



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CONDIZIONI DI FORNITURA



INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	Sommario dei servizi richiesti, e loro requisiti generali	5
1.2	Requisiti di sicurezza cibernetica e Cloud	6
1.3	Durata e limiti della fornitura	9
2.	REQUISITI DI COPERTURA	12
2.1	Copertura nazionale	12
2.2	Roaming Internazionale	15
3.	SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE	22
3.1	Fonia mobile e funzioni associate	22
3.2	Messaggistica SMS/MMS	23
3.3	Qualità del servizio voce e SMS	24
3.4	Trasmissione Dati	25
3.5	Modalità di tariffazione	25
3.5.1	Traffico nazionale	28
3.5.2	Traffico in roaming regolamentato	33
3.5.3	Traffico in roaming non regolamentato	35
3.6	Ricarica del credito	36
3.7	Caratteristica migliorativa - distinzione dei servizi fruiti a titolo personale	37
4.	ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI	39
4.1	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	39
4.2	SMS massivi	40
4.3	EMM – Enterprise Mobility Management	43
4.4	Fleet Management	46
4.5	Servizi di sicurezza centralizzata	47
4.6	Servizi di potenziamento della copertura	48
4.7	Corrispettivi dei servizi	51
5.	SIM E TERMINALI RADIOMOBILI	52
5.1	SIM	52
5.2	Terminali radiomobili	52
5.2.1	Caratteristiche della fornitura	53
5.2.2	Tipologia Telefoni	53
5.2.3	Tipologia Tablet	59
5.2.4	Tipologia modem portatili	62
5.2.5	Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni	62
5.3	Corrispettivi dei servizi	63
6.	SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE	64
6.1	Servizio di Customer Care e Contact Center	64
6.1.1	<i>Customer Care</i> e <i>Contact Center</i> per le Amministrazioni	64
6.1.2	Qualità dei servizi di Customer Care	67
6.2	Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	69
6.3	Assistenza e manutenzione	71
6.3.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM	72
6.3.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM	75
6.4	Reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione	76



6.5	Referenti del Fornitore per le Amministrazioni	78
6.6	Servizi di sviluppo e integrazione	79
6.7	Corrispettivi dei servizi.....	81
7.	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE	82
7.1	Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni	82
7.2	Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice	83
7.3	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione	84
8.	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E MIGRAZIONE	85
8.1	Ordinativo di Fornitura	85
8.2	Ordinativi Collegati	88
8.2.1	Attivazioni successive	88
8.2.2	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale – qualora offerta	90
8.2.3	Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze	91
8.2.4	Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	91
8.2.5	SMS massivi.....	92
8.2.6	Servizi di Enterprise Mobility Management.....	92
8.2.7	Servizi di fleet management.....	92
8.2.8	Servizi di sicurezza centralizzata	93
8.2.9	Seconda SIM solo dati – qualora offerta	93
8.3	Accettazione delle forniture	94
8.4	Migrazione	94
9.	VERIFICHE	95
9.1	Verifica tecnica della copertura ai fini dell'aggiudicazione	95
9.2	Verifiche di conformità successive all'aggiudicazione.....	96
9.3	Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti	98
10.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	100
10.1	Responsabile del servizio.....	100
10.2	Verifiche Ispettive	100
11.	PENALI	100



1. PREMESSA

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

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazioni Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni:** le pubbliche amministrazioni quali definite ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. n. 165/2001, nonché gli altri soggetti legittimati ad utilizzare la Convenzione ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità anche Amministrazioni);
- **Amministrazione/i Contraente/i:** la/e Amministrazione/i Pubblica/che che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- **Convenzione:** la Convenzione ex art. 26 Legge n. 488/1999 e art. 58 Legge 388/2000 che verrà stipulata con il Fornitore della presente;
- **Fornitore:** l'aggiudicatario della gara;
- **SIM:** si intende la SIM (Subscriber Identity Module) utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente documento;
- **Servizi:** tutti i servizi oggetto della gara e della Convenzione come definiti nel presente documento.
- **Ordinativo di Fornitura:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità 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 Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Unità/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;
- **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 le Unità Ordinanti e con le modalità previste nelle Condizioni Generali per gli Ordinativi di Fornitura, integrano l'Ordinativo di Fornitura e 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;

- **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 documento;
- **Utenza:** un'utenza, sia in abbonamento sia ricaricabile, corrisponde ad una SIM utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente documento; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche l'eventuale "seconda SIM solo dati" di cui al par. 5.1;
- **"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 documento, 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 durate previste nel presente documento sono da intendersi come **giorni solari** (di calendario), salvo dove diversamente indicato. Analogamente, i mesi sono da intendersi **mesi solari** (di calendario).

1.1 Sommario dei servizi richiesti, e loro requisiti generali

Oggetto della gara e della Convenzione sarà la prestazione dei servizi di telefonia mobile, di ulteriori servizi per utenti mobili, noleggio e manutenzione di terminali radiomobili, fornitura e manutenzione di schede SIM, nonché servizi di *customer care*, supporto, manutenzione, rendicontazione e fatturazione. Il presente documento descrive le caratteristiche minime di tali servizi.

Più in dettaglio, i servizi e le forniture richiesti sono classificati in:

- Servizi di telefonia mobile (rif. § 3)
- Ulteriori servizi per utenti mobili (rif. §4)
- Fornitura di SIM, noleggio e manutenzione di terminali radiomobili (rif. § 5)
- Servizi di Customer Care, Supporto e Manutenzione (rif. § 6)
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. § 7).

Tutti i servizi, con riferimento sia alle caratteristiche minime, sia a quelle migliorative previste, 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. 1.3), di effettuare le ricariche e, con esse, fruire dei servizi di telefonia mobile.

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

La Consip si riserva di modificare la Convenzione, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. b) e c) del Codice, 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, anche alla luce delle prescrizioni derivanti dall'adozione dei decreti attuativi di cui all'art. 1, commi 2 e 3, D.L. n. 105/2019, del Regolamento di cui al DPR 54/2021, del DPCM del 15 giugno 2021 e loro rispettivi aggiornamenti.

1.2 Requisiti di sicurezza cibernetica e Cloud

Consip, in qualità di centrale di Committenza, ha redatto il presente documento 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:

- a) i dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
- b) i dati relativi alla fatturazione e alla registrazione delle informazioni sul traffico e/o servizi fruiti;
- c) le modalità di conservazione delle registrazioni;
- d) 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, ii) per la protezione dei dati aziendali delle Amministrazioni, iii) per la conformità al Regolamento UE 2016/679 (c.d. GDPR), iv) per la protezione dei dati contenuti negli apparati radiomobili durante le attività di manutenzione. Eventuali data breach dei dati personali degli utenti



dovranno essere notificati, oltre che al Titolare del Trattamento, contemporaneamente, anche all'Amministrazione Aggiudicatrice.

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 inoltre 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 multi livello, con dispositivi necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT (a titolo esemplificativo, firewall, IDS/IPS, 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.

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

Classificazione del documento: Consip Public



aderenti e dell'amministrazione aggiudicatrice, ii) adottare tutte le misure necessarie a limitare il rischio di attacchi informatici, iii) informare l'Amministrazione Aggiudicatrice di eventuali incidenti di sicurezza significativi, così come definiti dal DM del 12 dicembre 2018 del Ministero dello Sviluppo Economico (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 Aggiudicatrice 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 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.

Con riferimento al D.L. 105/2019 convertito con modificazioni dalla L. 133/2019 e relativi decreti attuativi, il Fornitore sarà tenuto a farsi carico degli oneri derivanti dal supporto necessario che dovrà garantire alle Amministrazioni rientranti nel perimetro di sicurezza nazionale cibernetica, durante l'effettuazione delle verifiche preliminari e condizioni e test hardware e software laddove previste dal CVCN o dai CV sui prodotti/servizi oggetto di convenzione e rientranti fra le categorie individuate dal DPCM del 15 giugno 2021 (access network per reti radiomobili 2G, 3G, 4G, 5G; moduli software che implementano web service mediante API, per protocolli di comunicazione) e successivi aggiornamenti intervenuti dopo la pubblicazione della gara.

Il Fornitore sarà inoltre tenuto, in relazione alle misure di sicurezza di cui all'Appendice 1, All. B del DPCM 81/2021 e al corrispondente ambito di cui all'art. 1 comma 3, lett. b), n. 8) del D.L. 105/2019, relative ai beni/sistemi/servizi sopra elencati e oggetto di affidamento da parte delle Amministrazioni del perimetro di cybersicurezza, a supportare le Amministrazioni nella fase di adozione di tali misure, ponendo in essere le condizioni per il loro recepimento.

Qualora i servizi oggetto dell'affidamento vengano erogati in modalità cloud, trovano applicazione:

- le circolari dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018 (GU n. 92 del 20/4/2018);
- la Determinazione AgID N. 419/2020;
- il regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le



modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione” adottato da AGID con Determinazione 628/2021;

- la determina n. 307 dell’agenzia per la Cybersicurezza Nazionali e relativi allegati;
- le determinazioni dell’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale riferibili alla qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione;
- ulteriori previsioni in materia di qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione.

1.3 Durata e limiti della fornitura

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. **1.400.000 utenze**. Ai fini del raggiungimento del massimale, si considerano le utenze ordinate, al netto delle:

- utenze oggetto del recesso esercitato dalle Amministrazioni Contraenti ai sensi dell’art. 15 delle Condizioni generali;
- 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 e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

Con l’invio dell’Ordinativo di Fornitura (rif. 8.1) ciascuna Amministrazione stipula il contratto di fornitura, attuativo della Convenzione, avente ad oggetto la prestazione dei servizi richiesti con il predetto Ordinativo.

I Contratti di fornitura attuativi della Convenzione, conclusi con l’emissione dell’Ordinativo di Fornitura, avranno durata pari a 24 mesi (o fino alla scadenza della Convenzione, se successiva) decorrenti dal momento in cui il predetto Ordinativo risulterà portato ad esecuzione nei termini che seguono:

- saranno state consegnate ed accettate le SIM;
- saranno state attivate le utenze con l’applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte;
- saranno stati consegnati ed accettati gli eventuali terminali radiomobili richiesti.

L’Amministrazione potrà integrare l’Ordinativo di Fornitura, e quindi il Contratto di fornitura già stipulato, mediante l’emissione di Ordinativi Collegati. Tali ordinativi non modificheranno comunque la durata del Contratto attuativo, come sopra definita.

Le Amministrazioni che hanno stipulato un contratto di fornitura potranno emettere, nel periodo di vigenza del medesimo contratto (anche se è scaduto il termine di durata della Convenzione o esaurito



il suo quantitativo massimo), Ordinativi Collegati all'Ordinativo di Fornitura (rif. 8.2) aventi ad oggetto tutti i servizi previsti nel presente documento, ad eccezione della fornitura di nuove utenze e terminali.

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili (rif. 5.2) 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.

Tabella 1

Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo del canone mensile	Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo 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

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.

Classificazione del documento: Consip Public



Tabella 2

Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo del canone mensile	Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo 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

Con riferimento alle forniture preesistenti, a far data dal giorno successivo alla data di scadenza della Convenzione “Telefonia mobile 8” (16 novembre 2022, ovvero data successiva in caso di proroga della stessa), i contratti attuativi stipulati dalle Amministrazioni aderenti inizieranno a scadere, e l’aggiudicatario della procedura di gara dovrà - compatibilmente con i tempi di aggiudicazione, stipula e attivazione della presente edizione 9 - prendere in carico tutte le utenze della Convenzione di cui alla edizione 8, 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) con sufficiente anticipo rispetto alla data su indicata 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”.



2. REQUISITI DI COPERTURA

2.1 Copertura nazionale

Con il termine “copertura”, relativa ai servizi di telefonia mobile di cui al par. 3, si intende il territorio nazionale in cui sono disponibili i servizi agli utenti della convenzione. Tale copertura dovrà poter essere verificata attraverso le prove definite nella sezione 9.1.

La copertura potrà essere garantita sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario.

In ogni caso, la copertura resa disponibile alle Amministrazioni Contraenti, di cui alla successiva Tabella 3, 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 gli accordi di cui sopra.

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, sarà richiesto al Concorrente di specificare, in relazione tecnica, il dettaglio degli accordi stessi esistenti con gli altri Operatori, e dei quali dovranno essere forniti aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura (evidenziando quali tra le aree dettagliate nelle tabelle dei successivi paragrafi siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori) e date di scadenza del contratto. Il Concorrente dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata dei Contratti di Fornitura.

Il Concorrente dovrà produrre in Offerta Tecnica, con le modalità che saranno 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 nominata da Consip effettuerà le verifiche, descritte nel paragrafo 9, 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 di Fornitura, il Piano di Copertura, così come rappresentato nel “Piano dettagliato della Copertura” (rif. par. 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 3 definisce univocamente, nell'ambito della gara, le tipologie di copertura (“almeno 2G”, “almeno 4G”, “almeno 4G+”, “5G”), associando ciascuna di esse ai servizi/tecnologie

Classificazione del documento: Consip Public



che devono essere disponibili e verificabili attraverso le prove definite nella sezione 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.

Tabella 3

Copertura	Servizi/tecnologie disponibili
Almeno 2G	- 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	- Trasmissione dati 4G (LTE) o 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G
Almeno 4G+	- Trasmissione dati 4G+ (LTE Advanced o LTE Advanced Pro) o 5G
5G	- Trasmissione dati 5G

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 nella sezione 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 nella sezione 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 nella sezione 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}	Σ _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 $(\sum_i P5G_i * T_i) / \sum_i T_i$

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 Σ_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.



Nella seguente tabella, i valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano i valori minimi che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Soglia Massima (%) SM” rappresenta i valori in corrispondenza dei quali sarà previsto, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

Tabella 4

Copertura del territorio nazionale	Soglia Minima (%) Sm	Soglia Massima (%) SM
Almeno 2G	95,00%	99,90%
Almeno 4G	75,00%	99,90%
Almeno 4G+	45,00%	99,90%
5G	5,00%	99,90%

2.2 Roaming Internazionale

Il Concorrente dovrà inserire, nel Piano della Copertura, una tabella in cui dovrà indicare, per ciascuno dei 221 Paesi/Aree Geografiche enumerati nella seguente Tabella 5, 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 o, più sinteticamente, 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.



Tabella 5

<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
1		412	Afghanistan
2	Sì	276	Albania (Republic of)
3	Sì	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
9	Sì	722	Argentine Republic
10		283	Armenia (Republic of)
11		363	Aruba
12	Sì	505	Australia
13	Sì	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	Sì	257	Belarus (Republic of)
20	Sì	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	Sì	218	Bosnia and Herzegovina
28		652	Botswana (Republic of)
29	Sì	724	Brazil (Federative Republic of)
30		348	British Virgin Islands
31		528	Brunei Darussalam
32	Sì	284	Bulgaria (Republic of)
33		613	Burkina Faso
34		642	Burundi (Republic of)
35		456	Cambodia (Kingdom of)
36		624	Cameroon (Republic of)
37	Sì	302	Canada
38		625	Cape Verde (Republic of)
39		346	Cayman Islands
40		623	Central African Republic
41		622	Chad (Republic of)

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. –
ID 2452 - Condizioni di fornitura



<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
42	Sì	730	Chile
43	Sì	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
48		712	Costa Rica
49		612	Côte d'Ivoire (Republic of)
50	Sì	219	Croatia (Republic of)
51	Sì	368	Cuba
52	Sì	280	Cyprus (Republic of)
53	Sì	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	Sì	238	Denmark
58		638	Djibouti (Republic of)
59		366	Dominica (Commonwealth of)
60		370	Dominican Republic
61		740	Ecuador
62	Sì	602	Egypt (Arab Republic of)
63		706	El Salvador (Republic of)
64		627	Equatorial Guinea (Republic of)
65		657	Eritrea
66	Sì	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	Sì	244	Finland
72	Sì	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	Sì	262	Germany (Federal Republic of)
80		620	Ghana
81		266	Gibraltar
82	Sì	202	Greece
83		290	Greenland (Denmark)

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. –
ID 2452 - Condizioni di fornitura



<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
84		352	Grenada
85		340	Guadeloupe (French Department of) o Martinique (French Department of)
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	Sì	454	Hong Kong, China
93	Sì	216	Hungary
94	Sì	274	Iceland
95	Sì	404	India (Republic of)
		406	
		405	
96	Sì	510	Indonesia (Republic of)
97		432	Iran (Islamic Republic of)
98		418	Iraq (Republic of)
99	Sì	272	Ireland
100	Sì	425	Israel (State of)
101	Sì	338	Jamaica
102	Sì	440	Japan
		441	
103		416	Jordan (Hashemite Kingdom of)
104		401	Kazakhstan (Republic of)
105	Sì	639	Kenya (Republic of)
106		545	Kiribati (Republic of)
107		450	Korea (Republic of)
108		419	Kuwait (State of)
109		437	Kyrgyz Republic
110		457	Lao People's Democratic Republic
111	Sì	247	Latvia (Republic of)
112	Sì	415	Lebanon
113		651	Lesotho (Kingdom of)
114		618	Liberia (Republic of)
115		606	Libya
116	Sì	295	Liechtenstein (Principality of)
117	Sì	246	Lithuania (Republic of)
118	Sì	270	Luxembourg
119		455	Macao, China
120	Sì	646	Madagascar (Republic of)
121		650	Malawi
122	Sì	502	Malaysia

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. – ID 2452 - Condizioni di fornitura



<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
123	Sì	472	Maldives (Republic of)
124		610	Mali (Republic of)
125	Sì	278	Malta
126		551	Marshall Islands (Republic of the)
127		609	Mauritania (Islamic Republic of)
128	Sì	617	Mauritius (Republic of)
129	Sì	334	Mexico
130		550	Micronesia (Federated States of)
131	Sì	259	Moldova (Republic of)
132		212	Monaco (Principality of)
133		428	Mongolia
134	Sì	297	Montenegro (Republic of)
135		354	Montserrat
136	Sì	604	Morocco (Kingdom of)
137		643	Mozambique (Republic of)
138		414	Myanmar (the Republic of the Union of)
139		649	Namibia (Republic of)
140		536	Nauru (Republic of)
141		429	Nepal (Federal Democratic Republic of)
142	Sì	204	Netherlands (Kingdom of the)
143		546	New Caledonia (Territoire français d'outre-mer)
144		530	New Zealand
145		710	Nicaragua
146		614	Niger (Republic of the)
147		621	Nigeria (Federal Republic of)
148		555	Niue
149	Sì	242	Norway
150		422	Oman (Sultanate of)
151		410	Pakistan (Islamic Republic of)
152		552	Palau (Republic of)
153		714	Panama (Republic of)
154		537	Papua New Guinea
155		744	Paraguay (Republic of)
156		716	Peru
157		515	Philippines (Republic of the)
158	Sì	260	Poland (Republic of)
159	Sì	268	Portugal
160		330	Puerto Rico
161		427	Qatar (State of)
162	Sì	226	Romania
163	Sì	250	Russian Federation
164		635	Rwanda (Republic of)
165		658	Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. – ID 2452 - Condizioni di fornitura



<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
166		356	Saint Kitts and Nevis
167		358	Saint Lucia
168		308	Saint Pierre and Miquelon (Collectivité territoriale de la République française)
169		360	Saint Vincent and the Grenadines
170		549	Samoa (Independent State of)
171		292	San Marino (Republic of)
172		626	Sao Tome and Principe (Democratic Republic of)
173	Sì	420	Saudi Arabia (Kingdom of)
174		608	Senegal (Republic of)
175	Sì	220	Serbia (Republic of)
176		633	Seychelles (Republic of)
177		619	Sierra Leone
178		525	Singapore (Republic of)
179		362	Sint Maarten (Dutch part) o Curaçao
180	Sì	231	Slovak Republic
181	Sì	293	Slovenia (Republic of)
182		540	Solomon Islands
183		637	Somali Democratic Republic
184	Sì	655	South Africa (Republic of)
185		659	South Sudan (Republic of)
186	Sì	214	Spain
187		413	Sri Lanka (Democratic Socialist Republic of)
188		634	Sudan (Republic of the)
189		746	Suriname (Republic of)
190		653	Swaziland (Kingdom of)
191	Sì	240	Sweden
192	Sì	228	Switzerland (Confederation of)
193		417	Syrian Arab Republic
194	Sì	466	Taiwan, China
195		436	Tajikistan (Republic of)
196		640	Tanzania (United Republic of)
197	Sì	520	Thailand
198	Sì	294	The Former Yugoslav Republic of Macedonia
199		615	Togolese Republic
200		539	Tonga (Kingdom of)
201		374	Trinidad and Tobago
202	Sì	605	Tunisia
203	Sì	286	Turkey
204		438	Turkmenistan
205		376	Turks and Caicos Islands
206		553	Tuvalu
207		641	Uganda (Republic of)

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. –
ID 2452 - Condizioni di fornitura



<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
208	Sì	255	Ukraine
209	Sì	430	United Arab Emirates
		431	
		424	
210	Sì	234	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
		235	
211	Sì	316	United States of America
		315	
		314	
		313	
		312	
		311	
		310	
212		332	United States Virgin Islands
213		748	Uruguay (Eastern Republic of)
214		434	Uzbekistan (Republic of)
215		541	Vanuatu (Republic of)
216	Sì	734	Venezuela (Bolivarian Republic of)
217		452	Viet Nam (Socialist Republic of)
218		543	Wallis and Futuna (Territoire français d'outre-mer)
219		421	Yemen (Republic of)
220		645	Zambia (Republic of)
221		648	Zimbabwe (Republic of)

Sarà richiesto, in offerta tecnica, il numero di Paesi/Aree Geografiche, tra quelli enumerati nella Tabella 5, nei quali il concorrente 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 5), mentre la colonna “Soglia Massima SM” rappresenta in valori in corrispondenza dei quali sarà previsto, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.



Tabella 6

	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

3. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE

Tutti i servizi e le funzioni previste nella presente sezione dovranno essere prestati dal Fornitore, nell'ambito della copertura nazionale da esso dichiarata in risposta alla precedente sezione 2, così come fissata nel "Piano dettagliato della Copertura" (rif. par. 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;

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".



- 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.

3.2 Messaggistica SMS/MMS

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

- a) Servizio di brevi messaggi di testo (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad un massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonia;
- b) SMS concatenati (*Long SMS*): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, 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;
- c) 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;
- d) Notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro.



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 alla precedente sezione 2.

- **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 dovrà a garantire per l'intera durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura.

Tabella 7

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%

Classificazione del documento: Consip Public



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 portatili, 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 alla sezione 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 alla sezione 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.

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 a 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** (rif. 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 al roaming non regolamentato), nell’ambito degli Ordinativi di cui ai par. 8.1 e

Classificazione del documento: Consip Public



8.2.1. Tali attributi potranno essere variati, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par. 8.2.3.

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 portatili, 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 par. 5 del presente documento, anche se non acquisiti in convenzione.

Sarà facoltà del Fornitore 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;
- P5** 5 Gbyte;
- P30** 30 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;

Classificazione del documento: Consip Public



- 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:

² Si noti che i pacchetti D5, D30 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).

Classificazione del documento: Consip Public



- all'esaurimento dei dati contenuti in P5, il pacchetto aggiuntivo D5, contenente 5 Gbyte di traffico nazionale;
- all'esaurimento dei dati contenuti in P30, il pacchetto aggiuntivo D30, contenente 30 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:

D5	5 Gbyte;
D30	30 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).

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:

³ Si noti che i pacchetti D5, D30 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).



- all'esaurimento dei dati contenuti in D5, il pacchetto aggiuntivo D5, contenente 5 Gbyte di traffico nazionale;
- all'esaurimento dei dati contenuti in D30, il pacchetto aggiuntivo D30, contenente 30 Gbyte di traffico nazionale;
- 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 .

3.5.1.3 Caratteristiche migliorative relative al traffico eccedente i pacchetti base

Saranno oggetto di valutazione tecnica, 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:
- 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;
 - 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;
 - 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.

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 (D5 o D30 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, 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 la seguente ulteriore caratteristica migliorativa:

- consentire alla PA di definire una quantità di dati, multipla dei pacchetti dati D5, D30 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.

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, 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

⁴ Ad esempio, nel caso di 50 utenze, tutte con pacchetti P30, quando complessivamente saranno stati consumati 1500 Gbyte.



utilizzo di servizi di dati, compresi i messaggi MMS, 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 le seguenti caratteristiche migliorative, che dovranno 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:
 - Regno Unito;
 - 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:

- Incremento del volume di dati in roaming fruibili al prezzo nazionale, da ciascuna utenza, oltre al volume minimo di cui sopra, come da successiva Tabella 8. La colonna "Soglia Massima SM" rappresenta il valore in corrispondenza del quali sarà previsto, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

Tabella 8

	Sm	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

Si precisa che, qualora offerta, la caratteristica migliorativa deve essere valida anche per le utenze con condivisione del traffico (rif. 3.5.1.4).

Si precisa che 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 5, 30 o 100



Gbyte), la quantità di dati fruibile in roaming non potrà comunque superare la suddetta quantità del pacchetto (5, 30 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 8.2.3;
- 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 due pacchetti giornalieri, uno per le utenze fonia e dati (R100) e l’altro per le utenze solo dati (D100), 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

RD100 100 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.



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 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. 8.2.3; 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.

Saranno oggetto di valutazione tecnica la ricchezza e completezza 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

Sarà pertanto richiesto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, in Relazione tecnica:

Classificazione del documento: Consip Public



- 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 (precedente lettera **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**). Per le eventuali modalità di ricarica automatica ulteriori rispetto a quelle minime previste dal presente documento, sarà 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 (precedente lettera **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);
- 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 (precedente lettera **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

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

Sarà oggetto di valutazione l'offerta 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.

Fermo restando che, qualora offerta, 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, saranno oggetto di valutazione le modalità offerte per distinguere i servizi fruiti dal dipendente a titolo personale, in relazione a:

Classificazione del documento: Consip Public



- a) le diverse tipologie di utenze (in abbonamento e/o ricaricabili);
- b) i pacchetti di traffico offerti al dipendente;
- c) le modalità di pagamento da parte del dipendente.

con valutazione in particolare della completezza della proposta in relazione agli elementi sopra elencati, della chiarezza e semplicità delle modalità offerte, e degli eventuali strumenti di controllo dei consumi.

Sarà pertanto richiesto al Concorrente di descrivere in relazione tecnica, in modo dettagliato e chiarendo ogni eventuale vincolo, i meccanismi offerti per la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, con particolare riferimento ai sopra indicati punti a), b) e c) e agli eventuali strumenti di controllo dei consumi resi disponibili.

I servizi in oggetto, qualora offerti, saranno attivati con le modalità e i tempi definiti nel par. 8.2.2.



4. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI

4.1 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

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

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

1. Accesso attraverso connessione Internet. Nell'ambito di questa modalità, dovrà essere previsto sia l'accesso mediante APN pubblico (il medesimo APN per il normale accesso ad Internet 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.

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

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 punto 2, sono previste connessioni dedicate a 2 Mbit/s bi-direzionali, e multipli di esse. In sede di progetto (cfr. 8.2.4) 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 progetto, 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 con funzioni di router IP, dotati di interfaccia Ethernet, provvedendo alla manutenzione e gestione degli stessi.

Gli apparati 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 9. 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.

Tabella 9

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%

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.

Classificazione del documento: Consip Public



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

Inoltre, il Fornitore dovrà permettere 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.

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*:
 - in modalità testuale (un record alla volta);
 - 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:

- Profilazione operatori, ovvero la possibilità di differenziare i livelli di accesso e i permessi alle funzionalità della piattaforma;
- Funzionalità di ricerca e filtraggio dei messaggi inviati/ricevuti attraverso almeno due dei seguenti criteri:
 - mittente (per i messaggi ricevuti), destinatario o lista (per i messaggi inviati)
 - data

Classificazione del documento: Consip Public



- parte del testo del SMS
 - Stato/Esito dell'invio
- Funzionalità di reportistica capaci di:
 - definire report "customizzati" attraverso l'utilizzo dei criteri sopra citati per le funzionalità di ricerca
 - esportare i report in formati standard, ovverosia txt e/o csv e/o xls
 - 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.
- La 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 sarà considerata soddisfatta anche nel caso in cui si acceda al servizio, 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.

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, cui fa riferimento la successiva Tabella 10:

- 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" indica il valore in corrispondenza del quale sarà definito, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo;
- 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

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. –

ID 2452 - Condizioni di fornitura



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, mentre il valore indicato nella colonna “SM” rappresenta il valore in corrispondenza del quale sarà definito, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

Tabella 10

Servizi di messaggistica SMS avanzati	Sm	SM
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min	5 min
Disponibilità del servizio di SMS massivi	99%	99,9%

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 paragrafo 6.6 del presente documento. **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 Concorrente dovrà offrire una o più soluzioni di “Enterprise Mobility Management”, che consentano all’Amministrazione di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili, in qualunque momento durante l’intero ciclo di vita degli stessi.

Il Concorrente dovrà offrire, come requisito minimo, almeno una soluzione di EMM, che 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.

Classificazione del documento: Consip Public



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 "on premise", l'Amministrazione potrà scegliere 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, 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.

Al fine della valutazione tecnica dell'offerta, sarà richiesto al Concorrente di descrivere, in relazione tecnica, per ciascuna delle soluzioni offerte, le caratteristiche tecnico funzionali 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.

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 par. 6, relativamente alla eventuale modalità “on premise”, che prevede cioè 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 paragrafo 6.6 del presente documento. **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 as a service, come da successiva Tabella 11. 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.

Tabella 11

Servizio di <i>Enterprise Mobility management</i>	Sm	SM
Disponibilità del servizio	99%	99,9%

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, mentre il valore indicato nella colonna “SM” rappresenta il valore in corrispondenza del quale sarà definito, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

4.4 Fleet Management

Il Concorrente dovrà proporre una soluzione per la gestione delle flotte auto aziendali delle Pubbliche Amministrazioni, in modalità As A Service.

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 stessa.
- 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 all’Amministrazione già pronte all’uso, con il relativo kit per il montaggio in autonomia. L’installazione avverrà a cura dell’Amministrazione, 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, come da successiva tabella 11. 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

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 – ed. 9 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. –

ID 2452 - Condizioni di fornitura



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.

Tabella 12

<i>Applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta</i>	Sm	SM
Disponibilità del servizio	99%	99,9%

Il valore indicato nella colonna “Soglia Minima Sm” rappresenta il valore minimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre il valore indicato nella colonna “SM” rappresenta il valore in corrispondenza del quale sarà definito, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell'Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.6 del presente documento. **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 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

Il Concorrente dovrà proporre 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.



Sarà pertanto richiesto al Concorrente di descrivere, in relazione tecnica, le caratteristiche tecnico funzionali della soluzione offerta, con particolare focus sulle modalità di attivazione ed eventuale configurazione/personalizzazione del servizio.

Saranno oggetto di valutazione tecnica l'efficacia dei meccanismi di sicurezza a livello di rete, in termini di capacità di monitoraggio, analisi e filtraggio del traffico web/applicativo, anche in relazione alle possibilità di configurazioni/personalizzazione offerte, 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 progetto che includa:

- tutte le attività necessarie alla corretta esecuzione dello stesso, tra cui:
 - sopralluogo per la verifica dei livelli di copertura, della conformazione dell'edificio e di quant'altro necessario alla formulazione del progetto di copertura;
 - elaborazione del progetto, che sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione;
 - richiesta di tutti i permessi e pareri agli enti preposti;
 - 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 progetto, 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 progetto 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).

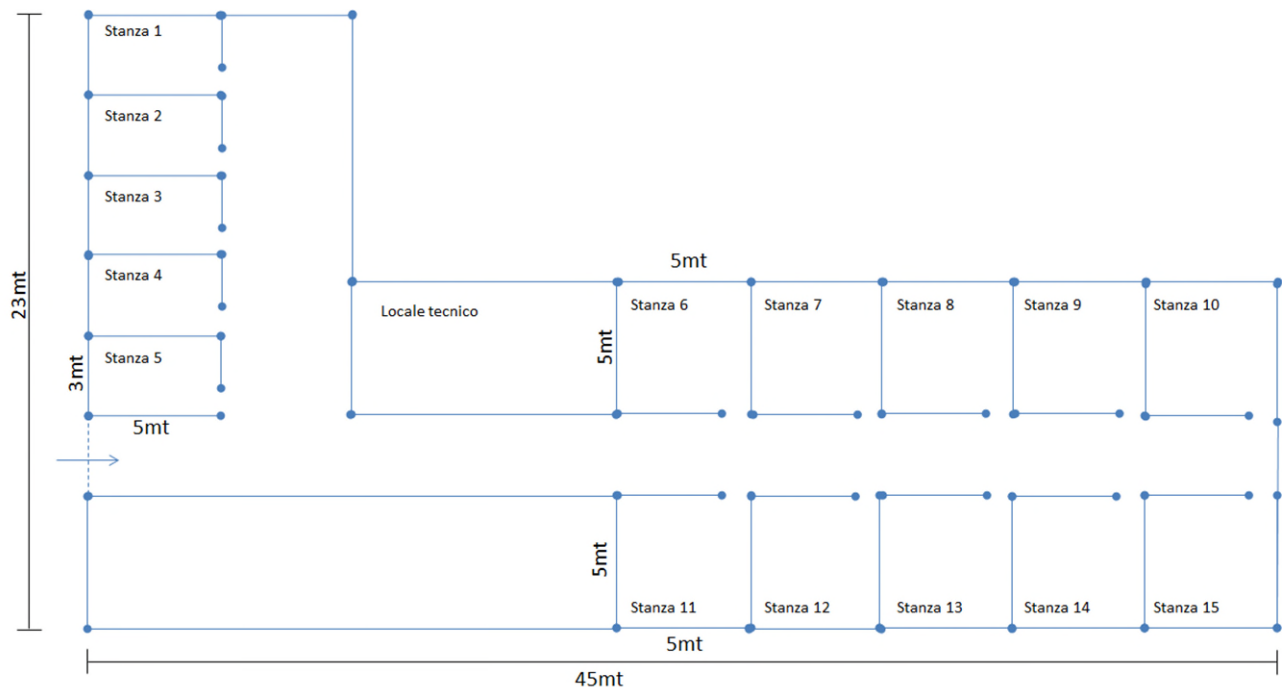
In tutti i casi il tempo di realizzazione dell'intervento di potenziamento, al netto dei tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni, non dovrà essere superiore ai 40 gg lavorativi a meno di casi particolari in cui la complessità dell'impianto richieda una tempistica maggiore che andrà comunque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

Sarà richiesto al concorrente di indicare, in Offerta Economica, i corrispettivi relativi ai seguenti progetti - 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 *una tantum*, indipendenti dalla durata dei contratti attuativi e dal numero di utenze. Il servizio di potenziamento della copertura potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che abbiano aderito alla convenzione e che, quindi, abbiano emesso un Ordinativo di Fornitura per almeno un'utenza, attraverso l'emissione di un Ordinativo “Collegato”.

Tali progetti 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:

- progetti relativi ad edifici di dimensioni contenute in quelle dei progetti tipo, corrisponderanno a corrispettivi non superiori a quelli indicati in Offerta Economica per i progetti tipo;
- progetti relativi ad edifici di dimensioni multiple di quelle dei progetti tipo, corrisponderanno a corrispettivi non superiori degli stessi multipli dei corrispettivi indicati in Offerta Economica per i progetti tipo

il Fornitore sarà chiamato a fornire, nell'ambito della documentazione di cui al par. 9.2 (*Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di collaudo*), i computi metrici relativi ai due progetti 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 progetto tipo. La somma dei predetti contributi percentuali, estesa a tutti gli apparati previsti nel progetto tipo, dovrà essere pari al 100% del corrispettivo del progetto tipo stesso.

Mediante le predette quantità unitarie saranno determinati i corrispettivi degli specifici progetti, comunque inferiori ai predetti limiti massimi. Si precisa che tali corrispettivi sono relativi alla progettazione, 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 progetto 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

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 di l'installazione, noleggio 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 correttivi di cui al paragrafo 1.3.

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 sarà 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, nel caso di durata del contratto inferiore a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.3.

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 par. 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).

Le SIM dovranno essere, a scelta dell'Amministrazione, di tipo Mini, Micro o Nano.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire SIM abilitate al solo traffico dati e SMS.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, con punteggi distinti per le utenze in abbonamento e ricaricabili, la fornitura alle Amministrazioni che ne facciano richiesta, di:

- Seconda SIM solo dati, assegnata allo stesso utente della SIM principale, da utilizzarsi su diverso device, che condivida lo stesso bundle dati della SIM principale. Il servizio, qualora offerto, sarà attivato con le modalità e i tempi definiti nel par. 8.2.9.

5.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che ciascuna singola Amministrazione possa richiedere, contestualmente all'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.

È previsto un massimale di terminali, pari al 50% delle utenze, oltre il quale l'aggiudicatario avrà facoltà di non accettare nuovi ordinativi di terminali. Tale percentuale massima opererà sia con riferimento al massimale di gara (1.400.000 utenze, quindi 700.000 terminali complessivi), sia al numero effettivo di utenze attivate e terminali forniti nel corso della convenzione. A tal fine, il Fornitore potrà optare tra una verifica effettuata in base a:

- scaglioni temporali, cioè ogni 6 mesi di vigenza della convenzione
o, in alternativa
- scaglioni di erosione del massimale, cioè ogni 25% di utenze ordinate

In corrispondenza dei suddetti scaglioni il Fornitore verificherà se il numero di terminali forniti abbia superato il 50% delle utenze attivate e, in caso positivo, avrà facoltà – previa comunicazione a Consip, ed autorizzazione di quest'ultima sulla base delle verifiche svolte – di sospendere l'accettazione di nuovi ordinativi di terminali, fino all'eventuale riequilibrio.



Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda alla sezione 6.3.1.

Al termine del contratto, i terminali radiomobili saranno ritirati a cura e spese del Fornitore, salvo diverso accordo tra le parti.

5.2.1 Caratteristiche della fornitura

Sono nel seguito indicate le tre tipologie di terminali previste (telefoni, tablet e modem portatili), 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 dell'Ordinativo di Fornitura, all'interno dell'elenco dei suddetti terminali offerti.

Il Concorrente dovrà indicare marca, modello e codice prodotto dei terminali offerti, e le eventuali caratteristiche migliorative.

In considerazione della emananda normativa comunitaria in tema di standard di ricarica, eventuali terminali a listino la cui immissione sul mercato risulterà non conforme a detta normativa, dovranno essere sostituiti, entro la data prevista dalla citata normativa, con le modalità previste in Convenzione per il "fuori produzione" o la "evoluzione tecnologica"

È in ogni caso richiesto il rispetto dei requisiti essenziali per la protezione della salute e della sicurezza dell'utente previsti dall'art. 3.1.a della Direttiva 1999/5/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 marzo 1999 e s.m.i.

5.2.2 Tipologia Telefoni

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

- abilitazione al servizio voce (rif. Tabella 3);
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- vivavoce incorporato;
- connettività USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
- ricevitore GPS;
- 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 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana o con guida di riferimento in lingua italiana, 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:

- eventuale *software* di connessione al PC, se il terminale lo prevede (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
- batteria;
- carica batterie conforme al Regolamento (UE) 2019/1782 della Commissione del 1 ottobre 2019 che stabilisce specifiche per la progettazione ecocompatibile degli alimentatori esterni;
- auricolare.

Le seguenti tabelle indicano:

- i requisiti minimi ulteriori, rispetto a quelli sopra definiti, specifici delle diverse categorie di telefoni;
- il numero di diversi dispositivi di brand differenti che, per ciascuna categoria, il Concorrente dovrà offrire.

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

Tabella 13 – Requisiti categorie Base ed Intermedia Android

	Categoria Base Android	Categoria Intermedia Android
Caratteristiche minime		
Numero di terminali	3 di 3 differenti brand	3 di 3 differenti brand
Applicazioni (“app”)	Almeno due telefoni devono poter accedere nativamente	Almeno due telefoni devono poter accedere nativamente

Classificazione del documento: Consip Public



	allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare e aggiornare le app	allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare e aggiornare le app
Tecnologia mobile	4G	5G
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 6.1"	Almeno 6.1"
Risoluzione del display	Almeno HD+ (1440x720 pixel)	Almeno HD+ (1440x720 pixel)
RAM	Almeno 3 GB	Almeno 4 GB
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 64 GB	Almeno 128 GB
Numero fotocamere posteriori	Almeno 2	Almeno 2
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 12 Mega Pixel	Almeno 32 Mega Pixel
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 4 Mega Pixel	Almeno 8 Mega Pixel
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n	Almeno 802.11 b/g/n
Bluetooth	Almeno 5.0	Almeno 5.0
NFC	SI	SI
Accesso biometrico	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto
Caratteristiche migliorative		
Tecnologia mobile	5G	
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n/ac	Almeno 802.11 b/g/n/ac
Bluetooth	Almeno 5.1	Almeno 5.1
Risoluzione display	Almeno FHD+ (2160x1080)	Almeno FHD+ (2160x1080)
Frequenza massima di aggiornamento del display		Almeno 90 Hz
Numero fotocamere posteriori	Almeno 3	Almeno 3
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 48 Mega Pixel	Almeno 48 Mega Pixel

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. – ID 2452 - Condizioni di fornitura



Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 8 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
RAM	Almeno 4 GB	Almeno 6 GB
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 128 GB	Almeno 256 GB
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
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa della fornitura base	Inclusa della fornitura base

Tabella 14 – Requisiti categorie Top Android e iOS

	Categoria Top Android	Categoria Top iOS
Caratteristiche minime		
Numero di terminali	3 di 3 differenti brand	1
Applicazioni (“app”)	Almeno due telefoni devono poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare e aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Apple App Store) per scaricare e aggiornare le app
Tecnologia mobile	5G	5G
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 6.1”	Almeno 4.7”
Risoluzione del display	Almeno FHD+ (2160x1080)	Almeno HD (1280x720 pixel)
Frequenza massima di aggiornamento del display	Almeno 90 Hz	
RAM	Almeno 6 GB	
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna,	Almeno 128 GB	Almeno 64 GB

Classificazione del documento: Consip Public



che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).		
Numero fotocamere posteriori	Almeno 3	Almeno 1
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 32 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 8 Mega Pixel	Almeno 7 Mega Pixel
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n/ac	Almeno 802.11 b/g/n/ac/ax
Bluetooth	Almeno 5.1	Almeno 5.0
NFC	SI	SI
Accesso biometrico	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto
Caratteristiche migliorative		
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n/ac/ax	
Dimensioni display		Almeno 6”
Risoluzione display		Almeno FHD+ (2160x1080)
Frequenza massima di aggiornamento del display	Almeno 120 Hz	
Numero fotocamere posteriori	Almeno 4	
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 64 Mega Pixel	
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 32 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
RAM	Almeno 8 GB	
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l’eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 256 GB	Almeno 128 GB ma inferiore a 256 GB
		Almeno 256 GB
SAR (capo)	Maggiore di 0,5 W/Kg e minore o uguale a 1 W/Kg	
	Minore o uguale a 0,5 W/Kg	
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa della fornitura base	Inclusa della fornitura base



Tabella 15 – Requisiti categorie Premium Android e iOS

	Categoria Premium Android	Categoria Premium iOS
Caratteristiche minime		
Numero di terminali	1	1
Applicazioni (“app”)	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare e aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Apple App Store) per scaricare e aggiornare le app
Tecnologia mobile	5G	5G
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 6.1”	Almeno 6”
Risoluzione del display	Almeno FHD+ (2160x1080)	Almeno FHD+ (2160x1080)
Frequenza massima di aggiornamento del display	Almeno 120 Hz	
RAM	Almeno 8 GB	
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l’eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 128 GB	Almeno 128 GB
Numero fotocamere posteriori	Almeno 3	Almeno 2
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 32 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 8 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n/ac/ax	Almeno 802.11 b/g/n/ac/ax
Bluetooth	Almeno 5.1	Almeno 5.0
NFC	SI	SI
Accesso biometrico	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto
Caratteristiche migliorative		
Risoluzione display	Almeno QHD+ (2880x1440)	
Frequenza massima di aggiornamento del display		Almeno 120 Hz

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 – ed. 9 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. – ID 2452 - Condizioni di fornitura



Numero fotocamere posteriori	Almeno 4	Almeno 3
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 64 Mega Pixel	
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 32 Mega Pixel	
RAM	Almeno 12 GB	
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 256 GB	Almeno 256 GB ma inferiore a 512 GB
		Almeno 512 GB
SAR (capo)	Maggiore di 0,5 W/Kg e minore o uguale a 1 W/Kg	
	Minore o uguale a 0,5 W/Kg	
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa della fornitura base	Inclusa della fornitura base

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, 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, 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.

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 via USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa

Classificazione del documento: Consip Public



essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;

- Connettività attraverso la rete cellulare attraverso una SIM (non sarà quindi possibile avere connettività solo Wi-Fi).

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana o con guida di riferimento in lingua italiana, 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:

- *software* di connessione al PC (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
- batteria;
- carica batterie conforme al Regolamento (UE) 2019/1782 della Commissione del 1 ottobre 2019 che stabilisce specifiche per la progettazione ecocompatibile degli alimentatori esterni.

La seguente tabella indica:

- i requisiti minimi ulteriori, rispetto a quelli sopra definiti, specifici delle diverse categorie di tablet;
- il numero di diversi dispositivi di brand differenti che, per ciascuna categoria, il Concorrente dovrà offrire.

Tabella 16 – Requisiti Tablet Android e iOS

	Tablet Android	Tablet iOS
Caratteristiche minime		
Numero di terminali	2 di 2 differenti brand	1
Applicazioni (“app”)	Almeno uno deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Google Play Store) per scaricare e aggiornare le app	Deve poter accedere nativamente allo store ufficiale del produttore del sistema operativo (Apple App Store) per scaricare e aggiornare le app
Tecnologia mobile	4G	4G
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 10”	Almeno 10”
Risoluzione del display	numero di pixel minimi su entrambe le dimensioni: L1 1920, L2 1200	
RAM	Almeno 4 GB	

Classificazione del documento: Consip Public



Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 64 GB	Almeno 64 GB
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 8 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 5 Mega Pixel	Almeno 12 Mega Pixel
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n/ac	Almeno 802.11 b/g/n/ac
Bluetooth	Almeno 5.0	
Accesso biometrico		Impronta digitale e/o riconoscimento del volto
Caratteristiche migliorative		
Tecnologia mobile	5G	5G
Dimensioni del display	Almeno 11"	
Wi-Fi		Almeno 802.11 b/g/n/ac/ax
Bluetooth	Almeno 5.1	Almeno 5.0
Fotocamera posteriore a massima risoluzione	Almeno 12 Mega Pixel	
Fotocamera anteriore – risoluzione	Almeno 8 Mega Pixel	
RAM	Almeno 8 GB	
Memoria interna di archiviazione (la capacità indicata non comprende l'eventuale espansione tramite memoria esterna, che si considera aggiuntiva rispetto a quanto richiesto).	Almeno 128 GB ma inferiore a 256 GB	Almeno 256 GB
	Almeno 256 GB	
Accesso biometrico	Impronta digitale e/o riconoscimento del volto	
Custodia protettiva almeno della scocca del terminale	Inclusa della fornitura base	Inclusa della fornitura base



5.2.4 Tipologia modem portatili

La seguente tabella indica i requisiti minimi e migliorativi dell'apparato modem portatile che il concorrente dovrà offrire.

Tabella 17 – Requisiti modem portatili

Caratteristiche minime	
Numero di terminali	1
Tecnologia mobile	4G
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n
Dispositivi connessi	Almeno 10
Caratteristiche migliorative	
Tecnologia mobile	4G+
	5G
Wi-Fi	Almeno 802.11 b/g/n/ac

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.

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. Si precisa che tali apparati di scorta contribuiscono all'erosione del massimale dei terminali di cui al par. 5.2.

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 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. Fa eccezione il caso in cui, per la stessa utenza, sia richiesta, a seguito della prima fornitura, il cambio di SIM per mutate esigenze relative all'apparato su cui utilizzare la SIM stessa (ad esempio, passaggio da SIM mini a micro/nano SIM). In tal caso, è previsto un corrispettivo per il cambio SIM di 2,00 (due/00) Euro. La sostituzione nei casi previsti nel successivo paragrafo 6.3.1. è in ogni caso gratuita.

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili è previsto e sarà 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 durate di erogazione del servizio di noleggio e manutenzione inferiori a 24 mesi, i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.3. Nel caso dei pacchetti premium, il fattore correttivo si applica forfetariamente al 60% della tariffa PP.



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 del presente capitolo.

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

Fanno eccezione le utenze di tipo “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 ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l’anno.

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

- un numero telefonico per ricevere le chiamate, 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 numeri di telefono 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

Classificazione del documento: Consip Public



al *Customer Care* ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal *Customer Care* durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.

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

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi,

nella fascia estesa:

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al *Customer Care*;
- localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- presa in carico delle richieste relative 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 della tipologia e della configurazione delle utenze (rif. par. 8.2.3)

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

- supporto alla compilazione degli Ordinati di Fornitura;
- fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinati 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/Ente nel superamento delle problematiche di coordinamento dei vari fornitori interessati.

Per agevolare il contatto con l'operatore più indicato alla risoluzione del problema, il *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 richiedente stessa.

Sarà richiesto al concorrente, ai fini della valutazione tecnica, di descrivere in dettaglio, in relazione tecnica, gli elementi qualificanti delle risorse di Contact Center e Customer Care che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni, con specifico riferimento a metodologie, strumenti tecnologici e modelli organizzativi utilizzati a supporto del servizio di Customer Care, al fine 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.

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 che saranno definite nella documentazione di gara.

Quale caratteristica migliorativa, il Concorrente potrà garantire che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, nonché le eventuali utenze "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

Classificazione del documento: Consip Public



specifico gruppo di operatori, pari al massimo a 3, assegnato all'Amministrazione (prestazione "operatore assegnato"). Dovrà in tal caso specificare quale sia il numero minimo di utenze dell'Amministrazione N⁵ cui il Concorrente condiziona l'assegnazione del suddetto operatore. Tale numero N non potrà comunque essere superiore a 100. 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.

6.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care

Il Concorrente dovrà specificare il tempo di servizio garantito dal servizio di Customer Care, come da successiva Tabella 18. 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 in corrispondenza del quale sarà definito nel disciplinare di gara il punteggio massimo.

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.

⁵ N è il numero complessivo di utenze, non limitato cioè alle eventuali utenze "prioritarie" o "premium".



Tabella 18

Customer Care	Sm	SM
Tempo di attesa netto per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	10 sec	30 sec
Percentuale di chiamate perse per il servizio di <i>customer care</i> 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	

Ai fini dell'applicazione delle penali che saranno definite nella documentazione di gara, 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*;

Classificazione del documento: Consip Public



- *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 indicare il valore offerto per le richieste formulate da utenze "standard", come da successiva Tabella 19. Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" definisce il valore in corrispondenza del quale sarà previsto, nel disciplinare di gare, il punteggio massimo. 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, il tempo di risposta decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

Tabella 19

<i>Richieste di supporto tecnico per utenze "Standard"</i>	Sm	SM
Tempo di risposta – FASCIA BASE	2 ore	8 ore

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* ("portale *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 (trenta) 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 tutte le opzioni previste al par. 3.5;
- 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, 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 Capitolato Tecnico di gara 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 ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Il *Customer Care* dovrà quindi:

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

La qualità del servizio di assistenza e manutenzione sarà valutata in termini di tempi massimi garantiti dal Concorrente per 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 garantito per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, come da successiva Tabella 20.

Il valore indicato nella colonna “SM” rappresenta il valore massimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” indica il valore in corrispondenza del quale sarà definito, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo. 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 ne caso in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell’orario della fascia base, “V” decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

Il tempo di risoluzione andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 20

<i>Disservizi, guasti, malfunzionamenti</i>	Sm	SM
Tempo di risoluzione – FASCIA BASE	8 ore	24 ore

Per le per 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 portatili), 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. Si precisa che per “apparati” si intendono compresi anche tutti gli accessori facenti parte della fornitura base di cui ai par. 5.2.2 e 5.2.3.

Più in dettaglio:



- a. gli apparati dovranno essere riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale marca e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e quello specifico modello non sia disponibile al fornitore perché oggetto 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;
- b. le OBU dovranno essere riparate/sostituite;
- c. le SIM dovranno essere sostituite.

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

1. 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. 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, il 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 i tempi massimi garantiti per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, come da successiva Tabella 21, relativamente a:

- Consegna degli apparati:
 - 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”, il tempo massimo offerto 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 (dieci) giorni;
 - 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 (dieci) 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 (quattro) 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.

Tabella 21

Manutenzione degli apparati e delle SIM	Sm	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

I valori indicati nella colonna “SM” rappresentano i valori massimi che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” indica i valori in corrispondenza dei quali saranno previsti, nel disciplinare di gara, i punteggi massimi.



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, modem portatili, 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 per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati/OBU e delle SIM, 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 (sette) 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 (quattro) giorni.

Per entrambi i tempi massimi di cui sopra il Concorrente dovrà indicare valori interi, corrispondenti al numero intero di giorni entro i quali verrà effettuata la consegna.

Tabella 22

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

I valori indicati nella colonna "SM" rappresentano i valori massimi che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" indica i valori in corrispondenza dei quali saranno previsti, nel disciplinare di gara, i punteggi massimi.

Classificazione del documento: Consip Public



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

Gli apparati forniti in sostituzione dovranno essere di uguale marca e modello di quelli rubati/smarriti, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché in *phase-out*, il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di 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 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 che saranno definite nella documentazione di gara. 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 23, un tempo di gestione di tali reclami pari a 10 giorni, l'indice di peggioramento percentuale sarà pari a $(40-10)/10 = 300\%$.



Saranno altresì indicate, nella documentazione di gara, 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 Amministrazione 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 (sette) 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 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) e *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 che saranno definite nella documentazione di gara, a:

- avviare le attività al più tardi entro trenta (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 in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 8 (otto) anni, da computarsi con decorrenza dalla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 4 (quattro) 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 in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 6 (sei) anni, da computarsi con decorrenza dalla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 3 (tre) 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.

Classificazione del documento: Consip Public



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.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condiziona 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 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, pena l'applicazione delle penali che saranno definite nella documentazione di gara.

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 sviluppo e integrazione, per le quali sarà richiesto al Concorrente di indicare in Offerta Economica il prezzo per giorno persona dei due profili di risorse previste (profilo A e profilo B). 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) 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:
 - Euro 15 per i modem
 - Euro 50 per i telefoni di categoria base
 - Euro 75,00 (settantacinque/00) per i telefoni di categoria intermedia
 - Euro 150,00 (centocinquanta/00) per i telefoni di categoria top e per i tablet
 - Euro 250,00 (duecentocinquanta/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

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 dal portale 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 (Kbyte o Mbyte).
- 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, la possibilità per l'Amministrazione di:

- raggruppare gli utenti per centri di costo, secondo le indicazioni delle Unità 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 sarà considerata 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.

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 delle Convenzioni", con le tempistiche indicate nell'appendice di cui oltre.

Sarà pubblicato, tra la documentazione di gara, il documento contenente 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 reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta.

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 – ed. 9 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 e s.m.i. –
ID 2452 - Condizioni di fornitura



7.3 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Concorrente dovrà indicare il parametro di qualità che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, come da successiva Tabella 23, 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" definisce il valore in corrispondenza del quale sarà previsto, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

Tabella 23

Fatturazione e rendicontazione	Sm	SM
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione	10 giorni	30 giorni

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.

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.

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, il tutto come meglio dettagliato nel seguito, entro un numero di giorni dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura pari al valore offerto dal Concorrente, come da successiva Tabella 24. Tale tempo andrà indicato con un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM, mentre la colonna "Sm" definisce il valore in corrispondenza del quale sarà previsto, nel disciplinare di gara, il punteggio massimo.

Tabella 24

Ordinativo di Fornitura	Sm	SM
Tempo di consegna delle SIM, attivazione delle utenze, applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e consegna di eventuali terminali radiomobili richiesti	20 giorni	30 giorni

Nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente⁶, il predetto termine di attivazione delle utenze verrà incrementato di 8 (otto) 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;

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



- 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 24) 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 24) 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 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 24, 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 (tre) giorni solari dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del "modulo MNP", il termine di attivazione sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione del Fornitore di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte del Fornitore, del nuovo "modulo MNP" correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite dal Fornitore.

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

Nello stesso Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione indicherà:

- la configurazione richiesta per le utenze, 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;
- le eventuali utenze "Prioritarie";
- l'opzione di mantenimento della SIM già in possesso dell'Amministrazione, nei casi di cui alle precedenti lettere b) e c), ovvero la fornitura di nuove SIM, scegliendo tra quelle previste nel par. 5.1;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione;
- opzione per l'attivazione delle SIM: attivazione automatica alla consegna, oppure a seguito di richiesta dell'Amministrazione. Resta inteso che le SIM andranno spedite, in ogni caso, in stato disattivato.

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

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.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il livello di servizio di cui alla Tabella 24 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.

8.2 Ordinativi Collegati

8.2.1 Attivazioni successive

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili) 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 indicare in offerta i valori, 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” definisce i valori in corrispondenza dei quali, nel disciplinare di gara, saranno previsti i punteggi massimi.

Tabella 25

Attivazioni successive	Sm	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

- 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 (dieci) 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 (venti) 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 (dieci) 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 (venti) 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 (diciotto) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo stesso, e la consegna degli eventuali terminali richiesti entro 20 (venti) 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 25 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.

8.2.2 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale – qualora offerta

L'Amministrazione richiederà l'attivazione dei servizi eventualmente offerti in risposta al par. 3.7 attraverso l'invio di apposito Ordinativo (sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura - rif. 8.1, sia successivo).

Sarà cura delle Amministrazioni far sottoscrivere al dipendente le condizioni del servizio e allegare all'Ordine l'apposita documentazione, 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 effettuata entro 5 (cinque) giorni dall'Ordine.



8.2.3 Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze

Le Amministrazioni potranno richiedere la variazione della configurazione delle utenze, con riferimento a tutte le opzioni previste al par. 3.5, sia mediante Ordinativo collegato, sia attraverso l'applicazione *web* di cui al paragrafo 6.2 (qualora tale possibilità sia stata offerta), sia attraverso richiesta formulata al contact center del Fornitore, secondo quanto definito nel paragrafo 6.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 (cinque) giorni, nel caso di richieste formulate con Ordinativo collegato, ed entro 48 (quarantotto) ore solari in caso di richiesta inviata via *web* (rif. §6.2) ovvero formulata al *contact center*.

8.2.4 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura (rif. 8.1), sia successivo.

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

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

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

Classificazione del documento: Consip Public



- 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.

8.2.5 SMS massivi

L'Amministrazione richiederà al Fornitore l'attivazione del servizio, mediante Ordinativo (sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura - rif. 8.1, sia successivo) 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 based* di cui sopra, dovrà avvenire entro 10 (dieci) 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, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.6 Servizi di Enterprise Mobility Management

I servizi dovranno essere resi disponibili, sui terminali indicati dall'Amministrazione nell'ordine, entro 20 (trenta) giorni dall'ordine stesso (sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura - rif. 8.1, sia successivo).

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.6, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.7 Servizi di fleet management

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 15 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo (sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura - rif. 8.1, sia successivo), 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 (quarantacinque) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione;



- attivazione del servizio entro 30 (trenta) 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 (dieci) 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 collaudi.

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, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.8 Servizi di sicurezza centralizzata

I servizi dovranno essere resi disponibili, sulle utenze indicate dall'Amministrazione nell'ordine, entro 10 (dieci) giorni dall'ordine stesso (sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura - rif. 8.1, sia successivo).

8.2.9 Seconda SIM solo dati – qualora offerta

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



8.3 Accettazione delle forniture

Con particolare riferimento all'accettazione della fornitura di apparati radiomobili, 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 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

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

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

8.4 Migrazione

Sarà richiesto al concorrente di descrivere, in Relazione tecnica, le seguenti procedure, oggetto di valutazione tecnica:

- 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 9 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 10 della Convenzione.



9. VERIFICHE

9.1 Verifica tecnica della copertura ai fini dell'aggiudicazione

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, una copertura diversa da zero. Il concorrente primo nella graduatoria provvisoria di merito, nei tempi che saranno specificati nel 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 3, 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, relative al numero massimo di 5 località in cui verranno effettuate le prove di copertura.

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 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 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

L'aggiudicatario della gara dovrà inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, nei tempi che saranno definiti nel disciplinare di gara, il documento denominato **"Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di verifica di conformità"**, contenente, per ciascuno dei servizi di cui ai par. 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 di gara, 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. 1.2;
- i computi metrici relativi ai progetti 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 (quindici) 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.

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 (quindici) 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 S.p.A. procederà alla revoca della aggiudicazione e alla escussione della garanzia provvisoria, ovvero, qualora la convenzione sia già stata stipulata, ferma restando l'applicazione delle penali che saranno definite nella disciplina di gara, si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché di risolvere la convenzione.

Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare una verifica di conformità per quanto riguarda l'erogazione dei servizi acquisiti dalle singole Amministrazioni Contraenti.

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 (quindici) 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 che saranno definite nella documentazione di gara, 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.

9.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

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 (venti) 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 (trenta) 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 (trenta) 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 che saranno definite nella documentazione di gara.



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 di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi.

10.2 Verifiche Ispettive

I dettagli relativi alle verifiche ispettive saranno inseriti nel Capitolato tecnico, in sede di pubblicazione della disciplina di gara.

10.3 PENALI

I dettagli relativi alle penali saranno inseriti nel Capitolato tecnico, in sede di pubblicazione della disciplina di gara.