

TELEFONIA MOBILE (ID2900)

Allegato 5

SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Telefonia Mobile per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 - ID 2900

Classificazione del documento: Public

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

Come previsto dal par. 15 del Disciplinare di gara, la Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel par. 15 dello stesso.

La Relazione Tecnica:

- **dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10.** Allo scopo di migliorare l'esposizione e la fruibilità di info-grafiche e tabelle, all'interno di esse sarà possibile utilizzare un font più piccolo purché sia preservata la chiarezza del documento;
- dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;
- dovrà essere contenuta entro le 30 (trenta) pagine.

Si precisa che:

- (i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione dell'offerta;
- (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina e le sezioni 1 "premessa, presentazione e descrizione offerente", 2 "copertura nazionale" e 3 "Certificazione in materia di parità di genere";
- (iii) le sezioni 1 "premessa, presentazione e descrizione offerente" e 2 "copertura nazionale" sono richieste a mero titolo informativo.

Nel caso in cui il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA - Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Telefonia Mobile per le pubbliche amministrazioni – edizione 10 - ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 – ID 2900

1. Premessa, presentazione e descrizione offerente

Si chiede di indicare, in questa sezione, i dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente, ivi compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti.

2. Copertura Nazionale (rif. par. 2.1 del capitolato tecnico)

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso un accordo con un operatore di rete mobile licenziatario, si chiede di riportare una descrizione dettagliata dell'accordo, del quale dovranno essere forniti aspetti di interesse particolare fornendo aspetti di interesse particolare quali le tecnologie oggetto dell'accordo (2G, 4G, 5G) e la data di scadenza del contratto.

3. Certificazione in materia di parità di genere

Si richiede di inserire in corrispondenza di questa sezione la certificazione in materia di parità di genere in originale o in copia; tale documentazione non costituirà parte integrante dell'offerta. In caso di mancata produzione della documentazione ovvero qualora sussistano dubbi in ordine alla sua validità, si procederà con una richiesta di integrazione/chiarimenti e, in caso di esito negativo, il corrispondente punteggio tabellare non verrà assegnato.

4. Criteri Discrezionali

Criterio 2.25 - Ricarica del credito (rif. par. 3.6 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere:

- le modalità alternative offerte all'Amministrazione per poter effettuare la ricarica del credito, specificando modalità operative e canali di comunicazione (richiesta del responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la convenzione, applicazione web di cui al par. 6.2, etc.), messi a disposizione per le richieste (successiva lettera a). Per le eventuali modalità di ricarica automatica ulteriori rispetto a quelle minime previste dal Capitolato Tecnico, è richiesta la descrizione dei meccanismi che regolano l'automatismo e i tempi di conseguente disponibilità del credito;
- i "tagli di ricarica" resi disponibili all'Amministrazione, specificando se sia possibile differenziare o meno utenza per utenza (successiva lettera b);
- la flessibilità temporale concessa all'Amministrazione per la ricarica del credito, specificando se ci siano dei vincoli temporali o se le ricariche possano risultare del tutto asincrone (successiva lett. c).

La valutazione si baserà su ricchezza 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.

Si evidenzia che la modalità minima prevista per la ricarica del credito all’inizio del paragrafo 3.6 del Capitolato Tecnico (“ricarica automatica”), non è compatibile con la tariffazione a consumo degli SMS, MMS e minuti internazionali eccedenti i quantitativi inclusi nei pacchetti base (rif. par. 3.5.1.3 del Capitolato Tecnico). 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.

Criterio 2.26 - Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale (rif. par. 3.7 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere, chiarendo ogni eventuale vincolo, i meccanismi offerti per la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, con particolare riferimento a:

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

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

La valutazione si baserà sulla completezza della proposta nel suo complesso, nonché sulla chiarezza e semplicità dei meccanismi, modalità e strumenti offerti.

Criterio 3.1 - Accesso alla LAN/Intranet dell’Amministrazione (rif. paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere, **per entrambe le modalità di accesso previste al paragrafo 4.1 del Capitolato Tecnico (attraverso connessione internet / mediante connessione dedicata)**, le caratteristiche, le proprie architetture per l’erogazione del servizio, nonché i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dell’accesso in mobilità.

La valutazione si baserà, con riferimento a entrambe le modalità complessivamente intese, sulla completezza della proposta in termini di:

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

Criterio 3.15 - Enterprise Mobility Management (rif. Par. 4.3 del Capitolato Tecnico)

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni una o più soluzioni di "Enterprise Mobility Management".

Si chiede di descrivere, per ciascuna delle soluzioni di Enterprise Mobility Management offerte, le caratteristiche tecnico funzionali in termini di:

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

La valutazione si baserà con riferimento a tutte le soluzioni complessivamente intese, sulla completezza, affidabilità e semplicità d'uso della proposta relativamente alle caratteristiche di cui sopra.

Criterio 3.21 - Servizi di sicurezza centralizzata (rif. par. 4.5 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere una soluzione di sicurezza centralizzata capace di proteggere gli utenti dei servizi di trasmissione dati oggetto di Convenzione durante la navigazione Internet da minacce informatiche, in termini di:

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

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

Criterio 4.157 - Programmi per il prolungamento della vita dei dispositivi attraverso operazioni di ricondizionamento e re-immissione sul mercato (rif. par. 5.2.1 del Capitolato Tecnico)

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

La valutazione si baserà:

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

Criterio 5.1 - Customer Care e Contact Center (rif. par. 6.1 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere gli elementi qualificanti dei servizi di Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni, con specifico riferimento a metodologie, strumenti tecnologici e modelli organizzativi utilizzati a supporto dei servizi medesimi.

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

Criterio 8.4 - Migrazione in ingresso (rif. par. 8.4 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere per la "migrazione in ingresso", le procedure proposte dal concorrente, con particolare riferimento alle interazioni con le amministrazioni e all'organizzazione delle attività, volte a semplificare e velocizzare la migrazione verso l'edizione oggetto della presente iniziativa (ID2900) della Convenzione. La valutazione avverrà al netto delle attività relative alla portabilità del numero, e non terrà conto delle interazioni e/o delle attività rese possibili in virtù di altri rapporti contrattuali tra il concorrente e le amministrazioni.

La valutazione si baserà sulla completezza delle procedure, nonché sulla chiarezza e semplicità delle modalità e degli strumenti proposti per velocizzare e snellire il passaggio da un'edizione all'altra della convenzione.

Criterio 8.5 - Migrazione in uscita (rif. par. 8.4 del Capitolato Tecnico)

Si chiede di descrivere, per la “migrazione in uscita”, le procedure proposte dal concorrente (riferite sia alle amministrazioni sia agli altri operatori) e le relative tempistiche, volte a semplificare e velocizzare la migrazione verso l’edizione successiva a quella in oggetto della Convenzione.

La valutazione si baserà sulla completezza delle procedure, nonché sulla chiarezza e semplicità delle modalità e degli strumenti proposti per velocizzare e snellire il passaggio da un’edizione all’altra della convenzione.