

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 3

MODELLO DI RELAZIONE TECNICA



La **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana dovrà essere conforme al fac-simile di seguito riportato e dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi, così come descritto meglio di seguito, che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica:

- (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10, e interlinea non inferiore a 1,15;
- (ii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 50 (cinquanta) pagine.

Si precisa che

- (i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione dell’offerta;
- (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l’indice, l’eventuale copertina della Relazione Tecnica, nonché la premessa e la presentazione e descrizione dell’offerente

A Sistema dovranno essere prodotti gli ulteriori documenti costituenti l’ “Offerta Tecnica”, come meglio specificato al par. 15 del Disciplinare di gara.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA - GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI –EDIZIONE 8 - AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000 – ID 2159

1. PREMESSA E PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(Indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

I paragrafi successivi, come di seguito dettagliato, dovranno avere una numerazione conforme a quella del Capitolato Tecnico cui si riferiscono.

2.1 Copertura nazionale

Solo nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario, descrizione dettagliata di tali accordi, dettagliando:

- aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura (evidenziando quali tra le aree dettagliate nelle tabelle del Piano della Copertura siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori);
- date di scadenza del contratto.

2.2 Roaming internazionale e satellitare

Indicazione della/e rete/i satellitare/i con cui il concorrente garantisce il *roaming*, e relativa copertura geografica.

3.7 Ricarica del credito

Descrizione di:

- 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 (lett. a par. 3.7 Capitolato Tecnico). Per le

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica



eventuali modalità di ricarica automatica ulteriori rispetto a quelle minime previste dal Capitolato Tecnico, descrizione dei meccanismi che regolano l'automatismo, e i tempi di conseguente disponibilità del credito;

- “tagli di ricarica” resi disponibili all'Amministrazione, specificando se sia possibile differenziare o meno utenza per utenza (lett. b par. 3.7 Capitolato Tecnico);
- 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 (lett. c par. 3.7 Capitolato Tecnico).

3.8 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale – utenze ricaricabili

Descrizione dettagliata, chiarendo ogni eventuale vincolo, di:

- a. modalità di tariffazione, nonché le modalità alternative per la tariffazione dello stesso servizio, potendo il Concorrente prevedere, per il traffico nazionale a carico del dipendente, tutte le tariffe di cui a par. 3.6.1 e 3.6.2 del Capitolato Tecnico, comprese le tariffe riservate, per i servizi a carico dell'Amministrazione, alle sole utenze in abbonamento. Si riportano di seguito le più significative tra le opzioni di tariffazione che potranno essere offerte:
 - a consumo per voce e/o SMS e/o dati;
 - a pacchetto, senza la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto;
 - a pacchetto, con la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto;
 - a pacchetto, con la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità di minuti ed SMS contenute nel pacchetto, e di attivare un plafond dati dopo l'esaurimento della quantità di dati contenuta nel pacchetto;
 - a plafond, senza la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo dopo l'esaurimento del plafond;
 - a plafond, con la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo all'esaurimento della quantità contenuta nel plafond;
 - a plafond, con la possibilità di attivare un nuovo plafond all'esaurimento della quantità contenuta nel primo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica



- b. Possibilità di effettuare traffico a carico del dipendente anche in *roaming* non regolamentato, la completezza dei servizi disponibili (voce e/o SMS e/o dati), la scelta offerta circa le modalità di tariffazione, nonché le modalità alternative per la tariffazione dello stesso servizio, potendo il Concorrente prevedere anche in questo caso, tutte le tariffe di cui a par. 3.6.1 e 3.6.2 del Capitolato Tecnico, comprese le tariffe riservate, per i servizi a carico dell'Amministrazione, alle sole utenze in abbonamento. Si riportano di seguito le più significative tra le opzioni di tariffazione che potranno essere offerte:
- a consumo per voce e/o SMS e/o dati;
 - a pacchetto giornaliero, senza la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto;
 - a pacchetto giornaliero, con la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto;
 - a plafond, senza la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo dopo l'esaurimento del plafond;
 - a plafond, con la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo all'esaurimento della quantità contenuta nel plafond;
 - a plafond, con la possibilità di attivare un nuovo plafond all'esaurimento della quantità contenuta nel primo.
- c. Varietà delle modalità di ricarica a titolo personale offerte, cioè dei meccanismi di ricarica, dei canali, delle tempistiche e degli importi previsti per la ricarica del credito da parte del dipendente.

4.1 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

Descrizione delle caratteristiche e delle architetture di erogazione del servizio, per entrambe le modalità di accesso previste nel capitolato tecnico (attraverso connessione internet, o mediante connessione dedicata). Per ciascuna delle modalità e delle architetture di erogazione del servizio offerte, è richiesto di illustrare quali siano i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dell'accesso.

4.2 SMS massivi

Descrizione delle funzioni di reportistica (le informazioni disponibili nella reportistica, la possibilità di esportare i dati di reportistica specificandone i formati supportati, le funzioni aggiuntive per la ricerca

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica



e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri).

4.3 Enterprise Mobility Management

Identificazione delle piattaforme di Enterprise Mobility Management offerte.

Descrizione delle caratteristiche tecnico funzionali, per ciascuna delle soluzioni offerte, in termini di:

- numerosità e rilevanza del set di applicazioni gestite in sicurezza (ad esempio, posta, rubrica, calendario, 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.

4.4 Fleet Management

Descrizione delle caratteristiche tecnico funzionali della soluzione offerta, anche con riferimento al dettaglio dei suoi eventuali elementi migliorativi:

- 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 Smart Working

Descrizione della soluzione di smart working offerta, evidenziando in particolare:

- le ulteriori funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione rispetto a quelle minime previste nel Capitolato;
- le modalità con cui garantirà la sicurezza dell'accesso all'applicazione e dei dati gestiti;
- lo spazio disco a disposizione su cloud per l'archiviazione e la condivisione di file di almeno 500 GB per Amministrazione e di almeno 5GB per utente.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica



4.6 Mobile Payment

Descrizione di:

- l'architettura logica dell'intera soluzione necessaria ad effettuare il pagamento mediante gli strumenti proposti;
- le funzionalità della soluzione offerta, con specifico riferimento agli ambiti di applicazione dei servizi pagabili attraverso il circuito PagoPA;
- le caratteristiche tecniche della soluzione offerta, in termini di caratteristiche prestazionali, affidabilità, sicurezza (ad esempio, meccanismi di autenticazione, protezione e riservatezza dei dati, sicurezza delle comunicazioni nella trasmissione dei dati), semplicità d'uso per l'utente e caratteristiche prestazionali;
- le funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione per la gestione e il monitoraggio dei servizi di pagamento anche mediante strumenti di reportistica, che dovranno essere accessibili via web.

5.2.2 Terminali radiomobili – Tipologia Telefoni

Il Concorrente – per ciascuno dei telefoni offerti – dovrà indicare nella Tabella seguente: la marca, il modello, la denominazione della corrispondente “Dichiarazione delle caratteristiche tecniche dei terminali” e la denominazione dell’eventuale corrispondente “Documentazione SAR” (cfr. par. 15 del Disciplinare di gara) caricate a Sistema, che costituiscono parte integrante della Offerta tecnica.

Tipologia Telefoni	Marca	Modello	Denominazione della “Dichiarazione delle caratteristiche tecniche dei terminali” a Sistema	Denominazione della eventuale “Documentazione SAR” a Sistema
Top iOS	Non Applicabile
Top Android – Brand 1
Top Android – Brand 2
Top Android – Brand 3
Intermedia – Brand 1
Intermedia – Brand 2
Intermedia – Brand 3
Base – Brand 1
Base – Brand 2
Base – Brand 3

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica



5.2.3 Terminali radiomobili – Tipologia Tablet

Il Concorrente – per ciascun tablet offerto – dovrà indicare nella Tabella seguente: la marca, il modello e la denominazione della corrispondente “Dichiarazione delle caratteristiche tecniche dei terminali” caricata a Sistema (cfr. par. 15 del Disciplinare di gara), che costituisce parte integrante dell’Offerta tecnica.

Tipologia Tablet	Marca	Modello	Denominazione della “Dichiarazione delle caratteristiche tecniche dei terminali” a Sistema
Tablet iOS
Tablet Android – Brand 1
Tablet Android – Brand 2

5.2.4 Terminali radiomobili – Tipologia modem per computer portatili

Il Concorrente – per il modem offerto – dovrà indicare nella Tabella seguente: la marca, il modello e la denominazione della corrispondente “Dichiarazione delle caratteristiche tecniche dei terminali” caricata a Sistema (cfr. par. 15 del Disciplinare di gara), che costituisce parte integrante dell’Offerta tecnica.

Tipologia Modem	Marca	Modello	Denominazione della “Dichiarazione delle caratteristiche tecniche dei terminali” a Sistema
Modem per computer portatili

6.1 Customer Care e Contact Center

Descrizione dettagliata in termini di:

- risorse che il Concorrente metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni, con specifico riferimento a struttura, metodologie, strumenti, modelli organizzativi, e criteri di dimensionamento delle risorse tecniche e umane, al fine di garantire l'efficienza e l'utilità del servizio, nonché mantenere i Livelli di Servizio anche a fronte di repentini incrementi del numero di chiamate ricevute;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica



- piani e metodologie formative previste per il personale addetto al Customer Care e Contact Center, al fine di garantire un adeguato livello di conoscenza nella fase di avvio del servizio, e l'aggiornamento in fase di esecuzione.

6.2 Applicazione web per il supporto gestionale ed amministrativo

Descrizione dettagliata della soluzione proposta in termini di:

- semplicità di utilizzo, con riferimento specifico anche alla fruibilità da dispositivi mobili;
- criteri di sicurezza, tra cui crittografia delle informazioni trasmesse, e meccanismi per l'identificazione certa dell'utente abilitato all'accesso (descrivendo modalità e canali di invio delle credenziali di accesso, eventuali codici di sicurezza, etc.);
- eventuali funzionalità offerte, ulteriori rispetto alle minime definite nel Capitolato Tecnico.

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

- Descrizione degli eventuali elementi utili a valutare la flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.);
- Descrizione degli eventuali strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, e la relativa ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.);
- Eventuale offerta della possibilità, per il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, di associare alle utenze in abbonamento (una parte o tutte) degli importi-soglia per il traffico generato, al cui raggiungimento verrà inviata una notifica al Responsabile stesso. Nel caso in cui offra tale funzionalità, il concorrente dovrà precisare ogni caratteristica utile a qualificarla in termini di efficacia e tempestività consentite nell'individuare eventuali consumi considerati come anomali dall'Amministrazione, specificando almeno:
 - o gli importi-soglia previsti;
 - o il periodo di riferimento (fisso mensile, fisso bimestrale, a scelta, etc.);
 - o eventuali importi non conteggiati ai fini del raggiungimento dell'importo-soglia (ad esempio, il traffico dati);
 - o le modalità di notifica del raggiungimento dell'importo-soglia al Responsabile Operativo dell'Amministrazione e, eventualmente, all'utente.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 8 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 2159

Allegato 3 – Modello di relazione tecnica