutto dovrà essere effettuato entro i tempi indicati nel seguito. La consegna delle SIM sostitutive dovrà viceversa avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate.

Il Concorrente dovrà garantire la presenza sul territorio nazionale di almeno un punto di consegna e ritiro in ogni Regione.

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

Si richiede al Concorrente di indicare, inserendoli a sistema, i tempi massimi garantiti "V" per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, come da successiva Tabella 23, relativamente a:

- Consegna degli apparati:
 - o nel caso 1, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparati riparati ovvero di quelli sostitutivi. Nel caso in cui il Fornitore preveda la modalità con "prenotazione del terminale sostitutivo", "V" indicherà, per tale modalità, i giorni solari intercorrenti tra la richiesta al Customer Care, e la disponibilità presso il punto di consegna e ritiro prescelto dell'apparato sostitutivo. In ogni caso, tali tempi massimi non dovranno superare i 10 giorni;
 - o nel caso 2, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la richiesta di manutenzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparati/OBU riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 10 giorni, ed includerà il lasso di tempo intercorrente tra il ritiro degli apparati/OBU guasti e la consegna degli apparati/OBU riparati/sostitutivi, nel caso in cui il fornitore non opti per la consegna degli apparati/OBU sostitutivi contestualmente al ritiro del materiale guasto;
- Consegna delle SIM:
giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata, e la consegna della SIM sostitutiva, per il caso 2 (nel caso 1 la consegna della SIM sostitutiva è contestuale alla ricezione di quella danneggiata). Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 4 giorni.

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

Manutenzione degli apparati e delle SIM	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Consegna degli apparati – caso 1	3 gg		10 gg
Consegna degli apparati e delle OBU – caso 2	3 gg		10 gg
Consegna delle SIM – caso 2	2 gg		4 gg

Tabella 23

I valori indicati nella colonna "SM" rappresentano i valori massimi che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

6.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM

Nel caso di furto o di smarrimento degli apparati radiomobili (telefoni, tablet, e modem, così come definiti nel par. 6.3.1), delle OBU e delle SIM, il Fornitore dovrà fornire apparati e SIM sostitutive, secondo il seguente processo:

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

Si richiede al Concorrente di indicare i tempi massimi garantiti "V" per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati/OBU e delle SIM, inserendo a Sistema i valori di cui alla seguente tabella, relativamente a:

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

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

Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati/OBU e SIM	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Consegna del terminale/OBU sostitutivo	3 gg		7 gg
Consegna della SIM sostitutiva	2 gg		4 gg

Tabella 24

I valori indicati nella colonna “SM” rappresentano i valori massimi che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del terminale radiomobile in caso di furti/smarrimenti, con esclusione degli accessori.

Gli apparati forniti in sostituzione dovranno essere di uguale brand e modello di quelli rubati/smarriti, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché oggetto di “fuori produzione” o oggetto di “evoluzione tecnologica” (art. 17 e 18 dello Schema di Convenzione), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di sostituzione, nella stessa tipologia e categoria dell'apparato da sostituire.

6.4 Reportistica relativa ai servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione della Convenzione, e con modalità che verranno concordate con la stessa Amministrazione Aggiudicatrice, un report contenente i seguenti indicatori dei livelli di servizio conseguiti, consolidati su base trimestrale. L'invio dovrà avvenire entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento.

Per il servizio di Customer Care:

- Tempo di attesa netto per il servizio di Customer Care telefonico (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle chiamate ricevute;
- Percentuale di chiamate perse per il servizio di Customer Care telefonico (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle chiamate ricevute;
- Tempo di risposta alle richieste via e-mail, ad eccezione delle “richieste di supporto tecnico” (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute tramite i suddetti canali;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze standard (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute, e al netto, per le risposte inviate via e-mail, delle 2 ore aggiuntive previste per tali canali di risposta;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze prioritarie (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute, e al netto, per le risposte inviate via e-mail, delle 2 ore aggiuntive previste per tali canali di risposta;

per il servizio di assistenza e manutenzione:

- Tempo di risoluzione di disservizi, guasti e malfunzionamenti (par. 6.3) – valore medio relativo al 95% dei disservizi/guasti/malfunzionamenti segnalati al Customer Care, e al netto, in caso si sia reso necessario un intervento on-site, delle 12 ore aggiuntive previste per tali interventi;
- Tempo di consegna degli apparati, per manutenzione, nel caso 1 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;

- Tempo di consegna degli apparati/OBU, per manutenzione, nel caso 2 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna delle SIM, per manutenzione, nel caso 2 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati/OBU sostitutivi, in caso di furto o smarrimento (par. 6.3.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;
- Tempo di consegna delle SIM sostitutive, in casi di furto o smarrimento (par. 6.3.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;

per i reclami sulla fatturazione/tariffazione, definiti nel successivo paragrafo 7.3:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione – valore medio relativo al 95% dei reclami.

Il fornitore dovrà altresì, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, rendere disponibile e consultabile dall'Amministrazione Aggiudicatrice stessa la base di dati su cui i predetti indicatori dei livelli di servizio sono stati calcolati. L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare verifiche a campione sulla veridicità della suddetta base di dati e, pertanto, il fornitore dovrà rendere disponibili, per ogni contatto con il Customer Care, richiesta di assistenza e manutenzione e reclamo sulla fatturazione, i dati necessari all'identificazione dell'evento e alla verifica del livello di servizio erogato relativamente all'evento stesso.

Il conseguimento di livelli di servizio, così come risultanti dalla suddetta reportistica, peggiorativi rispetto a quanto offerto, comporterà l'applicazione delle penali di cui al capitolo 11. A tal fine, per ciascuno dei suddetti livelli di servizio, verrà calcolato l'“indice di peggioramento percentuale”, pari alla differenza tra il livello di servizio risultante nella reportistica (a sua volta calcolato come media sul 95% degli eventi) ed il valore offerto dal fornitore nell'Offerta Tecnica, il tutto diviso il valore offerto dal fornitore nell'Offerta Tecnica. Ad esempio, se dalla reportistica risulterà un tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione (valore medio relativo al 95% dei reclami) pari a 40 giorni, e se il fornitore avrà dichiarato, in risposta alla Tabella 25, un tempo di gestione di tali reclami pari a 10 giorni, l'indice di peggioramento percentuale sarà pari a $(40-10)/10 = 300\%$.

Nello stesso capitolo 11 sono indicate le penali applicate in caso di mancato o tardivo invio della reportistica e/o della relativa base dati, o di incompletezza di quest'ultima se rilevato da verifiche a campione da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

6.5 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni

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

- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Ovest;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Est;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Centro;

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

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà indicare nominativamente tali risorse, fornendo altresì il loro telefono fisso, mobile ed indirizzo di posta elettronica. I nominativi e le relative coordinate di cui sopra saranno pubblicati nella sezione dedicata alla Convenzione del sito www.acquistinretepa.it.

Il Referente del Fornitore per l'Amministrazione ricoprirà il ruolo di *program manager* per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, durante l'intera durata del contratto attuativo stipulato dall'Amministrazione stessa con il Fornitore. Tale Referente dovrà avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione, dello stato di avanzamento delle attività di provisioning e dei progetti definiti al capitolo 8 (interfacendosi con i relativi *project managers*, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto da parte dell'Amministrazione, il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà darvi risposta scritta al più entro 7 giorni solari dal ricevimento della stessa; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la risoluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative.

6.6 Servizi di supporto specialistico

6.6.1 Servizi di sviluppo e integrazione

L'Amministrazione potrà richiedere attività di sviluppo/integrazione per i servizi di:

- SMS massivi (par. 4.2)
- Enterprise Mobility Management (par. 4.3)
- Fleet Management (par. 4.4),

nei limiti previsti nei rispettivi paragrafi.

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

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

L'Amministrazione che voglia demandare al Fornitore personalizzazioni/integrazioni dei servizi sopra citati inoltrerà richiesta scritta al Fornitore descrivendone i requisiti di alto livello.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione, le stime di costo, così come i requisiti di dettaglio delle applicazioni/integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione

richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore, tramite emissione di un apposito ordinativo sul sistema di e-procurement.

Il Fornitore sarà tenuto, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 11, a:

- ✓ avviare le attività al più tardi entro 30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione;
- ✓ rispettare le tempistiche concordate con l'Amministrazione.

Qualora esistano invece ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto di tali tempi concordati, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

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

Al termine delle attività, il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione tutta la documentazione necessaria a gestire correttamente i sistemi.

I corrispettivi per tutte le attività di sviluppo e integrazione sopra definite saranno espressi su base "giorno persona" (rif. par. 6.7), facendo riferimento ai seguenti due profili di risorse:

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

Per il *Profilo A*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- Laurea triennale in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 8 anni, da computarsi con decorrenza dalla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 4 anni di esperienza nelle attività del *Profilo A*.

È richiesta, inoltre, in relazione alla tipologia di attività su cui verrà impiegata la risorsa:

- ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management/problem solving;
- ottima conoscenza di metodi di stima e gestione dei gruppi di lavoro;

Per il *Profilo B*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- Laurea triennale in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 6 anni, da computarsi con decorrenza dalla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 3 anni di esperienza nelle attività del *Profilo B*.

È richiesta, inoltre, in relazione alla tipologia di attività su cui verrà impiegata la risorsa:

- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di analisi e disegno;
- buona conoscenza delle metodologie e strumenti di test;
- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di sviluppo;
- ottima conoscenza delle tecnologie mobili e relativi S.O. (es: Apple iOS, Android);
- buona conoscenza di prodotti per analisi e statistiche;
- buona conoscenza delle piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili e dei relativi linguaggi.

Per cultura equivalente si considerano 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito delle attività di sviluppo e integrazione, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

Per lauree in discipline tecniche si intendono le lauree che possono essere ricondotte alle classi di laurea che prevedono, nelle proprie attività formative di base e/o caratterizzanti, uno o più dei settori scientifico disciplinari inclusi nelle aree “scienze matematiche e informatiche” o “ingegneria industriale e dell'informazione”.

Le classi di laurea e i settori scientifico-disciplinari suddetti fanno riferimento alla classificazione fornita dal Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca nell'ambito dei D.M. 16 marzo 2007 e s.m.i. e 4 ottobre 2000 e s.m.i., nonché secondo quanto previsto dai D.M. 1648 e 1649 del 19 dicembre 2023.

L'eventuale equiparazione dei diplomi di laurea conseguiti in base ad ordinamenti previgenti è regolata da quanto previsto nel Decreto Interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7 ottobre 2009 n. 233) e s.m.i.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condizionerà la conferma a procedere di cui sopra all'idoneità dei curricula, con riferimento ai requisiti minimi sopra prescritti.

Qualora il Fornitore presenti curricula che non corrispondano ai requisiti minimi, l'Amministrazione richiederà al Fornitore, via e-mail, di ricevere in sostituzione dei nuovi curricula che rispettino i requisiti minimi sopra indicati. In tale ipotesi, il Fornitore dovrà far pervenire i nuovi curricula entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, pena l'applicazione delle penali come previsto nel capitolo 11.

6.6.2 Servizi di supporto operativo per le SIM

L'Amministrazione potrà richiedere attività di supporto operativo finalizzato alla configurazione ed installazione delle SIM sui dispositivi mobili, sia su quelli ordinati nella presente Convenzione o sia su quelli già in dotazione alle amministrazioni.

A titolo d'esempio, tale supporto può essere utilizzato per le configurazioni inerenti al passaggio da SIM fisica a SIM digitale (eSIM - qualora offerta come caratteristica migliorativa, come da § 5.1).

L'Amministrazione che voglia attivare tale servizio inoltrerà apposita richiesta scritta al Fornitore descrivendo, ad alto livello, le attività necessarie. Successivamente, il Fornitore e l'Amministrazione richiedente concorderanno per iscritto il dettaglio delle attività da effettuare, le relative modalità e tempistiche nonché i giorni persona necessari. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore, tramite emissione di un apposito ordinativo sul sistema di e-procurement.

Per tali attività, il Fornitore dovrà dedicare all'Amministrazione che ne faccia richiesta un team (composto da una o più risorse) che avrà in carico tutte le attività concordate.

Si precisa che le attività di migrazione delle utenze da un'edizione all'altra della Convenzione, in ingresso e in uscita, sono quelle descritte al paragrafo 8.4, così come offerte dal Fornitore e saranno interamente a carico del Fornitore medesimo. Sebbene i servizi di cui al presente paragrafo eventualmente possano essere richiesti dall'Amministrazione in via complementare alle attività di migrazione, anche in tal caso le attività di migrazione in senso stretto (ivi comprese quelle inerenti il processo di Mobile Number Portability a carico del Fornitore, così come previsto nelle normative vigenti e nelle deliberazioni AgCOM) dovranno essere svolte così come eventualmente indicato in offerta tecnica e in ogni caso resteranno a carico del Fornitore.

Il Fornitore sarà tenuto, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 11, a:

- avviare i servizi di cui al presente paragrafo al più tardi entro 30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione;
- rispettare le tempistiche concordate con l'Amministrazione.

Qualora esistano invece ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto di tali tempi concordati, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Contestualmente all'avvio delle attività, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo della risorsa incaricata di interfacciarsi direttamente con il personale dell'Amministrazione durante l'espletamento delle attività, fornendone i relativi riferimenti telefonici ed e-mail.

I corrispettivi per tutte le attività di supporto operativo per le SIM saranno espressi su base "giorno persona" (rif. par. 6.7), facendo riferimento al seguente profilo di risorsa:

- **Profilo C** per le attività di supporto operativo alla configurazione ed installazione delle SIM.

Per il *Profilo C*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono di seguito indicate:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado, con anzianità lavorativa maggiore di 4 anni, da computarsi con decorrenza dalla data di conseguimento del diploma, di cui almeno 3 anni di esperienza nelle attività richieste.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condizionerà la conferma a procedere di cui sopra all'idoneità dei curricula per le attività richieste.

Qualora il Fornitore presenti curricula che non risultino idonei, l'Amministrazione richiederà al Fornitore, via e-mail, di ricevere in sostituzione dei nuovi curricula. In tale ipotesi, il Fornitore dovrà far pervenire i nuovi curricula entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, pena l'applicazione delle penali come previsto nel capitolo 11.

Si precisa che, per ciascun contratto attuativo, il valore massimo dei servizi di Supporto Operativo per le SIM (VEmaxSO) sarà pari al prodotto:

$$VEmaxSO = (CCU \times FM)$$

dove:

CCU: Corrispettivo Complessivo delle Utenze, in 24 mesi, ossia dei canoni mensili associati a tutte le utenze voce e dati (§ 3.5.1.1) e solo dati (§ 3.5.1.2) presenti nel contratto.

FM: Fattore Moltiplicativo dipendente dal quantitativo di utenze presenti nel contratto e pari a:

- 1,0 per contratti con meno di 1000 utenze
- 0,2 per contratti con numero di utenze comprese tra 1000 e 9999.
- 0,1 per contratti con più di 10000 utenze.

Inoltre, esclusivamente per il servizio di supporto operativo per le SIM, **viene altresì fissato un quantitativo massimo per l'intera Convenzione pari a 3300 giornate/persona**. Superato tale quantitativo non sarà più possibile inserire negli ordini il servizio di cui al presente paragrafo.

6.7 Corrispettivi dei servizi

Per tutti i servizi di cui al presente capitolo 6, nulla è dovuto al fornitore.

Fanno eccezione:

- le utenze "prioritarie", per ciascuna delle quali è previsto un canone mensile che il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica;
- le attività di supporto specialistico (sviluppo e integrazione e supporto operativo per le SIM), per le quali è richiesto al Concorrente di indicare in Offerta Economica il prezzo per giorno persona dei tre profili di risorse previste (rispettivamente profilo A, profilo B e profilo C). Si precisa che per "prezzo per giorno persona" si intende il corrispettivo per l'attività prestata in 8 ore lavorative, nell'ambito dell'orario dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.
- il servizio di assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento dell'apparato radiomobile/OBU, per il quale nulla è dovuto al Fornitore fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore e calcolato sul numero di terminali richiesti per ogni categoria, laddove sono previsti importi differenti a seconda della categoria) del totale degli apparati/OBU forniti alla singola Amministrazione. In caso di eccedenza di tale quantitativo, per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari a:
 - o Euro 20,00 per i modem
 - o Euro 55,00 per i telefoni di categoria base
 - o Euro 80,00 per i telefoni di categoria intermedia
 - o Euro 160,00 per i telefoni di categoria top **e per i tablet**
 - o Euro 260,00 per i telefoni di categoria premium e le OBU

7. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE

7.1 Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni

Per la fatturazione e la rendicontazione, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione (ove richiesto, anche eventualmente in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel seguito del paragrafo e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui al capitolo 11.

Le fatture bimestrali devono rappresentare i corrispettivi relativi ad ogni singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione: canoni, ricariche, eventuale traffico a consumo laddove offerto nonché i corrispettivi relativi a tutti gli altri servizi oggetto di Convenzione.

I dati e i servizi di rendicontazione di cui oltre dovranno essere resi disponibili ed accessibili o direttamente dall'*applicazione web* di cui al par. 6.2, oppure attraverso un link ivi reso disponibile.

Le credenziali di accesso, o quanto necessario a finalizzare una procedura di self registering, dovranno essere inviate entro 2 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, dovranno essere disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene.

Dovranno essere disponibili i seguenti dati di rendicontazione, con dettaglio fino a livello di singola utenza:

- dettaglio del traffico, relativo sia a periodi fatturati sia non ancora fatturati, con almeno:
 - o data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
 - o numero telefonico chiamato;
 - o tipologia e tariffazione applicata (direttrice);
 - o durata complessiva della chiamata (secondi o minuti) ovvero totale di dati scambiati (KB o MB).
- Pacchetti attivati (condivisi o meno) e relativo stato di erosione.

La stessa *applicazione web* dovrà offrire la possibilità di effettuare il download di quanto sopra in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (almeno .xls o .csv).

Saranno oggetto di valutazione tecnica, quali caratteristiche migliorative, come definito nel Disciplinare di gara, la possibilità per l'Amministrazione di:

- raggruppare gli utenti per centri di costo, secondo le indicazioni dei Punti Ordinanti;
- impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (ad esempio: per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.);
- generare report statistici basati su criteri multipli (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.).

e per il dipendente di:

- accedere all'applicazione, con proprie credenziali personali, potendo visualizzare esclusivamente le informazioni relative all'utenza a lui assegnata ed al suo traffico aziendale (pacchetti attivati e relativo stato di erosione).

Ulteriore caratteristica migliorativa è l'accesso a dati e servizi di cui sopra, almeno per quanto riguarda il referente della PA, tramite one time password (OTP). Tale caratteristica si considera soddisfatta anche nei seguenti casi:

- dati e servizi di cui al presente paragrafo sono disponibili nell'ambito dell'applicazione web di cui al par. 6.2, per la quale è disponibile l'autenticazione con OTP;
- dati e servizi di cui al presente paragrafo sono disponibili con single sign on a partire dall'applicazione web di cui al par. 6.2, per la quale è disponibile l'autenticazione con OTP.

Resta fermo che, qualunque sia la modalità, tra quelle sopra indicate, con cui viene realizzata l'autenticazione con OTP, il concorrente dovrà dichiararla a sistema.

Si noti che gli strumenti per il controllo dell'eventuale traffico personale non sono oggetto del presente paragrafo, e la loro offerta verrà valutata nell'ambito dei criteri di cui al par. 3.7.

7.2 Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice

È richiesto, per l'intera durata della Convenzione e dei contratti attuativi, l'invio dei "Flussi dati per il sistema di monitoraggio della Convenzione", con le tempistiche indicate nell'apposito allegato alla Convenzione.

Viene allegato alla Convenzione il documento "Flussi dati per il sistema di monitoraggio della Convenzione" che contiene le specifiche cui il Fornitore dovrà uniformare i flussi inviati, con riferimento a:

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

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

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto sopra indicato a proposito dei c.d. "Flussi Dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni", l'elaborazione di report specifici, così come definiti al paragrafo successivo 7.2.1.

7.2.1 Report specifici

Su richiesta di Consip il Fornitore dovrà inviare, al più entro 15 giorni dalla data di richiesta, in formato elettronico e/o in via telematica, report specifici, sia *una tantum* che programmati nel tempo, riguardanti i dettagli delle prestazioni offerte.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano alcune informazioni che possono essere richieste nei report:

- con riferimento a ciascun contratto attuativo, Data di:
 - i) consegna delle SIM e dei terminali
 - ii) accettazione dei terminali
 - iii) attivazione delle utenze;
- Numero di pacchetti aggiuntivi ASMS, AMMS, AITZ acquisiti, oppure l'eventuale traffico a consumo di SMS, MMS e chiamate internazionali, laddove offerto del Fornitore (par. 3.5.1.3);
- Numero pacchetti aggiuntivi solo dati acquisiti;
- Numero pacchetti R100, R1000, RD100 e RD1000 acquisiti;
- Quantità di traffico dati scambiato in roaming non regolamentato, differenziato per nazione/zona;
- Elenco dei contatti (telefono, email e PEC) dei riferimenti delle amministrazioni contraenti.

7.3 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Concorrente dovrà indicare, inserendolo a Sistema, il parametro di qualità "V" che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, come da successiva tabella, relativamente a:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione: tale misura, espressa in giorni solari, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per errata fatturazione dei servizi fruiti o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili), e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo che, qualora non accolto, dovrà essere comunque accompagnato da adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti. Il Concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM.

Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Fatturazione e rendicontazione	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione	10 giorni		30 giorni

Tabella 25

È inoltre previsto il seguente indicatore di qualità:

- Ritardo di fatturazione. Entro due mesi dall'attivazione della Convenzione, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire un "Ritardo di fatturazione" alle Amministrazioni non superiore a 20 giorni. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso.

8. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E MIGRAZIONE

L'Amministrazione aderirà alla Convenzione mediante Ordinativo di Fornitura, per la richiesta di almeno una utenza, cui potranno far seguito "Ordinativi Collegati". Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate negli Ordinativi, con modalità e tempi specificati nel seguito e comunque nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 1.2.

Il Fornitore dovrà sempre inviare comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi o comunque esecuzione delle attività richieste, via posta elettronica all'indirizzo indicato nell'ordinativo di fornitura, entro 24 ore dall'avvenuta attivazione dei servizi/esecuzione delle attività richieste, pena l'applicazione di apposita penale.

Con particolare riferimento all'attivazione delle utenze, nell'ambito della suddetta comunicazione dovrà/dovranno essere riportata/e la/le data/e in cui le varie utenze sono state attivate. L'Amministrazione, quindi, rilascerà al Fornitore apposito documento di approvazione di quanto riportato nella comunicazione, fermo restando che la decorrenza della durata contrattuale sarà sempre calcolata a partire dalla "Data di decorrenza" di cui al precedente paragrafo 1.2.

8.1 Ordinativo di Fornitura

Il Concorrente dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (con riferimento a tutte le opzioni previste al par. 3.5), e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti (accessori inclusi), il tutto come meglio dettagliato nel seguito, entro un numero di giorni dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura pari al valore "V" che il Concorrente dovrà inserire a Sistema, come da successiva tabella.

Tale tempo andrà indicato con un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Ordinativo di Fornitura	Soglia Minima	Valore dichiarato	Soglia Massima
	Sm	"V" da inserire a sistema	SM
Tempo di consegna delle SIM, attivazione delle utenze ⁸ , applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti	20 giorni		30 giorni

Tabella 26

⁸ Limitatamente alle SIM, nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il livello di servizio di cui alla Tabella 26 si applica alla sola consegna e non pertanto anche all'attivazione.

Nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente⁹, il predetto termine di attivazione delle utenze verrà incrementato di 8 giorni solari.

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

- a) nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore;
- b) utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario e configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovrà avvenire entro lo stesso termine di attivazione offerto per le nuove utenze (rif. Tabella 26) dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dall'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore all'Amministrazione, con comunicazione scritta, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Il tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio delle utenze alla Convenzione solo previa sottoscrizione, da parte dell'Amministrazione, di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui l'Amministrazione riceverà la comunicazione del Fornitore e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione dell'Amministrazione;

- c) utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Per ogni utenza di questo tipo, l'Amministrazione dovrà allegare all'Ordinativo di Fornitura idonea richiesta di cessione da parte del dipendente titolare dell'utenza, sottoscritta dal dipendente stesso. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e l'applicazione del relativo piano tariffario e configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovrà avvenire entro lo stesso termine di attivazione offerto per le nuove utenze (rif. Tabella 26) dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste dei dipendenti.

Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dal dipendente dell'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore al dipendente, con comunicazione scritta, entro 10 giorni solari dalla ricezione della richiesta del dipendente di cessione dell'utenza. Il tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio dell'utenza alla Convenzione solo previa sottoscrizione, da parte del dipendente, di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il dipendente riceverà la comunicazione del Fornitore e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del dipendente;

- d) utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del

⁹ 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*".

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, il passaggio in Convenzione e l'applicazione del relativo piano tariffario e delle configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovranno avvenire entro i termini di attivazione del servizio di cui alla Tabella 26, incrementati di 8 (otto) giorni.

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

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

Relativamente alle utenze richieste, nello stesso Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione indicherà:

- la configurazione richiesta, con riferimento sia a tutte le opzioni previste al par. 3.5, sia alle modalità e opzioni di ricarica di cui al par. 3.6;
- la tipologia di SIM richiesta, ossia su supporto plastico oppure in modalità eSIM, laddove venga offerta la relativa caratteristica migliorativa di cui al 5.1 (fermo restando sempre quanto previsto al paragrafo 5.1, punto ii.);
- l'eventuale associazione al livello di servizio denominato "Utenza Prioritaria" (rif. par. 8.1.1);
- L'opzione di adesione al "servizio di sicurezza centralizzata" (rif. par. 8.1.8);
- le eventuali "Seconde SIM" (rif. par. 8.1.2);
- l'abilitazione agli eventuali "servizi fruiti a titolo personale" (rif. par. 8.1.3);
- l'opzione di mantenimento della SIM già nella disponibilità della PA, nei casi di cui alle precedenti lettere b) e c), ovvero la fornitura di nuove SIM, scegliendo tra quelle previste nel par. 5.1 secondo quanto ivi previsto;
- il nominativo ed indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione;
- l'opzione per l'attivazione delle SIM: attivazione automatica alla consegna, oppure a seguito di richiesta dell'Amministrazione. Resta inteso che le SIM andranno spedite, in ogni caso, in stato disattivato.

Lo stesso Ordinativo di Fornitura potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili.

In tempo utile per procedere all'attivazione dei servizi nei tempi sopra specificati, il Fornitore dovrà:

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinativo, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- consegnare gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinativo di Fornitura presso le sedi indicate nell'Ordinativo stesso, dopo averli sottoposti a test di funzionalità e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;

- per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti passati al nuovo tariffario della Convenzione secondo quanto previsto alle precedenti lettere b) e c), emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- inviare 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 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.

L'attivazione delle SIM avverrà entro il termine di 48 ore dalla richiesta, formulata dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione tramite Customer Care o Applicazione web.

In sede di accettazione/rifiuto dell'Ordinativo di Fornitura di cui all'art. 4 delle Condizioni Generali della Convenzione, in coerenza con quanto previsto all'art. 5, comma 1, del D.Lgs. 36/2023, il Fornitore sarà tenuto a comportarsi nel rispetto dei principi di buona fede e di tutela dell'affidamento.

8.1.1 Utenza Prioritaria

L'Amministrazione indicherà nell'ordinativo le utenze per le quali è richiesto il servizio in oggetto, che dovrà essere reso disponibile contestualmente all'attivazione delle utenze stesse.

8.1.2 Seconda SIM solo dati – qualora offerta

Qualora venga offerta la relativa caratteristica migliorativa di cui al 5.1, l'Amministrazione indicherà nell'Ordinativo di Fornitura le utenze per le quali è richiesta fornitura della "Seconda SIM". Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare le seconde SIM contestualmente alle SIM principali.

8.1.3 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale – qualora offerta

L'Amministrazione indicherà nell'Ordinativo di Fornitura l'abilitazione delle utenze ai servizi eventualmente offerti in risposta al par. 3.7.

Sarà cura delle Amministrazioni far sottoscrivere al dipendente le condizioni del servizio e allegare all'Ordine l'apposita documentazione predisposta dal Fornitore, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo e-mail, modalità di pagamento scelta, etc.).

L'attivazione dei servizi dovrà essere contestuale all'attivazione delle utenze.

8.1.4 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio sia in sede di Ordinativo di Fornitura, sia successivamente attraverso Ordinativo Collegato.

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

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

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

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

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

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

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

8.1.5 SMS massivi

L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione del servizio sia in sede di Ordinativo di Fornitura, sia successivamente attraverso Ordinativo Collegato, per l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto. La disponibilità del pacchetto di SMS richiesti, e quindi la possibilità di iniziare a fruire del servizio attraverso l'applicazione web di cui al par. 4.2, dovrà avvenire entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo. I medesimi termini per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.6.1, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.1.6 Servizi di Enterprise Mobility Management

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio sia in sede di Ordinativo di Fornitura, sia successivamente attraverso Ordinativo Collegato.

I servizi dovranno essere resi disponibili, sui terminali indicati dall'Amministrazione nell'ordine, entro 20 giorni dall'ordine stesso.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.6.1, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.1.7 Servizi di fleet management

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio sia in sede di Ordinativo di Fornitura, sia successivamente attraverso Ordinativo Collegato.

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 15 giorni solari dall'emissione dell'ordine, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di fleet management, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- configurazione, spedizione e consegna dei dispositivi di bordo entro 45 giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione;
- attivazione del servizio entro 30 giorni solari dalla conclusione delle attività di installazione a carico dell'Amministrazione, decorrenti dall'invio, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione di completamento delle attività, effettuata via e-mail, al Fornitore.

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro 10 giorni solari decorrenti dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail entro il predetto termine e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

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

- il *project manager*;
- tipologia, dimensionamento e caratteristiche tecniche dei dispositivi di bordo, ivi comprese le istruzioni per la loro installazione, a carico dell'Amministrazione;
- caratteristiche tecniche, funzionalità e modalità di accesso all'applicativo web;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;
- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e verifiche di conformità.

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

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.6.1, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.1.8 Servizi di sicurezza centralizzata

L'Amministrazione indicherà nell'Ordinativo di Fornitura le utenze per le quali è richiesto il servizio in oggetto, che dovrà essere reso disponibile contestualmente all'attivazione delle utenze stesse.

8.1.9 Servizio di potenziamento della copertura

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio di potenziamento della copertura sia in sede di Ordinativo di Fornitura, sia successivamente attraverso Ordinativo Collegato, nelle modalità di cui al par. 4.6.

8.2 Ordinativi Collegati

8.2.1 Attivazioni successive

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili e accessori, sempre nel rispetto dei limiti di cui ai precedenti paragrafi 5.2 e 5.2.2.1) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di primo Ordinativo di Fornitura, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo 8.1.

Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano, per le attivazioni successive, i tempi massimi previsti:

- a) Il Concorrente dovrà inserire a sistema i valori "V", espressi in giorni a partire dalla ricezione dell'Ordinativo Collegato, garantiti per l'attivazione delle nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, distinguendo tra i casi in cui non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e quelli in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali. Tali tempi andranno indicati con valori interi, inferiori o uguali alle soglie SM, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Attivazioni Successive	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato "V" da inserire a sistema	Soglia Massima SM
Tempo di attivazione per le nuove utenze, (corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili)	5 giorni		10 giorni
Tempo di attivazione per le nuove utenze (corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali)	10 giorni		20 giorni

Tabella 27

- b) utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 10 giorni nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili dalla ricezione dell'Ordinativo Collegato. Nel caso vengano invece richiesti anche i terminali il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario, nonché la consegna dei terminali, dovrà avvenire entro 20 giorni. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 8.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione;
- c) utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 10 giorni nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili dalla ricezione dell'Ordinativo Collegato. Nel caso vengano invece richiesti anche i terminali il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario, nonché la consegna dei terminali, dovrà avvenire entro 20 giorni. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e dipendente dell'Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 8.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione;
- d) utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire *la Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione, previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione dell'apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo Collegato, entro 18 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo stesso, e la consegna degli eventuali terminali richiesti entro 20 giorni. Rimangono valide le modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 8.1, nonché l'obbligo di impegno del Fornitore steso a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia.

Il Fornitore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività previste nel precedente paragrafo 8.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare:

- consegnare le schede SIM, complete di codici PIN e PUK, e i terminali eventualmente ordinati;
- inviare il documento riepilogativo contenente i dati di spedizione.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a inviare al Fornitore la richiesta di attivazione delle SIM. Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il livello di servizio di cui alla Tabella 27 si applica alla consegna. L'attivazione delle SIM avverrà entro il termine di 48 ore dalla richiesta, formulata dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione tramite Customer Care o *applicazione web*.

Anche in caso di ordinativi collegati il Fornitore sarà tenuto a inviare la comunicazione relativa alla data di attivazione delle utenze, fermo restando che tale data non inciderà sulla durata contrattuale.

8.2.2 Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze

Esclusivamente tramite Ordinativo Collegato, le Amministrazioni potranno richiedere le seguenti variazioni di configurazione delle utenze:

- Cambio pacchetto associato all'utenza, ad esempio da P50 a P100 o viceversa (si precisa che non è possibile richiedere tale variazione se riguarda un "pacchetto Premium");
- Cambio tipologia utenza (da abbonamento a ricaricabile o viceversa);
- Cambio profilo utenza da Standard a Prioritaria, o viceversa;
- Attivazione/revoca del servizio di sicurezza centralizzata;
- Attivazione/Dismissione della Seconda SIM;
- Abilitazione/revoca ai servizi fruiti a titolo personale, qualora offerti
- Sostituzione del Responsabile Operativo dell'Amministrazione associato alle utenze.

Le successive variazioni potranno altresì essere richieste dalle Amministrazioni sia tramite Ordinativo Collegato, sia attraverso l'applicazione web di cui al paragrafo 6.2 (qualora tale possibilità sia stata offerta), sia attraverso il *contact center* del Fornitore:

- Cambio configurazione relativa al traffico eccedente le quantità previste nel pacchetto base;
- Cambio configurazione relativa al roaming regolamentato e al roaming non regolamentato;
- Cambio modalità ricarica automatica;

Le modalità di espletamento delle eventuali ulteriori tipologie di variazione delle configurazioni delle utenze verranno comunicate dalla Consip in corso di esecuzione della Convenzione.

Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 giorni, nel caso di richieste formulate con Ordinativo collegato, ed entro 48 ore solari in caso di richiesta inviata via web (rif. par. 6.2) oppure formulata al *contact center*.

Ferma restando la variazione, troveranno applicazione le modalità e le specifiche di esecuzione contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché le condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica.

8.2.3 Dismissione delle utenze

Mediante l'Ordinativo Collegato modificativo, ciascuna Amministrazione potrà, nei casi previsti dalla normativa vigente, chiedere di dismettere utenze attive precedentemente ordinate. In tal caso dovranno essere rispettati i vincoli di cui al precedente paragrafo 5.2.

8.2.4 Richiesta di servizi

Mediante Ordinativo Collegato possono essere richiesti i servizi indicati al precedente paragrafo 8.1, qualora gli stessi non siano stati oggetto dell'Ordinativo di Fornitura o comunque nel caso in cui l'Amministrazione intenda incrementarli rispetto a quanto previsto nell'Ordinativo di Fornitura medesimo e pertanto sia su utenza attiva sia

su una nuova utenza. In tal caso troveranno applicazione i livelli di servizio e le penali applicabili ai servizi di cui al paragrafo 8.1.

Nel caso di utenze già attive, per i seguenti servizi valgono le seguenti regole:

8.2.4.1 Utenza prioritaria

Nel caso la richiesta del servizio fosse successiva all'ordinativo delle utenze, la PA provvederà, attraverso Ordinativo Collegato, a richiedere l'attivazione del servizio nelle modalità indicate al 8.1.1.

Il servizio dovrà essere reso disponibile, sulle utenze indicate dall'Amministrazione nell'ordine, entro 5 giorni dall'ordine stesso.

8.2.4.2 Seconda SIM solo dati – qualora offerta

Nel caso la richiesta delle "Seconde SIM" fosse successiva all'ordinativo delle utenze, la PA provvederà a richiederle attraverso un Ordinativo Collegato.

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare le seconde SIM solo dati per le utenze richieste dall'Amministrazione, entro 10 giorni dalla ricezione del relativo Ordinativo.

8.2.4.3 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale – qualora offerta

Nel caso la richiesta del servizio fosse successiva all'ordinativo delle utenze, la PA provvederà, attraverso Ordinativo Collegato, a richiedere l'attivazione del servizio nelle modalità indicate al 8.1.3.

L'attivazione dei servizi dovrà essere effettuata entro 5 giorni dall'Ordine.

8.2.4.4 Servizi di sicurezza centralizzata

Nel caso la richiesta del servizio fosse successiva all'ordinativo delle utenze, la PA provvederà, attraverso Ordinativo Collegato, a richiedere l'attivazione del servizio nelle modalità indicate al 8.1.8.

I servizi dovranno essere resi disponibili, sulle utenze indicate dall'Amministrazione nell'ordine, entro 10 giorni dall'ordine stesso.

8.2.5 Riscatto del terminale

Mediante Ordinativo Collegato, modificativo o integrativo, l'Amministrazione potrà richiedere di esercitare l'opzione di acquisto a fine contratto (anche "riscatto") dei terminali radiomobili noleggiati, nella loro totalità o in una parte, al più entro i 30 giorni solari antecedenti rispetto al termine del contratto attuativo (rif. precedente paragrafo 5.2). Tale richiesta ha valore di verifica di conformità del bene alla data della stessa.

8.3 Accettazione delle forniture

Con particolare riferimento all'accettazione della fornitura di apparati radiomobili, e dei relativi accessori, essa è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo vi

siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via e-mail il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

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

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

8.4 Migrazione

È richiesto al concorrente di descrivere, in Relazione Tecnica, le seguenti procedure:

- per la "migrazione in ingresso", le procedure proposte dal concorrente, con particolare riferimento alle interazioni con le amministrazioni e all'organizzazione delle attività, volte a semplificare e velocizzare la migrazione verso l'edizione oggetto della presente iniziativa TM (ID2900) della Convenzione. La valutazione avverrà al netto delle attività relative alla portabilità del numero, e non terrà conto delle interazioni e/o delle attività rese possibili in virtù di altri rapporti contrattuali tra il concorrente e le amministrazioni;
- per la "migrazione in uscita", le procedure proposte dal concorrente (riferite sia alle amministrazioni sia agli altri operatori) e le relative tempistiche, volte a semplificare e velocizzare la migrazione verso l'edizione successiva a quella in oggetto della Convenzione.

La valutazione attribuirà punteggi tecnici distinti per ciascuna procedura proposta e si baserà sulla completezza delle procedure, nonché sulla chiarezza e semplicità delle modalità e degli strumenti proposti per velocizzare e snellire il passaggio da un'edizione all'altra della Convenzione, tenuto conto del perimetro delle PPAA CISR.

9. VERIFICHE

9.1 Verifica tecnica della copertura ai fini dell'aggiudicazione

Con riferimento a quanto previsto al par. 21bis del Disciplinare di gara, sono definiti:

- **“Piano dettagliato della copertura”**, consiste nell'insieme delle mappe di copertura che comprendono tutti i Comuni Italiani per i quali il Concorrente abbia dichiarato, nell'ambito del Piano della Copertura e dei dati di cui al par. 2.1, una copertura diversa da zero. Il concorrente, nei tempi previsti dal par. 21 bis del disciplinare di gara, dovrà consegnare tali mappe, che dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e diversi colori di riempimento, le zone relative alle coperture di cui alla Tabella 4 con indicazione dei servizi e delle tecnologie presenti (voce, trasmissione dati 2G, 4G, 4G+, 5G), nonché dell'area in Km² della zona stessa. Le mappe andranno fornite in formato elettronico, pdf o jpeg.
- **“Mappe in grande scala”** consistono nelle mappe già prodotte nel suddetto Piano dettagliato della copertura, ma in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani.

Modalità di svolgimento delle prove di copertura

Per le prove di copertura di tutti i servizi, saranno utilizzati terminali di misura concordati tra la Commissione di Collaudo e il Concorrente.

Nell'ambito di ciascuna delle località, verrà sottoposto alle prove di copertura il territorio in cui il Concorrente abbia dichiarato la presenza di almeno una copertura tra quelle previste in gara, con un massimo di 25 Km².

Le prove di copertura saranno condotte, per la voce, con le seguenti modalità:

- il servizio voce sarà verificato, per ciascuna località, attraverso un *drive test* che si svilupperà all'interno della zona di copertura del servizio come indicata nella mappa di copertura, per una lunghezza di almeno 1,5 Km per Km² sottoposto alle prove, sempre che la viabilità lo consenta (in caso contrario, il drive test nel Km² sottoposto a verifica potrà svilupparsi su una lunghezza inferiore);
- durante il *drive test* saranno effettuate almeno 4 misure per km. Ciascuna misura consisterà nel tentativo di instaurazione di una chiamata, e darà esito positivo (ON) in caso di corretta instaurazione e terminazione, su richiesta del terminale chiamante, dopo 30 (trenta) secondi di conversazione.

Per ciascuna località, le prove di copertura del servizio voce saranno considerate di esito positivo se il numero di misure con esito positivo (ON), nell'ambito di ciascun Km² sottoposto a verifica, sarà almeno il 70% del numero totale di misure effettuate nell'ambito dello stesso Km².

Le prove di copertura saranno condotte, per la trasmissione dati, con le seguenti modalità:

- all'interno dei percorsi stabiliti per la verifica del servizio voce si identificheranno tre punti di misura per ogni Km²; nell'intorno di ogni punto di misura saranno effettuate 5 misure per l'UpLink, e 5 misure per il DownLink. Tali misure saranno effettuate outdoor e staticamente, mediante il trasferimento di un file;
- la scelta dei siti cui connettersi durante l'Upload e il Download sarà effettuata congiuntamente tra la Commissione di Collaudo e il Concorrente;

- le suddette misure saranno ripetute in 2 diverse fasce orarie (scelte tra le tre seguenti: mattino dalle ore 9 alle ore 13, pomeriggio dalle 14 alle ore 20). Per ogni punto di misura, in definitiva, saranno effettuate un totale di 10 misure per l'UpLink, e 10 misure per il DownLink;
- dalle informazioni disponibili dal terminale di misura si rileveranno direttamente o indirettamente il tipo di copertura rilevata (2G, 4G, 4G+, 5G).

Per ciascun punto di misura, la prova di copertura del servizio di trasmissione dati sarà superata se, sia per l'UpLink sia per il DownLink, per almeno una delle 10 misure effettuate, la trasmissione dei file di test sarà andata a buon fine, e sarà stata rilevata la copertura più elevata tra quelle dichiarate dal Concorrente in quel punto. Ne consegue che, per ciascun punto di misura, non appena una misura per l'UpLink e una per il DownLink abbiano avuto esito positivo, le misure stesse in quel punto potranno essere interrotte.

Per ciascuna località, la prova di copertura del servizio di trasmissione dati sarà considerata di esito positivo se, per ciascun Km² sottoposto a verifica, per almeno due punti di misura sarà stata superata la prova come sopra definito.

La verifica tecnica della copertura si intende positivamente superata se, in relazione a tutte le località oggetto di prove, le stesse abbiano avuto esito positivo tanto con riferimento alla copertura del servizio voce, quanto con riferimento alla copertura del servizio di trasmissione dati.

9.2 Verifiche di conformità successive all'aggiudicazione

Come stabilito al par. 23 del Disciplinare di gara, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice il documento denominato **"Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di verifica di conformità"**, contenente, per ciascuno dei servizi di cui ai capitoli 3, 4, 5, 6 e 7:

- le specifiche modalità di erogazione dei servizi, nonché le architetture e le caratteristiche tecniche dei sistemi e delle soluzioni tecniche adottate, laddove non univocamente specificate nel presente Capitolato Tecnico, né presenti in Relazione Tecnica;
- gli indirizzi dei punti di consegna e ritiro di cui al par. 6.3.1;
- i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail di cui al par. 6.1
- i riferimenti (numeri di telefono anche mobile, indirizzi di posta elettronica) dei referenti della struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici di cui al par. 1.3;
- i computi metrici relativi ai "piani tipo" di cui al par. 4.6;
- le prove di verifica di conformità previste dal Fornitore per ciascuno dei predetti servizi, ferma restando la libertà, per l'Amministrazione Aggiudicatrice, di indicare criteri e modalità proprie di verifica di conformità che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto all'esigenza di verificare il servizio finale ricevuto.

L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà al Fornitore l'accettazione della predetta documentazione, con le eventuali osservazioni, modifiche ed integrazioni. Entro i 15 giorni solari successivi, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice la documentazione in forma definitiva. Tale processo potrà ripetersi più volte, in caso di mancato o incompleto recepimento, da parte del Fornitore, delle osservazioni, modifiche e integrazioni

formulate dall'Amministrazione Aggiudicatrice. Il documento in forma definitiva, una volta approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, rappresenterà una guida per le verifiche di conformità stesse.

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

Le predette verifiche di conformità saranno eseguite dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore. L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà la data delle verifiche di conformità al Fornitore, con un anticipo di almeno 7 giorni. Resta fermo il diritto dell'Amministrazione Aggiudicatrice di richiedere che dette verifiche di conformità siano eseguite dal solo Fornitore, quindi non in contraddittorio. In tal caso, il Fornitore ne dovrà garantire e autocertificare l'esito positivo.

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

Nel caso di esito negativo, l'Amministrazione Aggiudicatrice darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. La verifica dovrà essere nuovamente effettuata nel termine massimo di 15 giorni solari dalla ricezione della comunicazione: in tale periodo il Fornitore dovrà provvedere a mettere a punto tutti quegli aspetti del servizio che l'Amministrazione non ha ritenuto conformi alle specifiche.

Nel caso in cui entro 60 giorni non sia stata effettuata una successiva verifica che abbia avuto esito positivo, Consip procederà all'annullamento della aggiudicazione e alla escussione della garanzia provvisoria, ovvero, **qualora la Convenzione sia già stata stipulata, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al cap. 11,** si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché di risolvere la Convenzione.

9.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

Con riferimento ai servizi di cui al capitolo 4 le Amministrazioni Contraenti effettueranno la verifica di conformità dei servizi ordinati che potrà avvenire prima del rispettivo avvio oppure in corso di esecuzione, sia in contraddittorio con il Fornitore oppure chiedendo a quest'ultimo apposita autocertificazione circa l'esito positivo dei test da esso effettuati.

Nel caso di esito negativo, l'Amministrazione Contraente darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. La verifica dovrà essere nuovamente effettuata nel termine massimo di 15 giorni solari dalla ricezione

della comunicazione: in tale periodo il Fornitore dovrà provvedere a mettere a punto tutti quegli aspetti del servizio che l'Amministrazione non ha ritenuto conformi alle specifiche.

Fatte salve le penali di cui al cap. 11, nel caso in cui entro 60 giorni non sia stata effettuata una successiva verifica che abbia avuto esito positivo, l'Amministrazione Contraente avrà facoltà di risolvere il contratto attuativo.

Fermo restando quanto sopra, l'Amministrazione Aggiudicatrice e le Amministrazioni Contraenti si riservano il diritto di effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi.

In particolare, le Amministrazioni Contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. In particolare, il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulti o meno inclusa nel territorio dichiarato come coperto nell'ambito del piano dettagliato della copertura, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà eseguire i test di copertura (analoghi a quelli di cui al par. 9.1), anche in contraddittorio con l'Amministrazione, e rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei test di copertura, il tutto non oltre 30 giorni dalla medesima richiesta.

L'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche di copertura, da svolgersi con modalità del tutto analoghe a quanto previsto nel par. 9.1 (anche alla presenza di personale Consip, se richiesto da quest'ultima) che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 giorni dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima i relativi risultati.

Qualora le Amministrazioni Contraenti o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dalla Convenzione, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, e nei luoghi richiesti dall'Amministrazione Contraente o Aggiudicatrice (a seconda di quale Amministrazione richieda tale campagna di misura). La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione, 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.

10. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

10.1 Responsabile del servizio

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

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei contratti attuativi, entro un tempo massimo fissato in n. 5 giorni lavorativi.

10.2 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip potrà effettuare – avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrispondersi direttamente a Consip nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive sarà inviata da Consip corredata del relativo documento di rendicontazione analitica delle attività ispettive svolte dall'Organismo di Ispezione incaricato

La stima dei costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive è pari a € 32.712,00.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nello Schema delle verifiche ispettive di cui oltre, ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se proposti dal Fornitore aggiudicatario.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine. Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a tre livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

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

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'ordine).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip, effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi dalle Amministrazioni. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo Schema delle verifiche ispettive di cui oltre e l'importo massimo a disposizione al momento dell'incarico per lo svolgimento delle verifiche stesse.

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Nota: i termini che, nel seguito, sono espressi in valore percentuali vanno intesi come il valore intero superiore.

Macrocategoria: A – Qualità del processo di esecuzione dell'ordine

A.1 – Ordinativo di fornitura - Tempo di consegna delle SIM, attivazione delle utenze, applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e consegna di eventuali terminali radiomobili richiesti

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 8.1

Modalità di riscontro: confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq$ al valore offerto; Non conformità lieve: valore offerto $< T \leq$ al valore offerto incrementato del 50%; Non conformità grave: $T >$ al valore offerto incrementato del 50%.

Note: in caso di portabilità del numero, e fatti salvi i c.d. "progetti ad hoc", gli SLA sono incrementati di 8 giorni.

A.2 – Ordinativi collegati – attivazioni successive - Tempo di attivazione per le nuove utenze, (corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili)

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 8.2.1

Modalità di riscontro: confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, comunicazione di attivazione

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq$ al valore offerto; Non conformità lieve: valore offerto $< T \leq$ al valore offerto incrementato del 50%; Non conformità grave: $T >$ al valore offerto incrementato del 50%.

A.3 – Ordinativi collegati – attivazioni successive - Tempo di attivazione per le nuove utenze, (corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili)

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 8.2.1

Modalità di riscontro: confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq$ al valore offerto; Non conformità lieve: valore offerto $< T \leq$ al valore offerto incrementato del 50%; Non conformità grave: $T >$ al valore offerto incrementato del 50%.

A.4 – Ordinativi collegati – attivazioni successive - Tempo di attivazione per utenze già attive con lo stesso fornitore o in portabilità del numero, applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili)

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 8.2.1

Modalità di riscontro: confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, comunicazione di attivazione

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 10$ giorni (18 in caso di portabilità del numero); Non conformità lieve: 10 giorni (18 in caso di portabilità del numero) $< T \leq 15$ giorni (23 in caso di portabilità del numero); Non conformità grave: $T >$ a 15 giorni (23 in caso di portabilità del numero).

A.5 – Ordinativi collegati – attivazioni successive - Tempo di attivazione per utenze già attive con lo stesso fornitore o in portabilità del numero, applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili)

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 8.2.1

Modalità di riscontro: confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, comunicazione di attivazione

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 20$ giorni; Non conformità lieve: 20 giorni $< T \leq 30$ giorni; Non conformità grave: $T >$ a 30 giorni.

Macrocategoria: B – Qualità del prodotto fornito

B.1 – Accettazione delle forniture degli apparati

Livello di servizio: Corrispondenza tra gli apparati consegnati e quelle ordinati; funzionalità degli apparati consegnati

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 8.3

Modalità di riscontro: confronto tra prodotti consegnati e prodotti ordinati

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, eventuali segnalazioni di apparecchiature difettose

Modalità di valutazione: Conforme: prodotti conformi all'ordine; Non conformità grave: prodotti non conformi all'ordine.

Macrocategoria: C – Qualità dei servizi integrativi di gestione

C.1 – Fatturazione

Livello di servizio: conformità della fatturazione in termini di correttezza i) degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in offerta economica e ii) delle quantità fatturate rispetto a quelle consegnate/erogate

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 7.1

Modalità di riscontro: corrispondenza tra servizi fatturati e tipo/quantità dei servizi e prodotti ordinati ed erogati

Documenti di registrazione: Ordinativi di fornitura, fatture e documenti allegati, rendicontazione all'Amministrazione

Modalità di valutazione: Conforme: fatturazione corretta; Non conformità grave: fatturazione non corretta.

Macrocategoria: D – Qualità del servizio di Customer Care del Fornitore

D.1 – Tempo di risposta alle richieste via e-mail (ad eccezione delle “richieste di supporto tecnico”)

Livello di servizio: 2 ore tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 6.1.2

Modalità di riscontro: confronto tra orari della richiesta e della risposta

Documenti di registrazione: e-mail di richiesta e di risposta

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 2$ ore; Non conformità grave: $T > 2$ ore.

Macrocategoria: E – Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita

E.1 – Manutenzione delle SIM

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 6.3.1

Modalità di riscontro: confrontare la data della richiesta di sostituzione della SIM e la data di consegna della SIM sostitutiva

Documenti di registrazione: Richiesta di sostituzione della SIM, verbale/bolla di consegna

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq$ al valore offerto; Non conformità lieve: valore offerto $< T \leq$ al valore offerto incrementato del 50%; Non conformità grave: $T >$ al valore offerto incrementato del 50%.

E.2 – Manutenzione degli apparati

Livello di servizio: numero di giorni offerti dal Fornitore

Riferimenti Capitolato Tecnico: par. 6.3.1

Modalità di riscontro: confrontare la data della richiesta di sostituzione dell'apparato e la data di consegna dell'apparato sostitutivo

Documenti di registrazione: Richiesta di sostituzione dell'apparato, verbale/bolla di consegna

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq$ al valore offerto; Non conformità lieve: valore offerto $< T \leq$ al valore offerto incrementato del 50%; Non conformità grave: $T >$ al valore offerto incrementato del 50%.

11. PENALI

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

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

Per i **primi 3 mesi** di vigenza della Convenzione (a partire cioè dalla data di attivazione), ai fini dell'applicazione delle penali verranno considerati gli SLA richiesti dal capitolato o offerti dal Fornitore, se migliorativi, con una tolleranza del 100%, relativamente a:

- Servizi di Customer Care e *Contact Center* per le Amministrazioni (rif. 6.1.1), ad eccezione delle richieste di supporto tecnico;
- Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo (rif. 6.2);
- Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni (rif. 7.1);
- Tempi di attivazione dei servizi (rif. 8).

A titolo esemplificativo: se il tempo massimo previsto dal capitolato tecnico per l'attivazione di un dato servizio è pari a 20 giorni, e il Fornitore ha offerto 18 giorni, la penale potrà essere applicata in caso di tempi di attivazione superiori a 36 giorni. E ancora: per la percentuale di chiamate perse per il servizio di Customer Care telefonico, fissata dal capitolato tecnico al 2%, la penale potrà essere applicata al superamento del 4%.

Si precisa che dall'occorrenza del **terzo evento di mancato rispetto dei livelli di servizio/termini per l'adempimento** previsti in Capitolato e/o nell'offerta tecnica del fornitore, prescritti per ciascuna delle penali riportate sotto in tabella, durante l'intero arco temporale di durata della Convenzione e dei contratti attuativi, **l'importo di ciascuna delle penali subirà un incremento, rispetto al valore indicato nella suddetta tabella, del 30%.**

Si precisa altresì che, nelle seguenti tabelle, per le penali applicate dall'Amministrazione Contraente, laddove si fa riferimento al valore netto contrattuale, si intende il valore stimato del contratto attuativo, tenendo conto di tutti i servizi oggetto del contratto al momento di contestazione della penale.

TABELLA PENALI

ID: 1	PARAMETRO: Sospensione dei servizi in roaming internazionale (voce e/o trasmissione dati) nelle nazioni/aree geografiche coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Piano della Copertura	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno in cui una o più utenze dell'Amministrazione sono soggette a disservizio	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 2.2	
ID: 2	PARAMETRO: Tempi di realizzazione del servizio di potenziamento della copertura indoor
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 40 giorni decorrenti dall'approvazione formale dell'Amministrazione, al netto delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli enti preposti e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione richiedente	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 4.6	
ID: 3	PARAMETRO: Percentuale di accessibilità al servizio voce
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 99%	
VALORE DELLA PENALE: 0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio voce inferiore al valore richiesto dal capitolato, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.3	
ID: 4	PARAMETRO: Percentuale di mantenimento della connessione voce
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 99%	
VALORE DELLA PENALE: 0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.3	
ID: 5	PARAMETRO: Percentuale di Consegna SMS
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 98%	
VALORE DELLA PENALE: 0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna degli SMS inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.3	

ID: 6	PARAMETRO: Percentuale di accessibilità al servizio voce
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 99%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio voce inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.3	
ID: 7	PARAMETRO: Percentuale di mantenimento della connessione voce
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 99%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.3	
ID: 8	PARAMETRO: Percentuale di Consegna SMS
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 98%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.3	
ID: 9	PARAMETRO: SIM Ricaricabili - Tempo di ricarica
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 15 minuti	
VALORE DELLA PENALE: 0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni utenza dell'Amministrazione oggetto di ritardo di ricarica, per ogni ora di ritardo nella disponibilità del credito	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 3.6	
ID: 10	PARAMETRO: Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet o connessione dedicata
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 99,9%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto nel Capitolato Tecnico	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 4.1	
ID: 11	PARAMETRO: Qualità dei servizi di SMS massivi – Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA

DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica

VALORE DELLA PENALE: 0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore superiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 4.2

ID: 12 **PARAMETRO:** Qualità dei servizi di SMS massivi - Disponibilità del servizio di SMS massivi

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA

DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica

VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore dichiarato dal Fornitore

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 4.2

ID: 13 **PARAMETRO:** Disponibilità della/e soluzione/i di EMM in modalità a servizio

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA

DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica

VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore dichiarato dal Fornitore

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 4.3

ID: 14 **PARAMETRO:** Fleet Management- Disponibilità dell'applicativo web per il monitoraggio e gestione della flotta

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA

DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica

VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore dichiarato dal Fornitore

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: par. 4.4

ID: 15 **PARAMETRO:** Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni – Tempo di risoluzione delle non conformità rilevate dall'Amministrazione Aggiudicatrice

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA

DEL FORNITORE: 30 giorni

VALORE DELLA PENALE: Euro 1000,00 al giorno, a partire dal 31° giorno dalla notifica delle non conformità rilevate, sino alla data di risoluzione delle non conformità

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1

ID: 16 **PARAMETRO:** Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni – Prestazioni di "operatore assegnato" - Percentuale di chiamate perse su base bimestrale

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA

DEL FORNITORE: 10%

VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ogni bimestre, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal capitolato tecnico

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 17	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, a partire dal giorno in cui sia rilevato un tempo netto di attesa superiore a quanto offerto, fino al giorno di ripristino del valore offerto	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 18	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: Euro 300,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 15000,00 e per ciascuna campagna di misura	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 19	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Percentuale di chiamate perse
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 2%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ciascuna campagna di misura, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal capitolato tecnico	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 20	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Percentuale di chiamate perse
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 2%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 300,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ciascuna campagna di misura, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal capitolato tecnico	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 21	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di risposta alle richieste via e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico")
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 2 ore	
VALORE DELLA PENALE: 0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo e per ogni risposta fornita in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 22	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Standard"

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 23	PARAMETRO: Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Prioritarie"
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 30 minuti	
VALORE DELLA PENALE: 0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al tempo di risposta richiesto nel capitolato tecnico e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo richiesto	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.1.1 - 6.1.2	
ID: 24	PARAMETRO: Tempo di rilascio dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 30 giorni dalla data di attivazione della Convenzione	
VALORE DELLA PENALE: Euro 2000,00 per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.2	
ID: 25	PARAMETRO: Tempo di invio delle credenziali di accesso all'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.2	
ID: 26	PARAMETRO: Disponibilità dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 98%	
VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto nel capitolato tecnico	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.2	
ID: 27	PARAMETRO: Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione – Utenze Standard
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.3	

ID: 28	PARAMETRO: Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione – Utenze Prioritarie
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 4 ore	
VALORE DELLA PENALE: 0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al tempo richiesto e per ogni disservizio risolto oltre il tempo richiesto	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.3	
ID: 29	PARAMETRO: Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna degli apparati riparati/sostituiti
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'Ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.3.1	
ID: 30	PARAMETRO: Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna della SIM sostitutiva
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'Ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.3.1	
ID: 31	PARAMETRO: Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati e SIM - Consegna dell'apparato sostitutivo
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.3.2	
ID: 32	PARAMETRO: Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati e SIM - Consegna della SIM sostitutiva
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.3.2	
ID: 33	PARAMETRO: Invio della base dati utilizzata per la reportistica relativa ai servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice	

VALORE DELLA PENALE: Euro 2500,00 per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.4	
ID: 34	PARAMETRO: Completezza della base dati utilizzata ai fini della reportistica relativa ai servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Completezza base dati	
VALORE DELLA PENALE: Euro 200,00 per ogni chiamata/richiesta/segnalazione/reclamo che, dalle verifiche a campione svolte dall'Amministrazione Aggiudicatrice, non risulti nella base dati, ovvero risulti con tempi di servizio diversi da quelli effettivi	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.4	
ID: 35	PARAMETRO: Invio della reportistica relativa ai servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento	
VALORE DELLA PENALE: Euro 2500,00 per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.4	
ID: 36	PARAMETRO: Indici di peggioramento percentuali risultanti dalla reportistica relativa ai servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Indici di peggioramento	
VALORE DELLA PENALE: Per ogni indice di peggioramento percentuale maggiore di zero, Euro 50,00 per ogni unità percentuale (1%) dell'indice di peggioramento percentuale	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.4	
ID: 37	PARAMETRO: Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	
VALORE DELLA PENALE: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ciascun giorno di ritardo e per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.5	
ID: 38	PARAMETRO: Servizi di sviluppo e integrazione - Tempi di avvio delle attività
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.6.1	
ID: 39	PARAMETRO: Servizi di sviluppo e integrazione - Tempo di ricezione dei Curricula

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA	
DEL FORNITORE: 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.6.1	
ID: 40	PARAMETRO: Servizi di supporto operativo per le SIM - Tempi di avvio delle attività
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA	
DEL FORNITORE: 30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte della PA	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 6.6.2	
ID: 41	PARAMETRO: Errata fatturazione/errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili)
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA	
DEL FORNITORE: Corretta fatturazione	
VALORE DELLA PENALE: Euro 100,00 per singola fattura errata o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili)	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 7.1	
ID: 42	PARAMETRO: Fatturazione e rendicontazione - Ritardo di fatturazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA	
DEL FORNITORE: 20 giorni	
VALORE DELLA PENALE: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo e per ciascuna fattura inviata in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 7.3	
ID: 43	PARAMETRO: Fatturazione e rendicontazione - Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA	
DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo e per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 7.3	
ID: 44	PARAMETRO: Ritardato o mancato invio della comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi/ esecuzione delle attività richieste (ivi compresa la comunicazione relativa alla data di attivazione delle utenze)
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA	
DEL FORNITORE: 24 ore	
VALORE DELLA PENALE: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Cap. 8	

ID: 45	PARAMETRO: Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze (o migrazione in Convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore), di attivazione dei servizi/profili connessi e di consegna degli eventuali terminali radiomobili – casi in cui non sia richiesta la MNP
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.1 per l'ordinativo di fornitura	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1	
ID: 46	PARAMETRO: Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi, e di consegna degli eventuali terminali radiomobili – casi in cui sia richiesta la MNP
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 8 giorni aggiuntivi rispetto al Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica per il livello di servizio relativo alla penale ID 45	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.1 per l'ordinativo di fornitura	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1	
ID: 47	PARAMETRO: Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione - Tempi di rilascio del Piano di attivazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 10 giorni dall'Ordinativo	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel rilascio del Piano	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.4	
ID: 48	PARAMETRO: Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet via Internet
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 45 giorni dall'Ordinativo	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.4	
ID: 49	PARAMETRO: Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet mediante connessione dedicata
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 60 giorni dall'Ordinativo	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.4	
ID: 50	PARAMETRO: Tempo di attivazione del servizio di SMS massivi

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 10 giorni dall'Ordinativo di un pacchetto di SMS	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.5	
ID: 51	PARAMETRO: Tempo di attivazione del servizio di Enterprise Mobility Management
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 20 giorni dall'Ordinativo	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.6	
ID: 52	PARAMETRO: Fleet Management - Tempi di rilascio del Piano di attivazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 15 giorni dall'Ordinativo	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.7	
ID: 53	PARAMETRO: Fleet Management - Tempi di configurazione, spedizione e consegna delle OBU
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 45 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.7	
ID: 54	PARAMETRO: Fleet Management - Tempi di attivazione del servizio
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 30 giorni dalla conclusione delle attività di installazione a carico dell'Amministrazione, decorrenti dall'invio, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione di completamento delle attività, effettuata via e-mail, al Fornitore	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.1.7	
ID: 55	PARAMETRO: Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi - caso nuove numerazioni - senza consegna di terminali
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1 per l'ordinativo collegato	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1	
ID: 56	PARAMETRO: Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi - caso nuove numerazioni - con consegna di terminali

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1 per l'ordinativo collegato

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1

ID: 57 **PARAMETRO:** Ordinario di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi - caso migrazione in Convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore - senza consegna di terminali

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 10 giorni dall'Ordine

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1 per l'ordinativo collegato

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1

ID: 58 **PARAMETRO:** Ordinario di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi - caso migrazione in Convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore - con consegna di terminali

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 20 giorni dall'Ordine

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1 per l'ordinativo collegato

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1

ID: 59 **PARAMETRO:** Ordinario di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi - caso di utenze già attive con un operatore diverso dall'aggiudicatario ed intestate all'Amministrazione (MNP) - senza consegna di terminali

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 18 giorni dall'Ordine

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1 per l'ordinativo collegato

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1

ID: 60 **PARAMETRO:** Ordinario di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi - caso di utenze già attive con un operatore diverso dall'aggiudicatario ed intestate all'Amministrazione (MNP) - con consegna di terminali

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 20 giorni dall'Ordine

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, rispetto al valore dichiarato, nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1 per l'ordinativo collegato

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1

ID: 61	PARAMETRO: Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze e dei servizi/profili connessi, associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 48 ore dalla richiesta formulata dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione tramite Customer Care o Applicazione web	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nelle attivazioni richieste dall'Amministrazione	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.1	
ID: 62	PARAMETRO: Tempo di attivazione dell'Utenza prioritaria su utenze già attive.
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 5 giorni dall'Ordine	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.4.1	
ID: 63	PARAMETRO: Tempo di attivazione del servizio di sicurezza centralizzata su utenze già attive.
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 10 giorni dall'Ordine	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.4.4	
ID: 64	PARAMETRO: Tempo di attivazione della Seconda SIM (qualora offerta) su utenze già attive.
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 10 giorni dall'Ordine	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.4.2	
ID: 65	PARAMETRO: Tempo di attivazione dei servizi fruiti a titolo personale (qualora offerti) su utenze già attive.
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 5 giorni dall'Ordine	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	
RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.4.3	
ID: 66	PARAMETRO: Tempo di variazione della tipologia e della configurazione delle utenze – con Ordinativo
LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 5 giorni dall'Ordine	
VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle variazioni richieste nell'Ordinativo collegato	
SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente	

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.2

ID: 67 **PARAMETRO:** Tempo di variazione della tipologia e della configurazione delle utenze – richiesta via web o call center

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle variazioni richieste via web o call center

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.2.2

ID: 68 **PARAMETRO:** Tempo di sostituzione dell'apparato difettoso alla consegna

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 7 giorni dalla segnalazione del problema

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nella sostituzione richiesta

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.3

ID: 69 **PARAMETRO:** Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 5 giorni dalla segnalazione del problema

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nella sostituzione richiesta

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 8.3

ID: 70 **PARAMETRO:** Tempo di consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice delle specifiche definitive di verifica di conformità (applicabile solo post stipula della Convenzione)

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione

VALORE DELLA PENALE: Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.2

ID: 71 **PARAMETRO:** Ritardo nell' esecuzione delle verifiche di conformità (applicabile solo post stipula della Convenzione)

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Data comunicata dall'Amministrazione Aggiudicatrice

VALORE DELLA PENALE: Euro 1000,00 per ogni giorno di ritardo

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.2

ID: 72 **PARAMETRO:** Esito negativo delle verifiche di conformità (applicabile solo post stipula della Convenzione)

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: In caso di esito negativo della verifica, 15 giorni di tempo per effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo

VALORE DELLA PENALE: Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione della verifica di conformità da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.2

ID: 73 **PARAMETRO:** Esito negativo delle verifiche di conformità

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: In caso di esito negativo della verifica, 15 giorni di tempo per effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo

VALORE DELLA PENALE: Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione della verifica di conformità da parte dell'Amministrazione Contraente

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.3

ID: 74 **PARAMETRO:** Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e delle relative mappe

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare contrattuale netto per ogni giorno di ritardo nella risposta e consegna del dettaglio della copertura e delle relative mappe

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.3

ID: 75 **PARAMETRO:** Espletamento delle campagne di misura della copertura e consegna all'Amministrazione dei relativi risultati

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione

VALORE DELLA PENALE: 1 per mille dell'ammontare contrattuale netto per ogni giorno di ritardo nell'espletare la campagna di misura

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.3

ID: 76 **PARAMETRO:** Esito dei test di copertura

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura

VALORE DELLA PENALE: Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale pari all'1 per mille dell'ammontare contrattuale netto al giorno, a partire dalla data di esito negativo dei test, e fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.3

ID: 77 **PARAMETRO:** Espletamento dei test di copertura e consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice dei relativi risultati

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione

VALORE DELLA PENALE: Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nella consegna dei risultati dei test, per ciascuna verifica richiesta dall'Amministrazione

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.3

ID: 78 **PARAMETRO:** Esito dei test di copertura

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura

VALORE DELLA PENALE: Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale di Euro 2000,00 al giorno, fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 9.3

ID: 79 **PARAMETRO:** Risposta scritta del Responsabile del Servizio alle richieste dell'Amministrazione Aggiudicatrice

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione

VALORE DELLA PENALE: Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 10.1 e 1.3.1

ID: 80 **PARAMETRO:** Ritardo nelle comunicazioni di Qualificazione/Adeguamento (Eventuali servizi cloud)

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: Termini per l'adempimento delle comunicazioni di cui al par. 1.4.1

VALORE DELLA PENALE: Nel caso in di ritardo nelle comunicazioni sarà applicata una penale di Euro 2000,00 al giorno.

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Aggiudicatrice

RIFERIMENTI CAPITOLATO: Par. 1.4.1

ID: 81 **PARAMETRO:** Penale generica da ritardo (residuale rispetto a tutte quelle di cui ai precedenti punti)

LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE: tempistiche, relative ai singoli Contratti Attuativi e non oggetto di specifica penale

VALORE DELLA PENALE: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, qualora non risulti applicabile nessuna delle penali indicate ai precedenti punti o all'art. 14 della Convenzione, in caso di ritardo rispetto alle tempistiche contrattuali (risultanti dalla Convenzione e dai rispettivi allegati e comunque dal singolo contratto attuativo)

SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE: Amministrazione Contraente

RIFERIMENTI: intera documentazione contrattuale

12. CLAUSOLA DI RINEGOZIAZIONE SPECIFICA EX ART. 9, COMMA 4, DEL D.LGS. 36/2023

L'attuale contesto geopolitico, condizionato, tra l'altro, dai conflitti commerciali legati ai dazi e alle terre rare, risulta estremamente incerto e capace di generare forti e repentine oscillazioni dei prezzi, esponendo gli operatori del settore a rischi eccessivi di insostenibilità dell'offerta formulata in sede di partecipazione. Pertanto, la Convenzione, proprio in ragione di tale contesto economico, risulta particolarmente esposta al rischio di eventi straordinari, non prevedibili in termini certi e tali da alterare in maniera rilevante l'equilibrio originario della Convenzione medesima.

Proprio per far fronte a tali rischi, tenuto conto di quanto previsto all'art. 9, comma 4, nei seguenti paragrafi viene introdotta apposita clausola di rinegoziazione, la quale, al verificarsi di determinati eventi che, seppur astrattamente individuabili, risultano imprevedibili in termini certi in quanto assolutamente eccezionali, potrà consentire la rinegoziazione di specifiche previsioni contrattuali.

12.1 Presupposti di applicazione della clausola di rinegoziazione

Nella seguente tabella vengono indicati:

- l'elenco tassativo di **eventi non prevedibili in termini certi** che potranno consentire l'applicazione della clausola di rinegoziazione di cui al presente paragrafo. Trattasi nel dettaglio di alcuni eventi straordinari, la cui effettiva realizzazione non è prevedibile in termini certi in quanto correlata a fattori estrinseci legati all'andamento geopolitico. In particolare, ove tali eventi si verificassero, potrebbero determinare un rischio di mercato tale da alterare in maniera rilevante l'equilibrio originario della Convenzione;
- l'elenco tassativo delle **modifiche che potranno essere apportate alle condizioni contrattuali** in applicazione della clausola di rinegoziazione di cui al presente paragrafo. Trattasi in particolare di specifici adeguamenti della documentazione contrattuale che, in base all'evento straordinario verificatosi, si reputano idonei a ripristinare l'equilibrio della Convenzione;
- le specifiche regole e limiti relativi alla rinegoziazione di ciascuna delle suddette clausole contrattuali.

L'evento riportato in ciascuna riga potrà consentire esclusivamente la rinegoziazione della condizione contrattuale riportata nella stessa riga, nel rispetto delle regole e limiti previsti nella riga medesima.

Si precisa che, nell'ambito della sottostante tabella:

- con T0 si intende il termine di presentazione delle offerte;
- con T1 si intende la data del provvedimento di aggiudicazione, ovvero, in caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione ai sensi dell'Allegato I.3 al Codice, la data di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione, come individuato dal predetto Allegato;
- con T2 si intende la data di stipula della Convenzione;
- con T3 si intende la data di attivazione della Convenzione.

RIF.	EVENTI NON PREVEDIBILI IN TERMINI CERTI (colonna A)	POSSIBILI MODIFICHE ALLE CONDIZIONI CONTRATTUALI (colonna B)	REGOLE E LIMITI (colonna C)
1	Con riferimento all'indice di cui all'art. 12, comma 1, punto ii) (terminali), dello Schema di Convenzione: variazione percentuale, in aumento, superiore al 5%, tra il valore dell'Indice relativo al mese in cui ricade T₀ e il valore dell'indice relativo al mese in cui ricade T₁	Ai fini dell'applicazione dell'art. 12, comma 3, dello Schema di Convenzione, con riferimento al solo indice di cui al comma 1, punto ii) (terminali), del medesimo art. 12, si considererà la variazione percentuale tra il valore dell'Indice relativo al mese in cui ricade T₀ (in sostituzione di T ₁) e quello disponibile nei 15 giorni antecedenti la scadenza del Periodo di Rilevazione	<ul style="list-style-type: none"> - Tale rinegoziazione può essere richiesta solo entro 5 giorni successivi alla data di stipula della Convenzione. - Una volta apportata, la modifica della condizione contrattuale resterà tale per tutta la durata della Convenzione, anche eventualmente prorogata, e quindi sarà applicata a tutte le successive revisioni dei prezzi, anche nel caso in cui successivamente intervengano le rinegoziazioni di cui ai successivi punti 2 e 3
2	<p>Differenza, in valore assoluto, superiore a 5 punti tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - variazione percentuale dell'indice dei Prezzi alla Produzione dell'Industria relativo alla voce "ATECO 26.3 Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni" (valori per il mercato interno) <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> - variazione percentuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo dei "Servizi di telefonia mobile" - classificazione Ecoicop (08302). <p>A tal fine sarà presa in considerazione, per entrambi gli indici, la variazione intervenuta nel periodo intercorrente tra il mese in cui ricade T₁ (o T₀ qualora sia stata precedentemente operata la rinegoziazione di cui al precedente punto 1) e il mese in cui ricade la richiesta di rinegoziazione (cfr colonna C).</p>	<p>Ai fini dell'applicazione dell'art. 12, comma 1, punto ii) (terminali), dello Schema di Convenzione, inversione dei seguenti indici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indice dei Prezzi alla Produzione dell'Industria relativo alla voce "ATECO 26.3 Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni" (valori per il mercato interno) <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indice ISTAT dei prezzi al consumo dei "Servizi di telefonia mobile" - classificazione Ecoicop (08302), <p>al fine di utilizzare l'indice che, nel periodo analizzato (cfr. colonna A), abbia presentato una maggiore variazione percentuale in aumento, in quanto più rappresentativo e reattivo alle dinamiche di mercato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tale rinegoziazione non può essere richiesta per la revisione dei prezzi iniziale (prima dell'attivazione della Convenzione). - Tale rinegoziazione può essere richiesta, in occasione delle successive revisioni dei prezzi, almeno 20 giorni prima della scadenza di ciascun semestre (o trimestre qualora sia intervenuta, o sia contestualmente richiesta, la rinegoziazione di cui al successivo punto 3) calcolato a partire dalla data di stipula della Convenzione. - Anche qualora intervenisse la sostituzione dell'indice di riferimento, resta inteso che in sede di revisione prezzi troveranno applicazione le soglie previste dall'art. 12, comma 3, dello Schema di Convenzione.

3	Con riferimento all'indice di cui all'art. 12, comma 1, punto ii) (terminali), dello Schema di Convenzione, (come eventualmente sostituito in occasione della rinegoziazione di cui al precedente punto 2 o, se del caso, in predicato di essere sostituito qualora le rinegoziazioni di cui al punto 2 e al presente punto 3 siano richieste contestualmente): variazione percentuale, in aumento, <u>riscontrata nell'arco di un mese, tra quello in cui ricade la richiesta di negoziazione (cfr. Colonna C) e quello immediatamente precedente</u> , superiore al 3%.	Ai fini dell'applicazione dell'art. 12, comma 2, punto B), dello Schema di Convenzione, la revisione dei prezzi sarà operata, a partire dalla data di stipula della Convenzione, <u>alla scadenza di ciascun trimestre</u> (in sostituzione di ciascun semestre).	<ul style="list-style-type: none"> - Tale rinegoziazione può essere richiesta a partire dalla prima revisione dei prezzi successiva alla stipula, fermo restando che al momento della richiesta <u>non devono essere trascorsi più di 15 giorni dal momento della pubblicazione del dato ISTAT</u>. - Una volta apportata, la modifica della condizione contrattuale resterà tale per tutta la durata della Convenzione, anche eventualmente prorogata, fermo restando che non opererà retroattivamente.
4	Valore mensile dell'indice Global Supply Chain Pressure Index (GSCPI) della Federal Reserve Bank di New York, risultante dall'apposito report (pubblicato nel sito https://www.newyorkfed.org/), <u>superiore a 2</u>	Per un periodo di 6 mesi (o la minor durata se la durata residua della Convenzione, anche eventualmente prorogata, a partire dalla richiesta è inferiore a 6 mesi) il livello di servizio relativo al tempo di consegna previsto al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico, limitatamente ai terminali radiomobili (soglia massima), sarà raddoppiato e pertanto si intenderà pari a 60 giorni, o, in alternativa, pari al doppio dei giorni indicati in offerta tecnica, qualora sia stata presentata offerta migliorativa per tale livello di servizio.	<ul style="list-style-type: none"> - Tale rinegoziazione può essere richiesta in qualsiasi momento a partire dalla stipula, fermo restando che <u>non devono essere trascorsi più di 15 giorni dal momento della pubblicazione del report di GSCPI</u> (pubblicato mensilmente) - Una volta apportata, la modifica della condizione contrattuale resterà efficace: i) per <u>6 mesi</u> dalla richiesta; ii) o per la minor durata se la durata residua della Convenzione, anche eventualmente prorogata, a partire dalla richiesta è inferiore a 6 mesi. Successivamente, nel caso di cui al precedente punto i), già a partire dal 5° mese di efficacia della rinegoziazione, potrà essere avanzata una nuova richiesta di rinegoziazione relativa al presente punto 4, soggetta alle medesime regole di cui sopra.. - Resta fermo quanto meglio precisato al successivo paragrafo 12.3 e relativi sottoparagrafi

12.2 Modalità di applicazione della clausola di rinegoziazione

La rinegoziazione potrà avvenire solamente su segnalazione del Fornitore.

In particolare, al verificarsi degli eventi di cui alla colonna A) della tabella di cui al precedente paragrafo 12.1, ferme restando le tempistiche di cui alla colonna C) della medesima tabella, il Fornitore potrà trasmettere alla Consip S.p.A. apposita "Richiesta di rinegoziazione".

La Richiesta di rinegoziazione dovrà riportare l'espressa indicazione dell'evento e di ogni elemento temporale utile, e alla stessa dovranno essere allegati i dati/report scaricati dai rispettivi database ufficiali (ISTAT/ GSCPI), a comprova dell'evento indicato e da cui si evinca altresì la rispettiva data di pubblicazione. Potrà essere allegata alla richiesta ogni ulteriore documentazione ritenuta utile.

Una volta ricevuta la Richiesta di rinegoziazione, la Consip S.p.A. avrà comunque la possibilità di effettuare verifiche d'ufficio e, qualora necessario ai fini delle valutazioni di cui al presente paragrafo, di chiedere chiarimenti e/o integrazioni al Fornitore, con facoltà di assegnare eventualmente un termine perentorio a pena di inammissibilità della Richiesta di rinegoziazione.

La Consip S.p.A. (anche mediante apposito organo dalla stessa nominato), acquisita tutta la documentazione necessaria, svolgerà quindi una preliminare **valutazione di ammissibilità**, al fine di verificare la sussistenza di tutti i presupposti indicati nella tabella di cui al precedente paragrafo 12.1, ivi compresi quelli temporali per l'invio delle richieste di cui alla colonna C) della medesima tabella, fermo restando quanto previsto al successivo paragrafo 12.3.2 per il caso in cui sia richiesta la rinegoziazione di cui al punto 4 del precedente paragrafo 12.1.

In mancanza anche solo di un presupposto la Richiesta di rinegoziazione sarà ritenuta inammissibile.

In particolare, in caso di esito negativo della valutazione di ammissibilità, non si darà seguito alla rinegoziazione e ne sarà data comunicazione al Fornitore.

In caso di esito positivo della valutazione di ammissibilità, la Consip S.p.A. predisporrà apposita "Proposta di accordo", contenente le condizioni contrattuali rinegoziate **nei limiti di cui alla tabella del precedente paragrafo 12.1**, e la trasmetterà al Fornitore.

Il Fornitore dovrà fornire riscontro alla Consip S.p.A., entro e non oltre le tempistiche dalla medesima indicate, approvando la Proposta di accordo oppure segnalando eventuali errori materiali.

Qualora entro il suddetto termine non pervenga alcun riscontro, non si darà seguito alla rinegoziazione e ne sarà data comunicazione al Fornitore.

Qualora il Fornitore, con le modalità ed entro i termini sopra indicati, segnali eventuali **errori materiali**, la Consip S.p.A. riesaminerà la Proposta di Accordo e, all'esito di tale verifica, alternativamente:

- potrà correggere quanto segnalato dal Fornitore e trasmettere a quest'ultimo la Proposta di accordo aggiornata, con nuova applicazione dell'*iter* sopra descritto per il riscontro;
- ove non rilevi l'errore materiale segnalato dal Fornitore, la Consip S.p.A., **potrà assegnare allo stesso un termine perentorio per l'approvazione della Proposta di accordo. Qualora tale termine perentorio non fosse rispettato non si darà seguito alla rinegoziazione e ne sarà data comunicazione al Fornitore.**

Una volta approvata la Proposta di accordo, i rispettivi contenuti saranno riportati in apposita Appendice alla Convenzione, che sarà pubblicata sul sito www.acquistinretepa.it.

Le condizioni contrattuali rinegoziate troveranno applicazione a decorrere dalla data di pubblicazione dell'Appendice, fermo restando quanto puntualmente indicato nella colonna C) della tabella di cui al paragrafo 12.1.

Resta inteso che la Richiesta di rinegoziazione non giustifica, di per sé, la sospensione dell'esecuzione della Convenzione e dei Contratti Attuativi, che quindi dovrà comunque essere garantita dal Fornitore.

12.3 Previsioni specifiche relative alla clausola di rinegoziazione di cui al punto 4 del paragrafo 12.1

Con particolare riferimento **alla rinegoziazione di cui al punto 4** della tabella del paragrafo 12.1. trovano applicazione altresì le previsioni di cui ai seguenti paragrafi.

12.3.1 Specifiche regole per l'applicazione della rinegoziazione di cui al punto 4 del paragrafo 12.1

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 12.2, la **rinegoziazione di cui al punto 4** della tabella del paragrafo 12.1.:

- sarà applicata solamente ai terminali oggetto degli Ordinativi di Fornitura emessi successivamente alla data di pubblicazione dell'Appendice (ivi compresi i terminali ulteriori oggetto degli eventuali Ordinativi Collegati a quelli emessi anche prima della pubblicazione dell'Appendice);
- decorsi 6 mesi dalla pubblicazione di tale Appendice, perderà di efficacia e di conseguenza si tornerà automaticamente alla corrispondente condizione contrattuale originaria. Tale originaria condizione contrattuale sarà applicata ai terminali oggetto degli Ordinativi di Fornitura emessi successivamente alla scadenza del sesto mese (ivi compresi i terminali ulteriori oggetto degli eventuali Ordinativi Collegati a quelli emessi in costanza del semestre) e sarà pubblicata sul sito www.acquistinretepa.it. Resta fermo quanto puntualmente indicato, in corrispondenza del punto 4, nella colonna C) della tabella di cui al paragrafo 12.1, in relazione alla possibilità di Richieste di rinegoziazione successive.

12.3.2 Modifica dell'indice di riferimento

Nel corso durata della Convenzione Consip S.p.A. svolgerà le seguenti verifiche relative all'indice Global Supply Chain Pressure Index (GSCPI) della Federal Reserve Bank di New York:

- a) verifica relativa al perdurante possesso delle caratteristiche qualificanti dell'indice;
- b) verifica relativa all'esistenza di nuovi indici, altrettanto affidabili, adottati da Consip S.p.A. o da specifiche istituzioni.

a) Verifica relativa al perdurante possesso delle caratteristiche qualificanti

La verifica avrà ad oggetto la **permanenza, in capo all'indice Global Supply Chain Pressure Index (GSCPI) della Federal Reserve Bank di New York, di tutte le seguenti caratteristiche**, che ad oggi lo rendono un indice affidabile ai fini della rispettiva clausola di rinegoziazione:

- idoneità a monitorare le tensioni nelle catene di approvvigionamento;
- ampia e variegata diversificazione geografica, tale da monitorare almeno le aree relative a Unione Europea, USA e Asia;
- ampia e variegata diversificazione merceologica;
- indice sintetico costituito da un valore unico;
- indice che preveda un aggiornamento (e conseguente pubblicazione) trimestrale o inferiore (attualmente la pubblicazione dei report è mensile).

Tale verifica sarà svolta d'ufficio da Consip S.p.A. alla scadenza di ogni semestre a partire dall'attivazione della Convenzione, nonché comunque in occasione di ciascuna valutazione di ammissibilità, di cui al precedente paragrafo 12.2, afferente rinegoziazione di cui al punto 4 della tabella del paragrafo 12.1.

Nel caso in cui tale verifica abbia esito negativo:

- ne sarà data preliminare evidenza al Fornitore;
- **per tutta la restante durata della Convenzione non potrà più essere richiesta dal Fornitore la rinegoziazione di cui al punto 4 della tabella del paragrafo 12.1.**, fatto salvo quanto previsto al successivo punto b);

- quanto sopra sarà riportato in apposita Appendice alla Convenzione che sarà pubblicata sul sito www.acquistinretepa.it;
- qualora l'esito negativo della verifica sia rilevato nel corso verifica di ammissibilità di cui al precedente paragrafo 12.2, la rispettiva Richiesta di rinegoziazione sarà considerata inammissibile.

b) Verifica relativa all'esistenza di nuovi indici, altrettanto affidabili, adottati da Consip S.p.A. o specifiche istituzioni

La verifica avrà ad oggetto l'adozione di eventuali indici, ad oggi non esistenti, che:

- siano pubblicati, tassativamente, da parte di Consip S.p.A. o di una delle seguenti specifiche istituzioni:
 - ISTAT,
 - EUROSTAT,
 - BANCA CENTRALE EUROPEA (BCE),
 - BANCA EUROPEA DEGLI INVESTIMENTI (BEI),
 - ORGANIZZAZIONE PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO ECONOMICO (OCSE),
 - COMMISSIONE EUROPEA,
- abbiano almeno tutte le seguenti caratteristiche ad oggi possedute dall'indice Global Supply Chain Pressure Index (GSCPI) della Federal Reserve Bank di New York, che lo rendono un indice affidabile ai fini della rispettiva clausola di rinegoziazione:
 - idoneità a monitorare le tensioni nelle catene di approvvigionamento;
 - ampia e variegata diversificazione geografica, tale da monitorare almeno le aree relative a Unione Europea, USA e Asia;
 - ampia e variegata diversificazione merceologica;
 - indice sintetico costituito da un valore unico;
 - indice che preveda un aggiornamento (e conseguente pubblicazione) trimestrale o inferiore (attualmente la pubblicazione dei report è mensile).

Tale verifica sarà svolta d'ufficio da Consip S.p.A. alla scadenza di ogni semestre a partire dall'attivazione della Convenzione, anche eventualmente su segnalazione del Fornitore.

In caso di esito positivo della verifica, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di sostituire d'ufficio l'indice Global Supply Chain Pressure Index (GSCPI) della Federal Reserve Bank di New York con il nuovo indice, definendo il corrispondente valore soglia, tale da identificare uno stato di eccessivo stress delle catene di approvvigionamento, così come attualmente lo individua il valore 2 indicato al punto 4 della tabella di cui al precedente paragrafo 12.1 con riferimento all'indice GSCPI, che dà diritto alla rinegoziazione, dandone evidenza al Fornitore.

Il nuovo indice e il rispettivo valore soglia saranno quindi riportati in apposita Appendice alla Convenzione (denominata "Appendice sostituzione indice"), che sarà pubblicata sul sito www.acquistinretepa.it e saranno applicati alle sole richieste di rinegoziazione avanzate successivamente a tale pubblicazione. Restano ferme le tempistiche e le condizioni di cui alla colonna C relativa al punto 4, della tabella di cui al precedente paragrafo 12.1 e quelle di cui al precedente paragrafo 12.3.1.

Una volta sostituito, il nuovo indice e la rispettiva soglia, saranno utilizzati, ai fini della rinegoziazione di cui al punto 4 della tabella del paragrafo 12.1., per tutta la restante durata della Convenzione. Pertanto, la sostituzione dell'indice disciplinata nel presente paragrafo potrà avvenire un'unica volta nel corso della durata della Convenzione.

La verifica di cui al presente paragrafo potrà essere svolta anche nel caso in cui la verifica di cui al punto a) di cui sopra abbia precedentemente avuto esito negativo e sia stato quindi precedentemente precluso l'utilizzo della rinegoziazione di cui al punto 4 della tabella del paragrafo 12.1. In tal caso, con l'“Appendice sostituzione indice” sarà reintrodotta la rinegoziazione di cui al punto 4 della tabella del paragrafo 12.1, con applicazione del nuovo indice e del rispettivo valore soglia come sopra individuato.