



**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE PER IL  
COMUNE DI VENEZIA E LE SOCIETA’ PARTECIPATE**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO,  
AI SENSI DELL’ART. 59 COMMA 4 DEL D.LGS. N. 163/2006**

**CIG N. 6420352214**

**ALLEGATO 3**

**CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

1	Premessa.....	5
1.1	Sommario dei servizi oggetto della gara e loro requisiti generali.....	6
1.2	Durata e limiti della fornitura.....	7
2	Caratteristiche del fornitore .....	7
2.1	Profilo dell'Azienda .....	7
2.2	Architettura di rete .....	8
2.3	Politiche e misure di sostenibilità .....	8
3	Requisiti di copertura .....	8
3.1	Requisiti di copertura e dimensionamento di rete .....	8
3.2	Copertura relativa al servizio voce .....	9
3.3	Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto .....	10
3.4	Copertura indoor.....	13
3.5	Riepilogo dei dati di copertura .....	13
3.6	Requisiti per il Roaming Internazionale .....	15
4	Servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate .....	15
4.1	Fonia mobile e funzioni associate .....	15
4.2	Messaggistica SMS/MMS .....	15
4.3	Video-chiamata .....	16
4.4	RPV e profili di abilitazione (reti private virtuali) .....	16
4.5	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale .....	17
4.6	Qualità del servizio voce e SMS.....	17
4.7	Modalità di tariffazione.....	19
5	Servizi di trasmissione dati .....	21
5.1	Accesso ad Internet.....	21
5.2	Accesso alle LAN/Intranet degli Utilizzatori .....	21
5.3	Modalità di tariffazione e meccanismi di salvaguardia .....	22
5.3.1	Traffico dati nazionale .....	22
5.3.2	Traffico dati in roaming internazionale.....	23
5.3.3	Accesso alla LAN/Intranet aziendale mediante connessione dedicata.....	25
5.4	Qualità del servizio dati.....	25
6	Servizi di messaggistica.....	26
6.1	Servizi di Messaggistica SMS .....	26
6.1.1	Servizi di Messaggistica SMS di base .....	26
6.1.2	Servizi di Messaggistica SMS avanzati .....	28

6.1.3	Modalità di tariffazione dei servizi di messaggistica SMS.....	29
7	Servizi di device management .....	30
7.1	Servizio di mobile device management.....	30
7.2	Modalità di tariffazione.....	31
8	SIM e terminali radiomobili .....	31
8.1	SIM .....	31
8.1.1	Caratteristiche delle SIM e funzioni associate .....	32
8.1.2	Servizio di doppia SIM.....	32
8.1.3	SIM dati per l'utilizzo in applicazioni machine to machine (M2M).....	33
8.1.4	SIM Ricaricabili.....	33
8.1.5	SIM bundle.....	34
8.2	Terminali radiomobili .....	34
8.2.1	Caratteristiche della fornitura.....	35
8.2.2	Tipologia telefoni .....	35
8.2.3	Tipologia Tablet.....	38
8.2.4	Tipologia dispositivi di trasmissione dati .....	40
8.2.5	Scorta da destinarsi presso gli Utilizzatori .....	40
8.2.6	Adeguamento periodico dei terminali .....	40
8.2.7	Modalità di tariffazione .....	41
9	Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.....	41
9.1	Servizio di Customer Care (Contact Center).....	41
9.1.1	Customer Care (Contact Center) per gli Utilizzatori .....	41
9.1.2	Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo .....	42
9.1.3	Accesso ai dati relativi a Terminali e SIM.....	44
9.1.4	Qualità dei servizi di Customer Care.....	45
9.2	Assistenza e manutenzione.....	46
9.2.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM .....	48
9.2.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM .....	49
9.2.3	Reportistica relativa ai Servizi di Customer Care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione	50
9.3	Servizi di sicurezza .....	51
9.4	Referenti del Fornitore.....	51
10	Servizi di rendicontazione e di fatturazione .....	52
10.1	Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi.....	52
10.2	Fatturazione diretta agli utenti .....	53
10.3	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione.....	54
11	Ulteriori servizi proposti dal fornitore (c.d. Servizi Aggiuntivi).....	54
12	Modalità di attivazione dei servizi .....	55

---

12.1	Prima attivazione .....	55
12.2	Attivazioni successive.....	58
12.3	Fornitura di terminali radiomobili.....	59
12.4	Dual Billing.....	59
12.5	Variazione dei profili di abilitazione.....	60
12.6	Servizio di accesso alle LAN/intranet degli Utilizzatori .....	60
12.7	Servizi di messaggistica SMS .....	61
12.8	Servizi di Device Management .....	61
12.9	Doppia SIM e SIM "machine to machine" .....	62
12.10	Ulteriori servizi .....	62
12.11	Accettazione delle forniture.....	62
12.12	Comunicazioni .....	63
13	Verifiche di conformità .....	63
14	Monitoraggio del servizio .....	64
14.1	Responsabile del servizio .....	64
15	Penali .....	64
16	Valutazione delle offerte .....	69
16.1	Offerta tecnica .....	70
16.2	Offerta economica .....	74
16.2.1	SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE .....	76
16.2.2	SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI.....	77
16.2.3	SERVIZI DI MESSAGGISTICA .....	78
16.2.4	Servizi di Device Management .....	79
16.2.5	SIM Bundle .....	79
16.2.6	Terminali radiomobili .....	79
16.2.7	Valore dell'offerta economica e relativo punteggio.....	80
16.3	Valutazione complessiva dell'offerta .....	80

## 1 PREMESSA

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per i servizi di telefonia mobile da prestare in favore di Venis – Venezia Informatica e Sistemi S.p.A. e destinati ad essere utilizzati dalla stessa per le proprie necessità, oppure fruiti dal Comune di Venezia o da Società, Enti o Organismi da questo controllati o posseduti. Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Offerta Tecnica: il documento redatto dal concorrente ai fini della partecipazione alla presente gara;
- Fornitore: l'aggiudicatario della presente gara;
- Venis: Venis S.p.A., società Aggiudicatrice e Contraente;
- Utilizzatore/i: Venis S.p.A., il Comune di Venezia e Società, Ente/i od Organismo/i da esso controllato/i, che fruirà/anno dei servizi oggetto del presente Capitolato, Venis compresa, mediante gli Ordinativi nel periodo di validità ed efficacia del Accordo Quadro;
- Punto Ordinante: persona fisica nominata da Venis S.p.A. e/o dagli Utilizzatori su delega di Venis S.p.A.
- Utente: persona fisica che fruisce dei servizi oggetto della gara;
- Servizi: tutti i servizi oggetto della gara come definiti alla sezione 1.1 del presente Capitolato Tecnico;
- SIM: per ragioni di semplicità si intende ogni forma di Subscriber Identity Module (SIM, USIM) indipendentemente dal formato (micro o nano SIM);
- Utenza: un'utenza corrisponde ad una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la doppia SIM assegnata per usi diversi alla stessa persona (come ad esempio: una per voce e una per dati o per applicazioni di push e-mail);
- Accordo Quadro: atto, comprensivo di tutti i suoi Allegati, nonché dei documenti ivi richiamati, quale accordo concluso dalla Venis S.p.A. ed il Fornitore con lo scopo di stabilire le clausole relative agli Appalti Specifici da aggiudicare per tutta la durata del medesimo Accordo Quadro;
- Appalto/i Specifico/i: ciascuna procedura avviata da Venis S.p.A per affidare al Fornitore la fornitura di servizi di telefonia mobile, in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nell'Accordo Quadro;
- Ordinato/i di Fornitura Attuativo/i: il/i documento/i con il/i quale/i Venis S.p.A., con le modalità di seguito previste, attua l'Appalto Specifico, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi e/o forniture richiesti nel/i medesimo/i;

Il concorrente, in conformità con quanto specificato nel disciplinare di gara e negli atti di gara, dovrà presentare:

- un'offerta tecnica (progetto tecnico);
- un'offerta economica.

Si precisa che nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà porre in risalto nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che il concorrente descriverà nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata. I relativi corrispettivi pertanto sono solo e soltanto quelli previsti nelle tabelle economiche di cui alla sezione 16.2, non essendo possibile integrare, variare e/o modificare le predette tabelle.

Tutte le durate previste nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva. Qualora i predetti termini siano seguiti dall'avverbio "obbligatoriamente" la non ottemperanza alla richiesta determina l'esclusione dalla gara.

## 1.1 SOMMARIO DEI SERVIZI OGGETTO DELLA GARA E LORO REQUISITI GENERALI

Oggetto della gara è la prestazione di servizi di telefonia mobile e di trasmissione dati di base ed avanzati, così come descritti nel presente capitolato, per:

- servizi di telefonia mobile
- servizi di trasmissione dati
- Servizi di messaggistica
- Servizi di *device management*
- noleggio e manutenzione di apparati radiomobili
- fornitura e manutenzione di SIM
- servizi di assistenza e customer care
- servizi di reportistica, rendicontazione e fatturazione
- servizi di fatturazione diretta agli utenti

I servizi di cui sopra potranno essere forniti in abbonamento, in modalità prepagata o a bundle.

Il processo di dematerializzazione in corso nella Pubblica Amministrazione e la virtualizzazione dei flussi documentali tipici dei processi interni consentiranno nel breve periodo di poter espletare un numero crescente di funzioni da remoto e di virtualizzare molti uffici e funzioni. In tale contesto il ruolo fondamentale di "tecnologia abilitante" lo assumono i dispositivi e le tecnologie di accesso alla rete che devono soddisfare la esigenza di connettività a banda larga in qualunque posto, in qualunque momento e con qualunque tecnologia, permettendo così finalmente la trasformazione dell'ufficio da luogo fisico in luogo virtuale.

I servizi e le forniture oggetto della gara sono classificati in:

- Servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate (rif. § 4)
  - Fonia mobile e funzioni associate
  - Messaggistica SMS/MMS
  - Video-chiamata
  - RPV e profili di abilitazione
  - Dual Billing
- Servizi di trasmissione dati (rif. § 5):
  - Accesso ad Internet
  - Accesso alla LAN/Intranet degli Utilizzatori
- Servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità (rif. § 6):
  - Servizi di messaggistica SMS di base
  - Servizi di messaggistica SMS avanzati
- Servizi di *device management* (rif. § 7);
- Fornitura di SIM, e noleggio di terminali radiomobili (rif. § 8);
- Servizi di Customer Care, Supporto, Manutenzione e Sicurezza (rif. § 9):
  - Servizio di Customer Care e Contact Center;
  - Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo;
  - Assistenza e manutenzione;
  - Servizi di sicurezza;
  - Referenti del Fornitore;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. § 10):
  - Servizi di Fatturazione e Rendicontazione;

- Fatturazione diretta agli utenti;
- Ulteriori servizi proposti dal concorrente (c.d. servizi aggiuntivi) (rif. § 11);

Nelle sezioni successive sono descritte le caratteristiche minime obbligatorie dei servizi richiesti che saranno specificati in termini di accesso al servizio e di parametri che ne caratterizzano la qualità.

L'erogazione dei servizi di telefonia mobile, oggetto del presente capitolato, dovrà essere obbligatoriamente effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

In ogni caso, i servizi offerti dovranno essere resi e garantiti "end-to-end" specificando in modo esplicito se essi sono mantenuti o meno in condizioni di roaming, per tutte le richieste di servizio regolate dal presente Capitolato. Dovrà comunque essere garantito, anche in condizioni di roaming, il mantenimento del dual billing, cioè l'insieme dei servizi che consentono di gestire la fatturazione separata dell'utilizzo istituzionale da quello personale.

Tutti i servizi richiesti dovranno possedere le seguenti peculiarità:

- Accessibilità, secondo caratteristiche di qualità predefinite ed impegnative;
- Scalabilità, consentendo l'espansione del sistema di telefonia sia per numero e tipologia di utenze, sia per numero e tipologia di servizi supportati;
- Estendibilità, garantendo i requisiti di copertura di cui alla sezione 3.

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

## 1.2 DURATA E LIMITI DELLA FORNITURA

L'Accordo Quadro avrà efficacia dalla data di sottoscrizione con Venis e una durata di 48 (quarantotto) mesi.

Venis (ovvero i Punti Ordinanti) potrà ordinare al Fornitore, fino alla concorrenza massima di 20.000 (ventimila) Utenze, i servizi oggetto del presente capitolato nel corso della durata dell'intero Accordo Quadro mediante appositi Appalti Specifici e relativi Ordinativi di Fornitura.

Ogni 12 (dodici) mesi contrattuali Venis avrà facoltà di richiedere al Fornitore una revisione delle tariffe in considerazione delle mutate condizioni del mercato di riferimento ed analizzando le variazioni dei prezzi massimi di terminazione pubblicati da Agcom.

Venis si riserva la facoltà di risoluzione anticipata dell'Accordo Quadro per inadempienza grave dovuta a sospensione o mancata attivazione del servizio, previa comunicazione scritta. Il Fornitore dovrà allegare dichiarazione scritta di accettazione della predetta condizione.

Alla scadenza dell'Accordo Quadro / Appalto Specifico, il Fornitore dovrà provvedere a sue spese al ritiro degli apparati, delle SIM e di quant'altro messo a disposizione del conduttore in esecuzione dei medesimi, eventualmente garantendo la continuità del servizio fino al subentro del nuovo Fornitore per un periodo massimo di 90 (novanta) giorni, senza alcuna variazione sulle condizioni previste. Il Fornitore darà inoltre ogni necessario supporto per assicurare il servizio di number portability, qualora venisse richiesto.

Qualora il fornitore aggiudicatario della presente gara risulti essere lo stesso della gara attualmente vigente dovrà automaticamente garantire l'adeguamento dei servizi esistenti e delle condizioni contrattuali a far data dalla aggiudicazione definitiva della presente gara.

## 2 CARATTERISTICHE DEL FORNITORE

### 2.1 PROFILO DELL'AZIENDA

Il concorrente dovrà produrre all'interno dell'Offerta Tecnica una sintetica descrizione della propria azienda in termini di struttura, organizzazione, clienti, risultati.

## 2.2 ARCHITETTURA DI RETE

Il concorrente dovrà presentare sinteticamente la descrizione dell'architettura di rete complessivamente messa a disposizione per i servizi di fonia mobile e dati, nelle componenti di seguito descritte:

- Rete di trasporto e strutture delle risorse di rete destinate ai servizi SMS, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA/HSDPA+, LTE, LTE-Advanced
- Spettro radio assegnato
- Rete di accesso
- Rete di trasporto
- Core Network
- Rete Intelligente, Rete di interconnessione, Firewalls, ecc.

L'elenco delle specifiche e dei rapporti attinenti i sistemi descritti di seguito sono quelli pubblicati dal 3GPP e reperibili presso il sito web dedicato (<http://www.3gpp.org>).

Qualora parti di rete e/o di servizi siano acquisite da operatori terzi (servizi in roaming, VMNO), il Fornitore dovrà comunque garantire la QoS (livello di qualità) fornita e, pertanto, descriverà gli accorgimenti adottati in questo caso per garantire la QoS complessiva.

## 2.3 POLITICHE E MISURE DI SOSTENIBILITÀ

Il concorrente potrà presentare, se disponibili, informazioni sui servizi e prodotti offerti, riguardanti l'approccio strategico adottato sui temi della sostenibilità e le principali misure di tutela ambientale e sociale applicate nella gestione/erogazione dei servizi e prodotti, anche in ottemperanza alla normativa vigente in materia.

Tali informazioni non sono oggetto di valutazione tecnica, ma in caso di aggiudicazione, potranno essere opportunamente valorizzate, previo accordo tra Venis e Fornitore

In particolare tali informazioni sono relative a:

- Politiche di sostenibilità adottate nella gestione/erogazione del servizio/prodotto; Certificazioni/registrazioni ambientali e sociali esistenti (es. certificazione ISO 14001; Registrazione EMAS; certificazione SA8000)
- Procedure per il recupero/rigenerazione e smaltimento degli apparati usati; Iniziative a sostegno della produzione/approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili
- Policy e misure legate alla responsabilità sociale d'impresa principalmente riferite alle attività di back office (es. call center)
- Altre iniziative attivate sui temi della sostenibilità

Le suddette informazioni saranno fornite nella Relazione Tecnica in un numero massimo di 10 pagine. Inoltre, per un maggior approfondimento sulle informazioni fornite, potranno essere resi consultabili siti internet indicati nella Relazione Tecnica

## 3 REQUISITI DI COPERTURA

### 3.1 REQUISITI DI COPERTURA E DIMENSIONAMENTO DI RETE

Con il termine "copertura", per ciascuno dei servizi richiesti nel seguito, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti utilizzando terminali disponibili nell'Accordo Quadro. Sono elencati nel seguito i parametri di copertura che saranno oggetto di valutazione tecnica, sia relativamente ai servizi voce, sia alla trasmissione dati a pacchetto. Nel caso in cui i requisiti debbano essere soddisfatti obbligatoriamente, ciò sarà chiaramente esplicitato nel testo.

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

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** dichiarare che tutti i dati di copertura da esso indicati non dipendono da autorizzazioni e/o permessi da ricevere. Tale copertura deve essere attuale e garantita sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra. Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, il concorrente dovrà specificare il dettaglio degli accordi stessi esistenti con gli altri Operatori, e dei quali dovranno essere forniti aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura, date di scadenza del contratto, la qualità dei servizi e i parametri di Service Level Agreement forniti. Il Fornitore dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata dell'Accordo Quadro e degli Appalti Specifici.

Il concorrente dovrà produrre, come parte integrante dell'Offerta Tecnica e nella forma che riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione Tecnica o come suo allegato), il Piano della Copertura, contenente dati, mappe e tabelle come definito nei paragrafi seguenti. Lo stesso Piano dovrà pure contenere l'elenco e la localizzazione, per il solo territorio della Città Metropolitana di Venezia, delle Stazioni Radio Base e dei Node B UMTS e degli eNode\_B LTE con i quali il concorrente garantisce le coperture di cui ai paragrafi successivi; tale elenco dovrà essere coerente con i dati forniti dall'Operatore per alimentare il "Catasto Radioelettrico" del Ministero delle Comunicazioni, in accordo al Decreto 29 gennaio 2003 e al successivo Decreto 24 giugno 2004 del Ministero delle Comunicazioni. Tali tabelle dovranno comunque essere fornite in allegato alla relazione tecnica in formato elettronico ODS (UNI CEI ISO/IEC 26300)

### 3.2 COPERTURA RELATIVA AL SERVIZIO VOCE

Relativamente al servizio voce e ai servizi di telefonia di base associati, ad esclusione della video-chiamata, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** garantire almeno il 90% di copertura dell'intero territorio nazionale e di quello della Città Metropolitana di Venezia (centro storico, isole, laguna e terraferma).

Il concorrente dovrà indicare inoltre la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale per il servizio voce, attuale e garantita a partire dalla data di presentazione dell'offerta, evidenziando la quota aggiuntiva rispetto al requisito minimo obbligatorio prima indicato.

E' richiesto inoltre al concorrente di indicare la percentuale di copertura territoriale all'interno dei confini amministrativi della Città Metropolitana di Venezia e di fornire una o più mappe dell'intero territorio Italiano (scala 1:5.000.000), della Città Metropolitana (scala 1:250.000) e del Comune di Venezia (scala 1:50.000), su cui siano indicate, per mezzo linee e diversi colori di riempimento, le zone di copertura per ciascuno dei seguenti sistemi radio: GSM, UMTS, LTE.

Il concorrente dovrà riassumere i dati di copertura garantita per il servizio voce in una apposita tabella che dovrà avere la seguente struttura:

TABELLA 1 – DATI DI COPERTURA DEL SERVIZIO VOCE

Copertura percentuale territorio nazionale	Copertura percentuale territorio Città Metropolitana	Copertura percentuale territorio comunale

### 3.3 COPERTURA RELATIVA AI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI A PACCHETTO

Relativamente ai servizi che prevedono la trasmissione dati a pacchetto, sono definite, per le tratte di UpLink e DownLink, le "velocità di picco nominali" riportate nelle seguenti Tabella 2 e Tabella 3. Tali velocità sono univocamente definite, nell'ambito della presente gara, dalle tecnologie ad esse associate nelle stesse tabelle. Più in dettaglio, si definisce coperta a velocità di picco nominale superiore o uguale a  $V_{pn,j}$ , una zona nella quale sia disponibile all'utente una delle tecnologie elencate nella stessa riga e nell'apposita colonna di Tabella 2 e Tabella 3.

Ad esempio, un servizio di trasmissione dati a pacchetto con velocità di picco nominale uguale o superiore a 53 kbps si considera erogato, nell'ambito della presente gara, sia attraverso la tecnologia GPRS, sia attraverso la tecnologia EGPRS e/o la tecnologia UMTS (con RAB ad almeno 64Kbps). Una zona si definisce pertanto coperta a velocità di picco uguale o superiore a 53 kbps se l'utente, in tale zona, accede al servizio di trasmissione dati a pacchetto con tecnologia GPRS, ovvero gli viene assegnato un RAB UMTS ad almeno 64 Kbps.

Ad ulteriore esempio, una zona si definisce come coperta a velocità di picco nominale uguale o superiore a 128 kbps, se l'utente, in tale zona, accede ad un RAB UMTS ad almeno 128 Kbps e/o alla tecnologia EGPRS. Viceversa, la zona non si considera coperta per tale velocità di picco nominale con la tecnologia GPRS (poiché, in questo ambito, non saranno valutate le eventuali implementazioni di detta tecnologia che prevedano l'utilizzo di un numero di Time Slot superiore a 4).

**TABELLA 2 – TECNOLOGIE DI TRASMISSIONE DATI - UPLINK**

<b>Tratta in UpLink</b>	
<b>Velocità di picco nominale (<math>V_{pn,j}</math>)</b>	<b>Tecnologia associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a <math>V_{pn,j}</math></b>
53 kbit/s	GPRS, EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSUPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSUPA
128 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 128 kbit/s) o HSUPA
236 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSUPA
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s)
2 Mbit/s	HSUPA con assegnazione di almeno 2 codici paralleli (E-DPDCH) con Spreading Factor = 2, TTI = 10 ms o 2 ms
5,8 Mbit/s	HSUPA con assegnazione di 4 codici (E-DPDCH) di cui 2 con SF=2 e 2 con SF=4, TTI 10 ms o 2 ms
11.4 Mbit/s	HSUPA con assegnazione di 4 codici (E-DPDCH) di cui 2 con SF=2 e 2 con SF=4, TTI = 2 ms e modulazione 16QAM
50 Mbit/s	LTE FDD con ampiezza di banda fino a 20 MHz

TABELLA 3 - TECNOLOGIE DI TRASMISSIONE DATI - DOWNLINK

Tratta in DownLink	
Velocità nominale di picco (Vpn <sub>j</sub> )	Tecnologia associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a Vpn <sub>j</sub>
53 kbit/s	GPRS, EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
236 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSDPA
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSDPA
3,6 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 1 e 5 codici HS-PDSCH
7,2 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 6 e 10 codici HS-PDSCH
14,4 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 11 e 15 codici HS-PDSCH
21 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 11 e 15 codici HS-PDSCH e modulazione 64QAM
42 Mbit/s	HSDPA Dual Cell con assegnazione compresa tra 11 e 15 codici HS-PDSCH per Cella, modulazione 64QAM
100 Mbit/s	LTE FDD con ampiezza di banda fino a 20 MHz

Per ciascuna velocità di picco nominale Vpn<sub>j</sub> di cui alle precedenti tabelle (sia per l'UpLink sia per il DownLink), il concorrente dovrà indicare la percentuale di territorio in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale maggiore o uguale a Vpn. Tale copertura deve essere attuale e garantita a partire dalla data di presentazione dell'offerta.

Analogamente alla sezione precedente, il concorrente dovrà inserire, nel Piano della Copertura, due tabelle, una per l'UpLink e una per il DownLink contenenti, per ciascuna delle velocità di picco nominali di cui alle precedenti Tabella 2 e Tabella 3, la percentuale di copertura territoriale all'interno dei confini amministrativi del Comune e della Città Metropolitana di Venezia (dove per copertura a velocità di picco nominale Vpn deve sempre intendersi la percentuale del territorio in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, sempre secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale maggiore o uguale a Vpn).

In aggiunta, il concorrente dovrà indicare nella stessa tabella, per ciascuna velocità di picco nominale Vpn, la/le tecnologia/e utilizzata/e per erogare i servizi di trasmissione dati a pacchetto con velocità di picco nominale maggiore o uguale a Vpn.

La tabella che il concorrente dovrà inserire nel Piano della Copertura per l'UpLink dovrà avere la struttura riportata nella Tabella 4:

**TABELLA 4 – DATI DI COPERTURA DEL SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI**

<b>Territorio</b>	<b>% 53</b>	<b>Tecn 53</b>	<b>% 64</b>	<b>Tecn 64</b>	<b>% 236</b>	<b>Tecn 236</b>	<b>% 384</b>	<b>Tecn 384</b>	<b>% 2</b>	<b>Tecn 2</b>	<b>% 5,8</b>	<b>Tecn 5,8</b>	<b>% 11,4</b>	<b>Tecn 11,4</b>	<b>% 50</b>	<b>Tecn 50</b>
<b>Nazionale</b>																
<b>Città Metropolitana di Venezia</b>																
<b>Comune di Venezia</b>																

Dove nelle colonne identificate da "%53" e "Tecn53" vanno inserite, rispettivamente, le percentuali di territorio comunale coperte con tecnologie che consentono velocità di picco nominali superiori o uguali a 53 Kbps, e la/le tecnologie relative. Analoghe indicazioni valgono per le colonne successive.

La tabella per il DownLink dovrà avere struttura del tutto analoga a quella per l'UpLink facendo riferimento alle Vpn<sub>i</sub> ed alle relative tecnologie della tratta di interesse, e cioè 53 kbps, 64 kbps, 236 kbps, 384 kbps, 3,6 Mbps, 7,2 Mbps, 14,4 Mbps, 21 Mbps, 42 Mbps e 100 Mbps con l'indicazione delle relative tecnologie.

Relativamente alle suddette coperture, dovranno essere fornite le mappe:

- Intero territorio nazionale in scala 1:5.000.000;
- Territorio della Città Metropolitana di Venezia in scala 1:250.000
- Territorio del Comune di Venezia in scala 1:50.000.

Il concorrente dovrà inserire dette mappe nel Piano della Copertura.

### 3.4 COPERTURA INDOOR

In assenza o carenza del segnale di rete del Fornitore all'interno degli uffici degli Utilizzatori, previa richiesta da parte di Venis, il Fornitore dovrà predisporre, entro 20 giorni dalla segnalazione, un piano di copertura microcellulare interna da sottoporre a Venis.

La realizzazione della copertura dovrà poi avvenire, previa approvazione di Venis, in 30 giorni con decorrenza a partire dall'autorizzazione rilasciata dall'Utilizzatore dell'area sede dell'intervento. La realizzazione del progetto proposto da parte del Fornitore ed eventuali variazioni dovranno essere concordati con Venis.

Nel corso della durata del presente contratto il Fornitore sarà tenuto a realizzare, al massimo, un numero di impianti ripetitori indoor pari a 5 (cinque), senza alcun onere per Venis e/o gli altri Utilizzatori.

### 3.5 RIEPILOGO DEI DATI DI COPERTURA

Con riferimento ai requisiti di copertura, correlati ai diversi servizi, elencati nelle precedenti sezioni 3.2 e 3.3, il concorrente dovrà compilare la tabella riepilogativa seguente, che costituirà una griglia sulla base della quale sarà formulata, la valutazione della suddetta copertura. Tutti i bit rate indicati nella tabella sono da intendersi come le velocità di picco nominali di cui alle precedenti Tabella 2 e Tabella 3

Si richiede al concorrente completa coerenza tra i dati riepilogativi inseriti nella Tabella 5 e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

TABELLA 5 – RIEPILOGO DATI DI COPERTURA

BLOCCHI VALUTATI	SERVIZI VALUTATI	Riepilogo parametri di copertura	F	Sm	V	SM
VOCE	VOCE	Percentuale di territorio nazionale	C	90 %		99,9%
		Percentuale di territorio comunale	C	90 %		99,9%
		Percentuale di territorio città metropolitana	C	90 %		99,9%
UL_64	64 kbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 64 kbps di picco in uplink	C	60 %		99,9%
UL_236	236 kbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 236 kbps di picco in uplink	C	50 %		99,9%
UL_348	348 kbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 348 kbps di picco in uplink	C	30 %		99,9%
UL_2000	2 Mbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 2 Mbps di picco in uplink	C	20 %		99,9%
UL_5800	5,76 Mbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 5,76 Mbps di picco in uplink	C	10 %		99,9%
UL_11400	11,4 Mbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 11,4 Mbps di picco in uplink	C	0 %		99,9%
UL_50000	50 Mbps uplink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 50 Mbps di picco in uplink	C	0 %		99,9%
DL_64	64 kbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 64 kbps di picco in down link	C	90 %		99,9%
DL_236	236 kbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 236 kbps di picco in down link	C	50 %		99,9%
DL_348	348 kbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 384 kbps di picco in down link	C	30 %		99,9%
DL_3600	3,6 Mbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 3,6 Mbps di picco in down link	C	20 %		99,9%
DL_7200	7,2 Mbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 7,2 Mbps di picco in downlink	C	15 %		99,9%
DL_14400	14,4 Mbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 14,4 Mbps di picco in downlink	C	10 %		99,9%
DL_21000	21 Mbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 21 Mbps di picco in downlink	C	5 %		99,9%
DL_42000	42 Mbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 42 Mbps di picco in downlink	C	0 %		99,9%
DL_100000	100 Mbps downlink	Percentuale di territorio città metropolitana coperto ad almeno 100 Mbps di picco in downlink	C	0%		99,9%

### 3.6 REQUISITI PER IL ROAMING INTERNAZIONALE

Il concorrente dovrà confermare l'esistenza di accordi di roaming internazionale con altri operatori, sia per quanto riguarda i servizi di telefonia vocale, SMS/MMS, sia per i servizi di trasmissione dati.

Per ciascuno degli Operatori con cui esistano accordi di roaming, dovranno essere specificati servizi e tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE) fruibili dagli utenti.

## 4 SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE

Tutti i servizi e le funzioni previste nella presente sezione, dovranno **obbligatoriamente** essere prestate dal Fornitore nell'ambito delle coperture da esso dichiarate in risposta alla precedente sezione 3, e dettagliate nel Piano della Copertura.

### 4.1 FONIA MOBILE E FUNZIONI ASSOCIATE

Il concorrente dovrà rendere disponibili tutte le funzioni e i servizi di seguito elencati.

- a) Servizio di fonia vocale
- b) Segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali
- c) 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
- d) Notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata, e possibilità per il chiamante di usufruire di una funzionalità per il richiamo automatico
- e) Audio conferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tassazione unica o ripartita tra i partecipanti
- f) 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)
- g) Visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato
- h) 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
- i) Chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa
- j) Trasferimento/deviazione di chiamata: consente di re-instradare le chiamate dirette ai radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica

### 4.2 MESSAGGISTICA SMS/MMS

Il concorrente 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, dovranno essere segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali dovrà contenere le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo che il terminale ricevente sia in grado di assemblare correttamente il messaggio originario;

- c) Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service). Permettere di inviare e ricevere 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 inoltra.

### 4.3 VIDEO-CHIAMATA

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di Video-chiamata (definito secondo le indicazioni del 3GPP 3G.324M) come estensione del servizio di chiamata vocale a tutti gli utenti dotati di telefono mobile dotato della funzione di videochiamata.

Le modalità di fruizione del servizio dovranno pertanto prevedere la digitazione del numero del corrispondente e la indicazione di chiamata video.

Il concorrente dovrà indicare le funzioni accessorie eventualmente rese disponibili (avviso di video-chiamata, trasferimento di videochiamata, ecc.)

### 4.4 RPV E PROFILI DI ABILITAZIONE (RETI PRIVATE VIRTUALI)

Al concorrente si richiede la costituzione di una "rete aziendale" virtuale all'interno della quale sia consentito effettuare traffico in funzione delle effettive necessità operative. Il concorrente dovrà dare, nell'Offerta Tecnica, i dettagli della soluzione oggetto di offerta. Tale soluzione potrà utilizzare le funzionalità di rete intelligente, quelle della "SIM application toolkit" o una combinazione delle due.

Il "gruppo" è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo si ritiene di dover gestire separatamente; l'utente è l'assegnatario di una SIM.

Le caratteristiche minime richieste sono:

- a) Configurazione dell'utenza RPV in gruppi chiusi di utenti, distinti per le caratterizzazioni sul traffico uscente (c.d. "profili" o "classi di abilitazione");
- b) Possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi degli utilizzatori;
- c) Possibilità di definire liste di numerazioni consentite per il traffico uscente. I profili di abilitazione al traffico uscente, in particolare, devono prevedere:
  - 1) Un livello di restrizione massima, che consenta la sola ricezione delle chiamate, e non consenta quindi chiamate in uscita, fatta eccezione per i numeri di emergenza, il call center del Fornitore, ed eventualmente numeri gratuiti, numeri consentiti e segreteria telefonica;
  - 2) Livelli intermedi, che abilitino, a titolo esemplificativo, le chiamate verso utenze del gruppo/RPV, numeri di rete fissa/mobile nazionale/internazionale, etc.;
  - 3) Un livello di restrizione minima, con abilitazione a tutte le direttrici di traffico;

Il concorrente dovrà specificare nella Relazione Tecnica tutti i profili di abilitazione al traffico che renderà disponibili nell'Accordo Quadro. Dovrà specificare inoltre se e quali servizi potranno essere disabilitati a livello di gruppo/RPV o singola utenza, ad esempio:

- a) Videochiamata;
- b) SMS/MMS;

- c) Roaming internazionale (che dovrà comunque sempre essere disabilitato di default), precisando che sia possibile la disabilitazione del solo roaming dati mantenendo attivo il roaming voce.

Sarà valutata positivamente la varietà dei profili proposti, la rispondenza al maggior numero di possibili esigenze di diversificazione dell'accesso ai servizi, nonché la disponibilità del concorrente a definire ulteriori profili.

E' richiesto infine di specificare se l'offerta del concorrente garantisce, quale caratteristica migliorativa, la possibilità di estendere le prestazioni di RPV alle utenze mobili in condizioni di roaming internazionale e, in caso positivo, quali siano i Paesi e gli Operatori con accordi di roaming che consentono tale prestazione, quali siano i servizi fruibili all'estero, quali le eventuali limitazioni, etc.

Qualora la soluzione sia basata in parte o in tutto sulla "SIM application toolkit", il concorrente dovrà, nell'Offerta Tecnica, fornire le informazioni necessarie ai fini della valutazione della potenzialità e semplicità di utilizzo del sistema di RPV messo a disposizione, insieme alle informazioni sulle modalità.

#### 4.5 DISTINZIONE DEI SERVIZI FRUITI A TITOLO PERSONALE

Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** attivare, su richiesta degli Utilizzatori, l'abilitazione delle chiamate vocali personali degli utenti degli Utilizzatori stessi, effettuate tramite codice, oppure attraverso opportuna applicazione resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM. Le chiamate personali non saranno soggette alle eventuali restrizioni applicate all'utenza nell'ambito della RPV e saranno addebitate e fatturate direttamente all'utente (cd. Dual Billing), secondo quanto previsto nella sezione 10.2. L'abilitazione delle chiamate personali e la relativa fatturazione separata dovranno essere effettuate anche in eventuali condizioni di roaming nazionale.

Il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Distinzione delle video-chiamate personali, con relativa fatturazione separata;
- Distinzione degli SMS e degli MMS inviati dagli utenti a titolo personale, con relativa fatturazione separata. Il concorrente dovrà indicare le modalità utilizzate per la distinzione degli SMS/MMS personali;
- Estensione del dual billing ai servizi (voce ed eventualmente SMS/MMS) fruiti in roaming internazionale. Il concorrente dovrà specificare i Paesi nei quali la prestazione è garantita, con quali Operatori e con quali modalità.

In ogni caso **non dovrà mai essere addebitato** agli Utilizzatori qualunque tipo di traffico personale generato dall'utente tramite codice, oppure attraverso l'applicazione eventualmente resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM.

#### 4.6 QUALITÀ DEL SERVIZIO VOCE E SMS

I parametri assunti a riferimento delle misure di qualità relative ai servizi voce e SMS resi dal Fornitore, sia tramite la sua rete sia in roaming, sono i seguenti:

- Percentuale di accessibilità al servizio: probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce venga soddisfatta dalla rete. Si tratta di un indicatore individuato in analogia alla delibera AGCOM104/05/CSP, ma relativo alla busy hour, e non limitato, in questa sede, alla sola rete GSM, ma esteso anche alla rete UMTS, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS).

Da un punto di vista matematico è espresso, durante la busy hour all'interno dell'orario lavorativo (8.00 - 20.00), dalla seguente relazione:

$$A_{\%} = 100 \times \frac{NUM\_CHIAMATE\_INSTAURATE}{NUM\_DI\_TENTATIVI}$$

Il concorrente dovrà descrivere le modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori che saranno indicati, prevedendo comunque condizioni di movimento dell'utente su di un veicolo e situazioni di copertura diretta e roaming, se applicabile.

Il valore di unsuccessful call ratio sarà calcolato come complemento a 1 del valore di accessibilità al servizio.

- Percentuale di mantenimento della connessione: percentuale delle connessioni voce mobile - mobile instaurate con successo, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione. Si tratta di un indicatore individuato in analogia alla delibera AGCOM 104/05/CSP, ma relativo alla busy hour, e non limitato, in questa sede, alla sola rete GSM, ma esteso anche alla rete UMTS, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS).

Da un punto di vista matematico, sarà calcolata con la seguente relazione, durante la busy hour sopra definita:

$$M_{\%} = 100 \times \frac{NUM\_CHIAMATE\_INSTAURATE - NUM\_CHIAMATE\_CADUTE}{NUM\_CHIAMATE\_INSTAURATE}$$

La percentuale di cadute di conversazione sarà rappresentato dal complemento a 1 della relazione indicata sopra.

Il concorrente dovrà descrivere le modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori che saranno indicati, prevedendo comunque condizioni di movimento dell'utente su di un autoveicolo e situazioni di copertura diretta e roaming, se applicabile.

- Call Set Up Time: periodo di tempo che intercorre tra il ricevimento, da parte della rete, dell'informazione richiesta per stabilire la chiamata e la ricezione del tono di libero o di occupato da parte del chiamato. Nel caso GSM il parametro è definito come da sezione 5.3 della norma ETSI - ETR 138. Il concorrente dovrà indicare il valore massimo atteso per il 99% delle chiamate mobile - mobile, e le modalità specifiche di rilevazione.
- Percentuale di consegna SMS: quale indicatore di qualità sugli SMS, il concorrente dovrà indicare la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro di raccolta e gestione degli SMS, rispetto a quelli inviati dall'utenza (parametro definito in accordo alla delibera AGCOM 104/05/CSP). E' richiesta, anche in questo caso, la descrizione delle modalità specifiche di rilevazione.

Il concorrente dovrà compilare la tabella seguente con il riepilogo dei parametri di qualità **V** che si impegna a garantire per l'intera durata dell'Accordo Quadro e dei singoli Appalti Specifici.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

**TABELLA 6 - RIEPILOGO PARAMETRI QOS VOCE E SMS**

Riepilogo parametri QoS Voce e SMS	F	Sm	V	SM
Percentuale di mantenimento della connessione (%)	C	99%		99,7%
Percentuale di accessibilità al servizio (%)	C	99%		99,8%
Call Set-up Time (secondi)	D	3 sec		6 sec
Percentuale di consegna SMS (%)	C	98,5%		99,5%

In ogni caso il concorrente dovrà prevedere, se applicabili, anche condizioni di roaming e il servizio sarà comunque sempre valutato per le caratteristiche end-to-end che sarà in grado di rendere all'utente finale. Si ricorda infine che i

parametri indicati relativi alla norma ETSI-ETR 138 sono da considerarsi in un contesto di misura per i servizi oggetto dell'Accordo Quadro visti nella loro interezza (end-to-end), in linea con la norma ETSI-EG 201 769 che recepisce la direttiva del Parlamento Europeo 98/10/EC.

#### 4.7 MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

Ai fini della tariffazione dei servizi, nonché della definizione dei valori richiesti per la presentazione dell'Offerta Economica, si definiscono:

- Area 1: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein
- Area 2: resto del mondo
- "Chiamate di RA", ove RA sta per "Rete mobile di Venis", è il traffico voce originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili di Venis e degli Utilizzatori
- "Chiamate Off Net verso rete mobile nazionale" è costituito da tutto il restante traffico voce originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili italiane non incluse nella precedente classe RA
- "Chiamate verso rete fissa nazionale", costituito dal traffico voce originato in territorio nazionale e diretto a rete fissa nazionale
- "Chiamate verso internazionale Area 1" è il traffico voce originato in Italia e diretto ad utenze fisse e mobili internazionali dell'Area 1
- "Chiamate verso internazionale Area 2" è il traffico voce originato in Italia e diretto ad utenze fisse e mobili internazionali dell'Area 2
- "Chiamate originate in Area 1", è il traffico voce originato (cioè in uscita) in roaming internazionale in Area 1 (cioè originato da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), verso una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1
- "Altre chiamate originate in roaming internazionale", è il traffico voce originato (cioè in uscita) in roaming internazionale (cioè originato da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero) che non rientra nella precedente classe "Chiamate originate in Area 1";
- "Chiamate ricevute in Area 1", è il traffico voce ricevuto (cioè in entrata) in roaming internazionale in Area 1 (cioè ricevuto da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), e originato da una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1
- "Altre chiamate ricevute in roaming internazionale", è il traffico voce ricevuto (cioè in entrata) in roaming internazionale (cioè ricevuto da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero) che non rientra nella precedente classe "Chiamate ricevute in Area 1"
- "Chiamate verso segreteria telefonica", per chiamate alla segreteria telefonica dal territorio nazionale
- "Videochiamate", originate in territorio nazionale e dirette ad utenze mobili nazionali
- "Videochiamate verso internazionale Area 1", originate in Italia e dirette ad utenze internazionali dell'Area 1
- "Videochiamate verso internazionale Area 2", originate in Italia e dirette ad utenze internazionali dell'Area 2
- "Videochiamate originate in Area 1", originate in roaming internazionale in Area 1 (cioè originate da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), verso una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1
- "Altre videochiamate originate in roaming internazionale", originate in roaming internazionale (cioè originato da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero) e che non rientrano nella precedente classe "Videochiamate originate in Area 1"
- "Videochiamate ricevute in Area 1", ricevute (in entrata) in roaming internazionale in Area 1 (ricevute cioè da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), e originate da una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1
- "Altre videochiamate ricevute in roaming internazionale", ricevute (in entrata) in roaming internazionale (cioè ricevute da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero) che non rientrano nella precedente classe "Videochiamate ricevute in Area 1"

Per tutte le suddette chiamate/videochiamate è richiesta, in Offerta Economica, l'indicazione del prezzo al minuto. Esse saranno tariffate utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quella indicate in Offerta Economica. Non è pertanto previsto il cosiddetto "scatto alla risposta".

Il servizio di audio-conferenza sarà tariffato come somma delle singole chiamate (ad esempio, in una conferenza a tre, il chiamante paga le due telefonate a suo carico secondo il piano tariffario di ciascuna chiamata).

Le chiamate alla segreteria telefonica effettuate in roaming internazionale, saranno tariffate come "Chiamate originate in Area 1" o "Altre chiamate originate in roaming internazionale", se generate in Area 2.

Per quanto riguarda gli SMS ed MMS, si definiscono:

- "SMS RA", sono gli SMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze mobili di Venis e degli Utilizzatori
- "SMS Off Net", sono tutti gli SMS originati nel territorio nazionale che non rientrano nella precedente classe RA"
- "MMS", sono gli MMS originati nel territorio nazionale
- "Invio di un SMS dall'Area 1", sono gli SMS inviati in roaming internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1)
- "Invio di un SMS dall'Area 2", sono gli SMS inviati in roaming internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 2)
- "Invio di un MMS dall'Area 1", sono gli MMS inviati in roaming internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1)
- "Invio di un MMS dall'Area 2", sono gli MMS inviati in roaming internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili dell'Accordo Quadro temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 2)

Per quanto riguarda gli SMS concatenati, il corrispettivo per ciascun Long SMS sarà pari alla somma dei corrispettivi dovuti per ciascun singolo SMS che compone il Long SMS.

La notifica di ricezione degli SMS sarà tariffata al 60% del costo di invio di un singolo SMS off Net.

Con riferimento alle seguenti quattro tariffe:

1. chiamate originate in Area 1;
2. chiamate ricevute in Area 1;
3. invio di un SMS dall'Area 1;
4. invio di un MMS dall'Area 1

sono poste a base d'asta le tariffe massime al dettaglio che il Regolamento (UE) n.531/2012, per il periodo successivo al 1° luglio 2014, prevede rispettivamente per:

- eurotariffa per chiamate vocali in uscita (0,19 EUR/min);
- eurotariffa per chiamate vocali in entrata (0,05 EUR/min);
- eurotariffa per SMS (0,06 EUR)
- eurotariffa per 1 megabyte di dati (0,20 EUR).

Per ciascuna delle quattro predette tariffe, sarà individuato lo sconto s praticato dal fornitore rispetto al corrispondente valore massimo dell'eurotariffa posto a base d'asta. Nel corso della durata dell'Accordo Quadro e degli Appalti Specifici, a decorrere da ciascuna data per la quale il Regolamento (UE) n. 531/2012 prevede un nuovo importo massimo al dettaglio per le eurotariffe (quindi 1° luglio 2013 e 1° luglio 2014), i corrispettivi dovuti al fornitore per i predetti quattro servizi fruiti in Area 1 saranno aggiornati al nuovo importo massimo al dettaglio previsto dal Regolamento, cui sarà applicato lo sconto s sopra definito.

Nel rispetto della normativa vigente, sarà considerata condizione migliorativa e oggetto di valutazione la possibilità senza alcun onere ulteriore di bloccare (totalmente o parzialmente) tutte le numerazioni attraverso le quali vengono forniti servizi a sovrapprezzo (c.d. a valore aggiunto) quali, ad esempio, le numerazioni 899, 892, quelle in decade 4, ecc.

## 5 SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

Gli utenti abilitati a questo servizio potranno utilizzare i servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto in qualsiasi modalità, sia con i terminali in dotazione (anche mediante tethering) sia mediante dispositivi di trasmissione dati, incluse navigazione web, scambio di file e utilizzo di servizi real time, posta elettronica, ecc.

Dovrà essere consentito da parte del Fornitore l'accesso ad Internet e/o alla Intranet/LAN aziendale attraverso qualsiasi APN del Fornitore disponibile sia in territorio italiano che all'estero e alle medesime condizioni economiche. In caso non sia possibile fornire le stesse condizioni su tutti gli APN, l'accesso agli APN che non garantiscono le condizioni economiche offerte dovrà essere inibito limitando quindi l'accesso ai soli APN dedicati al servizio richiesto e impedendo in tal modo la generazione di costi non previsti dovuti all'utilizzo di APN non corretti. Detti APN dovranno consentire l'accesso ad internet/intranet sia attraverso i dispositivi di trasmissione dati per computer portatili, sia attraverso i browser presenti nei terminali radiomobili offerti dal concorrente.

I servizi di trasmissione dati dovranno essere opzionali, saranno cioè attivati solo su richiesta degli Utilizzatori sulle utenze da essi indicate. Qualora non esplicitamente abilitati tali servizi dovranno essere disabilitati.

### 5.1 ACCESSO AD INTERNET

Gli utenti abilitati dovranno poter accedere ad Internet tramite specifici APN. In linea generale tali utenti non devono avere nessuna limitazione di traffico per tipologia o protocollo. Il concorrente non dovrà in nessun caso limitare la velocità di connessione che dovrà essere sempre quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal fornitore. È inoltre tenuto a segnalare nell'offerta tecnica qualunque limitazione che la soluzione offerta impone al traffico dati.

### 5.2 ACCESSO ALLE LAN/INTRANET DEGLI UTILIZZATORI

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio, dovranno inoltre accedere in mobilità alla rispettiva intranet aziendale.

Per questo tipo di applicazione, il concorrente dovrà prevedere due alternative di seguito descritte, per ciascuna delle quali dovrà descrivere caratteristiche e architetture di erogazione del servizio:

1. 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 5.1), sia con APN dedicato (uno specifico APN per ogni Utilizzatore, distinto da quello deputato al normale accesso ad Internet).
2. Accesso mediante connessione dedicata fra la Intranet di ciascun Utilizzatore 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 degli Utilizzatori direttamente dall'Operatore, senza transitare attraverso Internet. E' richiesto, per questo tipo di accesso, un APN dedicato ad ogni singolo Utilizzatore che richiederà il servizio, cui dovranno poter accedere unicamente le SIM precedentemente autorizzate da Venis. 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 di Venis.

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 Venis, alcun costo ulteriore rispetto a quello della trasmissione dati. I Gateway lato Utilizzatore non sono oggetto della fornitura.

Relativamente alla modalità di cui al punto 2, la connessione dedicata dovrà essere un multiplo intero di 2 Mbps bi-direzionale. In sede di progetto (cfr. 5.3.3 e 12.6) le connessioni saranno dimensionate in funzione delle esigenze degli Utilizzatori. Al concorrente è lasciata libertà di scelta della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione della connessione (es. HDSL, wireless, etc.). Qualunque sia la tecnologia scelta dovranno essere assicurate le bande minime garantite bi-direzionali concordate.

Il concorrente dovrà descrivere l'architettura di erogazione del servizio, nonché tutte gli elementi utili a caratterizzare il servizio erogato in termini di sicurezza e qualità.

Venis potrà richiedere inoltre il noleggio di uno o più CPE con funzioni di router IP, dotato di interfaccia Ethernet 10BaseT o 100BaseT, da rendere operativo, a cura del Fornitore, nelle sedi degli Utilizzatori. Il concorrente dovrà precisare le modalità di gestione del CPE e le eventuali funzioni che comunque Venis potrà svolgere autonomamente (es. inserimento/rimozione utenti), in caso di gestione diretta da parte del Fornitore stesso.

Il costo dei collegamenti e del CPE, di cui dovrà essere fornita nel presente paragrafo una dettagliata descrizione, sarà riportato come descritto nell'apposita Tabella 21 della sezione 16.2

### 5.3 MODALITÀ DI TARIFFAZIONE E MECCANISMI DI SALVAGUARDIA

Le tariffe di seguito definite si applicheranno a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, dispositivi di trasmissione dati, tablet), sia dal fatto che il terminale sia acquisito o meno in Accordo Quadro, sia dagli APN utilizzati. Per quanto riguarda questi ultimi, in particolare:

- Il fornitore non dovrà rendere accessibili alle utenze in Accordo Quadro APN per i quali preveda tariffazioni diverse;
- Qualunque sia l'APN su cui l'utente generi traffico, la tariffazione avverrà alle tariffe dell'Accordo Quadro.

#### 5.3.1 TRAFFICO DATI NAZIONALE

Per il traffico dati nazionale, sono previste le seguenti tariffe.

- a) Tre tariffe "a plafond", ciascuna corrispondente ad un canone mensile addebitato per ciascun mese e per ciascuna utenza cui la tariffa è associata:
  - a1. plafond da 500 Mbyte/mese/utenza
  - a2. plafond da 4 Gbyte/mese/utenza
  - a3. plafond da 20 Gbyte/mese/utenza

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, non è previsto alcun addebito per il consumo dei dati, fino alla quantità massima dello specifico plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti. Non è previsto nessuno sfioramento del plafond quindi nessun tipo di tariffa a consumo. Al termine del plafond la trasmissione dati non sarà bloccata bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps, senza alcun addebito rispetto al canone mensile dovuto per la tariffa a plafond.

- b) Tariffa a consumo, vale a dire per Kbyte scambiato, pari al costo del Mbyte indicato in Offerta Economica, diviso per 1024.

In generale si richiede che le utenze radiomobili attivate non siano abilitate al traffico dati salvo esplicita richiesta da parte di Venis e/o degli altri Utilizzatori di abilitazione al traffico dati a plafond o a consumo.

Trascorso il primo mese di validità della tariffa a plafond scelta, l'Utilizzatore potrà in ogni momento variare la tariffa associata all'utenza (ma sempre e solo nell'ambito delle tre tariffe a plafond), ovvero disabilitare l'utenza alla trasmissione dati e, pertanto, non sostenere alcun canone relativo.

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, il Fornitore dovrà notificare all'utente:

- 1) Il raggiungimento di una percentuale, a scelta del Fornitore, compresa tra il 70 e l'80% del plafond, ed il relativo traffico residuo prima della riduzione della velocità massima
- 2) L'esaurimento del plafond, e la conseguente riduzione della velocità massima

E' facoltà del concorrente prevedere notifiche all'utente per ulteriori soglie di traffico.

Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer portatili collegati ai dispositivi di trasmissione dati di cui al § 8.2.4, nonché dai tablet di cui al § 8.2.3. Il concorrente dovrà quindi precisare, nella Relazione Tecnica, quali modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i dispositivi di trasmissione dati ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up, notifiche da app dedicate, ecc.).

Inoltre, almeno la notifica dell'esaurimento del plafond dovrà essere inviata, via e-mail, anche al Responsabile Operativo di Venis e dell'Utilizzatore. Il Responsabile Operativo di Venis o dell'Utilizzatore potrà richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente addebito di un ulteriore canone mensile del plafond attivo) contattando il servizio di Customer Care. La riattivazione dei dati dovrà avvenire, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.

Entro il termine del primo giorno del mese (ore 23.59), il Fornitore dovrà garantire il ripristino della trasmissione dati per le utenze cui era stata ridotta la velocità nel corso del mese precedente per superamento del plafond.

Nel caso invece che la trasmissione dati non sia stata limitata nel corso del mese precedente, a partire dall'inizio del primo giorno del mese (ore 00.01) sarà immediatamente reso disponibile il plafond mensile.

Quali caratteristiche migliorative, il concorrente potrà offrire, per le utenze abilitate al traffico a consumo:

- soglie informative, che il Fornitore dovrà provvedere a concordare con Venis prima dell'attivazione dell'Accordo Quadro. Tali soglie saranno definite in termini di volume di traffico a consumo generato e/o del relativo costo in euro, e al loro raggiungimento sarà inviata notifica all'utente con le stesse modalità sopra richieste per la tariffazione a plafond;
- soglie dispositive, ugualmente concordate con Venis prima dell'attivazione dell'Accordo Quadro. Al raggiungimento di tali soglie, definite in termini di volume di traffico a consumo generato e/o del relativo costo in euro, il traffico dati verrà bloccato. Notifica del blocco dovrà essere inviata, via e-mail, anche al Responsabile Operativo di Venis.

#### 5.3.1.1 TRAFFICO DATI NAZIONALE PERSONALE

La distinzione del traffico dati fruito dall'utente a titolo personale potrà essere fatta forfaitariamente solo nel caso di tariffa a plafond: qualunque sia il plafond dati associato all'utenza (a1, a2 o a3), l'Utilizzatore potrà determinare la percentuale del plafond di dati mensile ritenuto ad uso aziendale (x%) e, di conseguenza, la rimanente quota (100-x)% sarà considerata ad uso personale. Nella modulistica relativa al Dual Billing (§ 12.4), l'utente prenderà atto ed accetterà che il (100-x)% del canone mensile relativo alla tariffa a1, a2 o a3 associata alla sua utenza gli sarà direttamente addebitato, rimanendo a carico dell'Utilizzatore la quota x% del canone. La ripartizione del canone tra Utilizzatore e utente potrà variare nell'arco di validità dei contratti attuativi, anche in ragione di mutate o temporanee esigenze di servizio degli utenti. A tal fine, il fornitore dovrà prevedere per la suddetta quota x% a carico dell'Utilizzatore, almeno i seguenti valori: 100%, 75%, 50%, 25% e 0%.

#### 5.3.2 TRAFFICO DATI IN ROAMING INTERNAZIONALE

Tutte le utenze che verranno attivate nell'ambito dell'Accordo Quadro dovranno obbligatoriamente essere di default bloccate al roaming dati.

Per il traffico dati in roaming internazionale è prevista una tariffa "a plafond", corrispondente ad un canone mensile addebitato per ciascun mese e per ciascuna utenza cui la tariffa è associata: plafond da 500 Mbyte/mese/utenza per il traffico generato in tutto il mondo (vale a dire in tutti i paesi in cui il concorrente ha accordi di roaming per il servizio dati, come da § 3.6).

L'Utilizzatore potrà in ogni momento richiedere l'attivazione, su una o più utenze, della tariffa a plafond. La richiesta verrà fatta al customer care, e l'attivazione della tariffa a plafond dovrà avvenire entro 24 ore dalla richiesta.

Ad esaurimento del plafond il traffico dati dovrà essere bloccato.

Nel caso in cui l'attivazione della tariffa avvenga nel corso del mese (ad esempio: 15 giugno), il concorrente potrà scegliere se:

- a. Addebitare, per la frazione di mese in cui il plafond sarà fruibile (dal 16 al 30 giugno), l'intero canone mensile della tariffa a plafond. In tal caso, nella suddetta frazione di mese dovrà essere reso disponibile l'intero plafond di 500 Mbyte;
- b. Riproporzionare il canone addebitato al numero di giorni del mese in cui la tariffa sarà fruibile (nell'esempio, addebitando per il mese di giugno la metà del canone mensile previsto per la tariffa a plafond). In tal caso, anche la quantità di dati disponibile potrà essere corrispondentemente riproporzionata (nell'esempio, rendendo disponibile, per il periodo 16-30 giugno, un plafond di 250 Mbyte), ferma restando la possibilità per il concorrente di rendere comunque disponibile l'intero plafond di 500 Mbyte.

Per ciascuna utenza sulla quale è attivata la tariffa a plafond, è previsto il pagamento di almeno un canone mensile. Ne consegue che, nel caso a, la tariffa potrà essere disattivata già a partire dal primo giorno del mese successivo (luglio, nell'esempio), mentre nel caso b la tariffa potrà essere disattivata non prima di 30 giorni solari dalla sua attivazione.

La disattivazione della tariffa sarà richiesta al customer care, e dovrà avere effetto entro le successive 24 ore, trascorse le quali l'utenza cesserà di essere abilitata al roaming dati.

Sarà considerata caratteristica migliorativa la possibilità di attivare/disattivare il roaming nel portale dedicato.

Per ciascuna utenza associata alla tariffa a plafond, non è previsto alcun addebito per il consumo dei dati, fino alla quantità massima di 500 Mbyte (eventualmente riproporzionati come sopra descritto), conteggiati in base al numero di Kbyte trasmessi/ricevuti.

Così come previsto per le tariffe a plafond per traffico dati nazionale, per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, il Fornitore dovrà notificare all'utente:

- a. Il raggiungimento di una percentuale, a scelta del Fornitore, compresa tra il 70 e l'80% del plafond (eventualmente riproporzionati come sopra descritto), ed il relativo traffico residuo prima del blocco/riduzione della velocità massima;
- b. L'esaurimento del plafond (eventualmente riproporzionati come sopra descritto), e il conseguente blocco del traffico.

E' facoltà del concorrente prevedere notifiche all'utente per ulteriori soglie di traffico.

Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer portatili collegati ai dispositivi di trasmissione dati di cui al § 8.2.4, nonché dai tablet di cui al § 8.2.3. Il

concorrente dovrà quindi precisare, nella Relazione Tecnica, quali modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i dispositivi di trasmissione dati ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up, notifiche da app dedicate).

Inoltre, almeno la notifica dell'esaurimento del plafond dovrà essere inviata, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell'Utilizzatore. Il Responsabile Operativo dell'Utilizzatore potrà richiedere la riabilitazione dei dati (attivando un altro plafond) contattando il servizio di Customer Care. La riattivazione dei dati dovrà avvenire, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.

Entro il termine del primo giorno del mese (ore 23.59), il Fornitore dovrà garantire il ripristino della trasmissione dati per le utenze cui era stata bloccata nel corso del mese precedente per superamento del plafond.

Nel caso invece che la trasmissione dati non sia stata bloccata nel corso del mese precedente, a partire dall'inizio del primo giorno del mese (ore 00.01) sarà immediatamente reso disponibile il plafond mensile.

### 5.3.3 ACCESSO ALLA LAN/INTRANET AZIENDALE MEDIANTE CONNESSIONE DEDICATA

Per il servizio sono previste le seguenti tariffe:

- a. Canone mensile per la connessione dedicata a 2 Mbit/s;
- b. Canone mensile per il noleggio del CPE.

## 5.4 QUALITÀ DEL SERVIZIO DATI

Relativamente ai servizi di trasmissione dati (accesso a Internet - web browsing, ecc. -, accesso alla Intranet degli Utilizzatori - file transfer ftp, accesso ai data base aziendali, accesso ai server aziendali, servizi real time, ecc.) effettuati con le diverse tecnologie (GPRS , EGPRS, UMTS, HSDPA+, LTE), il concorrente dovrà indicare i valori degli indicatori che ritiene significativi e le relative modalità di misura.

Per ciascun indicatore proposto, il concorrente dovrà chiaramente specificare tutte le modalità di misurazione e condizioni di verifica dei parametri.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono riportati nel seguito alcuni indicatori di interesse e possibili metodologie di rilevazione.

- **Throughput effettivo dei dati a pacchetto**

Al fine di fornire indicazioni sulla velocità effettiva garantita nei servizi di trasferimento dati, il concorrente potrà far riferimento agli aspetti peculiari della rete (accesso, core network e trasporto) che possono avere impatto sul throughput effettivamente offerto per i vari servizi di dati a pacchetto. Tenendo conto delle suddette caratteristiche della rete, il concorrente indicherà, per le diverse velocità di picco nominali di cui alla sezione 3.3, gli intervalli tipici di velocità effettiva in down link e in up link. Tali valori di throughput effettivo saranno valutati anche in ragione sia del dettaglio delle informazioni fornite dal concorrente circa le modalità con cui i valori stessi sono stati determinati (caratteristiche di dimensionamento della rete, scenari di riferimento end to end assunti per la determinazione dei valori, ecc.), sia in relazione alle condizioni operative previste per la verificabilità, da parte di Venis dei predetti valori di throughput effettivo.

- **Accessibilità ai servizi dati alle diverse velocità:** probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

Per il servizio dati fornito con tecnologia GPRS / EGPRS l'indicatore è individuato in ottemperanza alla delibera AGCOM104/05/CSP e il valore atteso è non inferiore a 98%. Per il servizio dati fornito con tecnologia UMTS PS il valore atteso (entro i limiti di coerenza delle differenti tecnologie di rete) è di almeno 94%.

- **PDP Context Activation (% Success Rate):** percentuale di successo di apertura di un contesto per l'APN dati. Il parametro può essere calcolato sulla base dei valori rilevati durante campagne di misura effettuate sul

---

territorio nazionale, in cui viene generato un numero sufficientemente alto di test per ogni campagna di misura, tramite apposita strumentazione ed essere riferito al valore medio riscontrato in rete.

- **RTT medio (ms):** misura del tempo impiegato da un pacchetto per viaggiare da un computer della rete ad un altro e tornare indietro. Il parametro può essere calcolato sulla base dei valori rilevati durante campagne di misura effettuate sul territorio nazionale, in cui viene generato un numero sufficientemente alto di test per ogni campagna di misura, tramite apposita strumentazione ed essere riferito al valore medio riscontrato in rete.

I valori dichiarati dal concorrente per i diversi indicatori saranno ritenuti impegnativi, e durante il periodo dell'Accordo Quadro il Fornitore stesso dovrà comunicare a Venis, con cadenza semestrale, i livelli conseguiti per i suddetti indicatori.

Qualora Venis, a suo insindacabile giudizio, ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità di servizio dichiarati, potrà richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con Venis, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario; in mancanza, Venis potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

## 6 SERVIZI DI MESSAGGISTICA

Il concorrente dovrà considerare, descrivere nell'Offerta Tecnica e rendere disponibili, in caso di aggiudicazione, i servizi di messaggistica basati su SMS, come di seguito definiti.

### 6.1 SERVIZI DI MESSAGGISTICA SMS

Il concorrente, nelle due sezioni delle quali si compone il presente capitolo, descriverà le soluzioni che intende proporre per fornire i servizi di messaggistica basati su SMS.

#### 6.1.1 SERVIZI DI MESSAGGISTICA SMS DI BASE

Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** rendere disponibili agli Utilizzatori i servizi di messaggistica SMS di base, tipicamente basati su un applicativo web, messo a disposizione dal Fornitore stesso, per 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 da concordare.

Dovrà altresì essere prevista la ricezione di SMS da utenti (modalità c.d. pull) tramite uno o più numeri dedicati (da concordare con gli Utilizzatori) per eventuali successive elaborazioni.

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

L'applicativo dovrà essere dotato di appositi meccanismi – che il concorrente dovrà descrivere - per consentire l'identificazione certa del personale abilitato all'uso.

Il concorrente dovrà descrivere l'architettura del sistema proposto curando particolarmente quelle parti che a suo avviso caratterizzano maggiormente la propria offerta nel mercato.

In particolare, dovranno essere descritti:

- Modalità di gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di liste contenenti i dati degli utenti del servizio. 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 (uno o più record alla volta);
  - Mediante invio di file opportunamente formattati. Il concorrente dovrà, a tal fine, fornire indicazioni dettagliate sul formato dei file previsti (CSV, ODS, XLS, ecc.);

- Scalabilità del sistema (numero contatti gestibili nelle liste, numero destinatari per ogni invio, etc.);
- Possibilità o meno di messaggistica cosiddetta "flash";
- Modalità di verifica dello stato di ogni messaggio inviato (in attesa, consegnato, scaduto, ecc.);
- Messaggi differiti;
- Messaggi periodici;
- Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili.

L'architettura descritta dal concorrente, dovrà dettagliare:

- Applicazione web per la gestione del servizio da parte di Venis e degli Utilizzatori;
- Sistema di invio dei messaggi;
- Profilatura degli utenti;
- Sistema di ricezione dei messaggi e formato dei messaggi ricevuti;

Il concorrente dovrà infine specificare quali SLA è in grado di garantire per l'invio dei messaggi, inserendo nella successiva Tabella 7 il tempo massimo **V** 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). Dovrà inoltre specificare la disponibilità del servizio di invio SMS di base, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione.

**TABELLA 7 - SLA PER SERVIZI MESSAGGISTICA SMS DI BASE**

Servizi di messaggistica SMS di base	F	Sm	V	SM
Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	D	0,5 min.		5 min.
Disponibilità del servizio di invio SMS di base	C	98%		99,9%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

Con riferimento al suddetto indicatore, durante il periodo di validità dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà comunicare a Venis, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

Sarà altresì considerata caratteristica migliorativa, e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come precisato nel disciplinare di gara, la funzionalità di notifica di ricezione per gli SMS inviati. All'atto dell'invio del messaggio alla lista di destinatari dovrà essere possibile attivare facoltativamente, a discrezione del singolo Utilizzatore 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.

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 con gli Ordinativi di Fornitura, anch'essi da indicare per ogni singolo pacchetto.

La reportistica dovrà essere sufficientemente dettagliata, esportabile nei più comuni formati: txt, csv, ods e xls; deve avere inoltre funzioni per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri (mittente/destinatario, id. messaggio, data e ora di invio/ricezione, etc.).

#### 6.1.1.1 GATEWAY SMS

Il fornitore deve **obbligatoriamente** mettere a disposizione un gateway di interfaccia verso il proprio SMSC che esponga web service opportunamente protetti (HTTPS) per la gestione dell'invio di messaggi di testo e che fornisca in tempo reale lo stato in cui si trova il singolo SMS inviato.

Il gateway deve essere in grado di gestire ed inviare grandi quantità di messaggi nel minor tempo possibile, eventualmente anche ricorrendo alla trasmissione di più flussi in parallelo.

Per ogni singolo invio di SMS deve essere garantita la possibilità di impostare la durata di validità dell'invio, trascorsa la quale i messaggi non ancora consegnati ai destinatari dovranno essere scartati.

Inoltre deve essere possibile impostare una stringa alfanumerica come alias di invio dei messaggi. Tali stringhe alfanumeriche saranno identificate all'interno di una lista concordata e predefinita contenente comunque non meno di 20 alias.

Sono oggetto di valutazione e quindi vanno descritti nella Relazione Tecnica i seguenti parametri:

- tipologia di web service utilizzata dal gateway
- numero di messaggi consegnabili al minuto
- tipologia del web service di monitoraggio e reportistica dello stato dell'invio
- numero di alias utilizzabili

I web service sopra descritti devono ricevere in input e restituire in output informazioni in formato XML secondo un tracciato che sarà specificato da Venis.

Gli SLA garantiti per i servizi SMS di base (§ 6.1.1) dovranno obbligatoriamente soddisfare anche i servizi di gateway SMS.

#### 6.1.2 SERVIZI DI MESSAGGISTICA SMS AVANZATI

I servizi di messaggistica SMS avanzati si caratterizzano per specifici applicativi, messi a disposizione dal Fornitore e gestiti dallo stesso, che si aggiungono alle funzioni di raccolta e trasporto delle informazioni di cui al precedente § 6.1.1. Essi sono generalmente in grado di fornire valore aggiunto all'efficienza e all'efficacia delle attività degli Utilizzatori.

Tali servizi saranno descritti dal concorrente in risposta alla presente sezione del Capitolato e dovranno essere messi a disposizione degli Utilizzatori, senza alcun onere ulteriore per gli Utilizzatori rispetto a quanto espresso nel piano tariffario di cui alla Tabella 22.

Il concorrente descriverà inoltre in dettaglio, nell'Offerta Tecnica, i contenuti delle proprie realizzazioni che – in caso di aggiudicazione – potranno essere richiesti, senza alcuna modifica, ma attraverso semplice personalizzazione di alcuni parametri di servizio.

Il Fornitore è tenuto a rendere disponibili tali servizi che sono invece opzionali per gli Utilizzatori (saranno cioè attivati solo su richiesta).

I servizi di messaggistica SMS avanzati possono essere classificati in:

- **Servizi informativi per i cittadini**, per lo scambio informativo fra Utilizzatori e cittadini, previa registrazione ad una struttura informativa della prima (sito internet, centro servizi, etc.);
- **Servizi informativi per il personale/utenti** degli Utilizzatori, per lo scambio informativo fra Utilizzatori e personale/utenti (per manifestazioni collettive, informazioni riguardanti particolari eventi, aggiornamenti, etc);
- **Servizi interattivi**, per l'invio di informazioni su specifica richiesta da parte di utenti (servizi di tipo "on demand"), per quanto concerne informazioni di propria utilità (traffico, viabilità, meteo, etc);
- **Servizi transazionali**, per la prenotazione (esempio di ambiti: Sanità, Beni Culturali, Turismo, etc.) e/o il pagamento (servizi Turistici, di Mobilità, Rilascio di certificati, etc.) via SMS e/o MMS.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso SMS e/o MMS, applicazione web ed in aggiunta mediante opportuni ulteriori alternativi canali di accesso concordati con Venis.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente l'architettura proposta indicando:

- le eventuali basi informative di proprietà o comunque nella disponibilità del concorrente e mantenute dallo stesso messe a disposizione degli Utilizzatori;
- Tutti gli eventuali canali di accesso al servizio e di delivery, ulteriori rispetto agli SMS (web, portale mobile, IVR o portale vocale, MMS, posta elettronica, chat);
- Gestione dell'utente e della sicurezza nell'erogazione del servizio: meccanismi di autenticazione, autorizzazione, registrazione;
- Scalabilità del sistema;
- Modularità dell'architettura applicativa;
- Descrizione dell'architettura fisica e logica del sistema che eroga il servizio, con particolare attenzione alla connessione tra sede dell'Utilizzatore e centro servizi del concorrente, nelle varie alternative eventualmente previste, evidenziandone capacità, prestazioni e affidabilità, e menzionando se e come vi siano terze parti coinvolte.

Il concorrente inoltre dovrà descrivere quanto segue:

- Numero massimo di utenti raggiungibili;
- Possibilità o meno di messaggistica cosiddetta "flash";
- Possibilità o meno di inviare MMS;
- Possibilità di implementare l'avviso di ricezione di un messaggio;
- Messaggi differiti;
- Messaggi periodici;
- Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili;
- Applicazione per la gestione del servizio da parte degli Utilizzatori;
- Sistema di invio dei messaggi, ponendo in risalto la/le velocità di servizio (SMS/s) garantite per inviare/ricevere SMS;
- Profilatura degli utenti.

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

Sarà apprezzata la descrizione sintetica di alcuni casi di successo.

Il concorrente dovrà infine precisare i parametri di QoS identificati e garantiti per i servizi oggetto della presente sezione. I valori dichiarati dal concorrente per i diversi indicatori saranno ritenuti impegnativi, e durante il periodo di validità dell'Accordo Quadro il Fornitore stesso dovrà comunicare a Venis, con cadenza semestrale, i livelli conseguiti per i suddetti indicatori.

### 6.1.3 MODALITÀ DI TARIFFAZIONE DEI SERVIZI DI MESSAGGISTICA SMS

I servizi di messaggistica SMS di base e avanzati sono tariffati a pacchetti di SMS, per i quali sono previste le seguenti tariffe:

- pacchetto da 10.000 messaggi
- pacchetto da 50.000 messaggi
- pacchetto da 200.000 messaggi

Il Fornitore dovrà comunicare all'Utilizzatore il raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato. In mancanza di tale comunicazione, e per 10 (dieci) giorni solari dopo l'adempimento della stessa, il Fornitore dovrà

continuare a garantire l'erogazione del servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe previste al § 4.7 per i singoli SMS RA, ovvero SMS Off Net, con una riduzione del 10% (dieci percento).

In caso di superamento del numero di messaggi previsti nel pacchetto richiesto, e qualora l'Utilizzatore non volesse procedere all'acquisto di un nuovo pacchetto, scelto secondo le proprie esigenze, i singoli SMS in eccedenza saranno tariffati secondo quanto previsto al § 4.7 per i singoli SMS RA, ovvero SMS non RA.

## 7 SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT

### 7.1 SERVIZIO DI MOBILE DEVICE MANAGEMENT

Il concorrente dovrà offrire un servizio di "Mobile Device Management" che consenta all'Utilizzatore di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili in qualunque momento durante l'intero ciclo di vita degli stessi. Il servizio offerto deve essere erogato dal Fornitore in modalità Software as a Service, fruito cioè dall'Utilizzatore via web senza la necessità di installazione su hardware proprietario, e deve permettere di effettuare da remoto le seguenti operazioni minime sui terminali gestiti:

- a) Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);
- b) Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- c) Distribuzione di applicativi da remoto.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, il servizio offerto deve consentire le suddette operazioni minime su almeno:

- a) Tutti i sistemi operativi dei terminali radiomobili di tipologia telefoni – categoria top (rif. § 8.2.2);
- b) uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia telefoni – categoria intermedia (rif. § 8.2.2);
- c) uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia tablet – categoria 7 pollici (rif. § 8.2.3);
- d) uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia tablet – categoria 10 pollici (rif. § 8.2.3).

E' richiesto al concorrente di:

- a) indicare le modalità attraverso le quali il servizio sarà accessibile: solo portale web (caratteristica minima) o, in aggiunta e quale caratteristica migliorativa, Call Center;
- b) di descrivere l'architettura prevista per l'erogazione del servizio, precisando anche sistemi/macchine su cui si basa, la loro dislocazione e collegamento, e tutti gli aspetti utili a qualificare il sistema in termini sia di affidabilità, sia di sicurezza dei dati custoditi e resi accessibili. Sempre ai fini della valutazione della sicurezza, il concorrente dovrà specificare il livello di autorizzazioni previsto per effettuare le operazioni di gestione dei terminali da parte del personale autorizzato da Venis, sia attraverso l'interfaccia web, sia eventualmente tramite Call Center;
- c) di dettagliare modalità e caratteristiche con cui sono implementate le operazioni minime sui terminali gestiti sopra richieste, nonché eventuali ulteriori funzionalità migliorative della soluzione proposta, tra cui, a titolo esemplificativo:
  - a. localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;

- b. limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che Venis dovesse rilevare;
- c. procedure per backup e recovery;
- d. inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazione installate sugli stessi;

Sarà considerata caratteristica migliorativa la possibilità di supportare una vasta gamma di sistemi operativi, indipendentemente dalla loro presenza tra i terminali offerti, in virtù del concetto del "Bring Your Own Device" o "BYOD". A tal fine verrà assegnato un punteggio tecnico in funzione della funzionalità, scalabilità, flessibilità, architettura della soluzione proposta.

E' richiesto il supporto almeno delle seguenti "famiglie" di sistemi operativi: Android, iOS, Windows Phone. Una famiglia di sistemi operativi sarà considerata supportata se il servizio di device management supporterà almeno una versione/release del SO. Ad esempio, la famiglia Windows Phone verrà considerata supportata se il servizio offerto garantirà il supporto di almeno una release di Windows Phone.

Il Concorrente dovrà specificare, inserendolo a sistema, il valore V garantito per la disponibilità del servizio di device management, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

**TABELLA 8 – SLA PER SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT**

<b>Servizi di device management</b>	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Disponibilità del servizio	C	95%		99,9%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Utilizzatore 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.

## 7.2 MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

Per il servizio di device management è prevista la seguente tariffa:

- a) Canone mensile per terminale gestito

Venis o gli Utilizzatori potranno in qualunque momento richiedere l'attivazione o la cessazione del servizio per un terminale. Il canone mensile sarà corrisposto per ogni mese o frazione per cui esso sia risultato attivo.

## 8 SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

### 8.1 SIM

Per l'utilizzo dei servizi di seconda, terza e quarta generazione è necessario fornire almeno una SIM card per utenza, a cui è associato il profilo di servizio della singola utenza. Nei successivi paragrafi sono indicate le caratteristiche e le funzioni richieste.

### 8.1.1 CARATTERISTICHE DELLE SIM E FUNZIONI ASSOCIATE

Il concorrente dovrà consegnare SIM di nuova generazione (minimo a 128 Kbytes di memoria e comunque con il supporto di tutte le funzionalità previste dall'operatore per l'utilizzo dei propri servizi), con funzionalità di USIM (UMTS/LTE). Il concorrente potrà altresì offrire, dichiarandolo nella Relazione Tecnica, SIM con memoria superiore a 128 Kbytes.

Le SIM dovranno essere consegnate nei formati indicati nei singoli Ordinativi di Fornitura (standard, micro o nano) indipendentemente dalla presenza, nel listino dei terminali di cui oltre, di apparati che necessitino di tali tipologie di SIM.

I servizi erogati tramite ciascuna SIM dovranno **obbligatoriamente** essere fruibili su qualsiasi dispositivo in grado di supportare tali servizi, anche se non acquisito nell'ambito dell'Accordo Quadro.

Il concorrente dovrà inoltre impiegare le funzionalità SIM Application Toolkit per meglio personalizzare e rendere più facilmente utilizzabili i servizi proposti, a titolo di esempio:

- Profile download;
- Proactive SIM;
- Menu selection;
- Data download;
- Call control.

Il concorrente dovrà descrivere nella Relazione Tecnica tutte le funzionalità messe a disposizione e le possibili applicazioni a suo avviso utili per gli Utilizzatori che il concorrente stesso è in grado di rendere disponibili. Tali funzionalità dovranno essere gratuite e il concorrente dovrà esplicitamente indicare:

- a) Le condizioni di fruibilità delle predette funzionalità, ivi compreso ogni aspetto che possa limitarne/condizionarne la fruizione;
- b) Tempi e modalità di attivazione.

La descrizione di tali funzionalità dovrà avvenire in conformità a quanto previsto nella sezione 11 per i servizi aggiuntivi.

Tali funzionalità saranno oggetto di valutazione tecnica come da sezione 16.1, e il Fornitore sarà tenuto, su richiesta di Venis, a mettere a sua disposizione le predette funzionalità da esso offerte in sede di Offerta Tecnica, nei tempi e nelle modalità con cui si è impegnato alla loro attivazione in Relazione Tecnica.

Il concorrente dovrà inoltre prevedere ed attuare l'aggiornamento automatico dei profili di utente, sia per il caricamento iniziale sia per i successivi aggiornamenti, con i riferimenti agli Operatori con i quali esistono accordi di roaming internazionale e rendono disponibile i servizi di trasmissione dati. Ciò al fine di garantire, per tutta la durata degli Appalti Specifici originati dall'Accordo Quadro di cui alla presente gara, in caso di scelte multiple possibili, l'aggancio automatico del terminale alla rete di quegli Operatori in grado di fornire il servizio più esteso disponibile in quel territorio.

### 8.1.2 SERVIZIO DI DOPPIA SIM

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione il servizio di doppia SIM, che consiste nel fornire ad una stessa utenza due SIM card, associate ad uno stesso numero telefonico, con possibilità di qualificare i servizi a discrezione dell'utente (es. abilitare una SIM al traffico voce e l'altra al traffico dati, oppure consentire entrambe le abilitazioni su entrambe le SIM).

### 8.1.3 SIM DATI PER L'UTILIZZO IN APPLICAZIONI MACHINE TO MACHINE (M2M)

Il Fornitore dovrà fornire SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS, che gli Utilizzatori useranno in servizi detti "machine to machine", che trovano applicazione in svariati ambiti (controlli ambientali, controlli industriali, sicurezza, etc.) caratterizzati anche dalla presenza di apparecchiature speciali.

### 8.1.4 SIM RICARICABILI

E' richiesta la fornitura di SIM prepagate (c.d. "ricaricabili") destinate ad utenza a basso traffico.

Il Fornitore, su richiesta dell'Utilizzatore, dovrà fornire SIM ricaricabili con gli stessi servizi delle SIM descritte in precedenza (ad esclusione della doppia SIM e delle SIM dati M2M) quindi di nuova generazione con accesso a tutti i servizi di fonia mobile e a tutte le funzioni associate, ai servizi di messaggistica SMS ed MMS, ai servizi di Videochiamate e di trasmissione dati a commutazione di pacchetto (GPRS, EGPRS, UMTS, HSPA, HSPA+ e LTE) per l'accesso alla rete internet in mobilità.

Il Fornitore deve garantire la tariffazione di tutti i servizi richiesti sia attraverso la formula contrattuale a fatturazione bimestrale posticipata in addebito all'azienda e all'utente, sia con formula "prepagata" il cui dettaglio applicativo dovrà essere descritto in offerta tecnica, salvo modifiche o integrazioni che saranno concordate prima della stipula.

Le SIM utilizzate dagli Utilizzatori potranno essere una combinazione di abbonamenti e prepagate; in una stessa RPV potranno esserci entrambe i tipi di SIM.

Il concorrente inoltre dovrà offrire e dettagliare in Relazione Tecnica il servizio "DUAL" anche per le SIM prepagate, che consenta le stesse funzionalità previste per le SIM abbonamento sia per il servizio voce che per il servizio voce e dati. Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente le modalità di ripartizione del traffico tra Utilizzatore e utente e le possibilità di ricarica e fatturazione dei servizi, tenendo presente che in ogni caso **non dovrà mai essere addebitato** all'Utilizzatore qualunque tipo di traffico personale generato dall'utente tramite codice, oppure attraverso l'applicazione eventualmente resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM.

Le possibilità di ricarica dovranno essere le seguenti:

- *ricarica automatica* - prevede l'accredito automatico di un taglio di ricarica, definito alla sottoscrizione dell'Accordo Quadro e comprensivo di IVA, al raggiungimento di una soglia di credito residuo di 5€ (euro cinque). Il concorrente dovrà prevedere dei tagli di ricarica da inserire nella Relazione Tecnica e prevedere un massimo di due ricariche automatiche al mese per un importo complessivo non superiore ai 150€ (euro centocinquanta). Il pagamento della ricarica automatica dovrà essere posticipato in fattura;
- *ricarica manuale* – da effettuarsi mediante bonifico bancario o carta di credito, prevede l'accredito di un taglio di ricarica a scelta fra quelli resi disponibili dal Fornitore per ciascuna delle SIM da ricaricare. A seguito della operazione di ricarica manuale dovrà essere emessa apposita fattura quietanzata entro e non oltre 10 gg solari dalla operazione di ricarica;

Sarà considerata caratteristica migliorativa la possibilità di altre modalità di ricarica che dovranno essere dettagliate nella Relazione Tecnica.

Il credito avrà scadenza solo al termine dell'Appalto Specifico, indipendentemente dall'ultima ricarica effettuata; qualora esistano crediti residui alla scadenza dell'Appalto Specifico essi saranno restituiti dal Fornitore a Venis o all'utente, a seconda della competenza, tramite bonifico bancario con eventuale emissione di nota di accredito, entro il 60° (sessantesimo) giorno dalla scadenza contrattuale, salvo applicazione degli interessi di mora.

La SIM con credito zero potrà solo ricevere chiamate e SMS/MMS ed effettuare chiamate d'emergenza e al Call Center del Fornitore per la ricarica. Non deve essere previsto nessun costo per la ricarica, coerentemente con il D.L. n°7 del 31.1.2007.

### 8.1.5 SIM BUNDLE

Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** fornire due tipologie di servizio per fonia e dati a "bundle" che, a fronte di un canone fisso mensile per utenza, dovrà avere le seguenti caratteristiche di minima:

- **Bundle4:**
  - Fonia nazionale illimitata
  - SMS nazionali Illimitati
  - Internet: 4 GByte/mese su rete 4G
- **Bundle20:**
  - Fonia nazionale illimitata
  - SMS nazionali Illimitati
  - Internet: 20 GByte/mese su rete 4G

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a bundle non è previsto nessuno sfioramento del piano dati incluso, quindi nessun tipo di tariffa a consumo. Al termine del bundle dati incluso, la trasmissione dati non sarà bloccata bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps, senza alcun addebito rispetto al canone mensile dovuto.

Sarà considerata condizione migliorativa e oggetto di valutazione la possibilità senza alcun onere ulteriore per Venis di avere in aggiunta ad ogni bundle sopracitato, un pacchetto di traffico fonia, SMS e dati internazionale ed in roaming in Area 1 e verso Area 1. Il concorrente è tenuto a compilare la tabella seguente e a dettagliare in Relazione Tecnica eventuali integrazioni e/o limitazioni all'offerta.

**TABELLA 9 - CONDIZIONI MIGLIORATIVE AI BUNDLE**

	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Fonia originata e ricevuta in Area 1 (in minuti)	C	1		2.000
SMS originati e ricevuti in Area 1 (quantità)	C	1		1.000
Traffico Dati in Area 1 (megabytes)	C	1		2.000
Fonia internazionale verso Area 1 (in minuti)	C	1		2.000
SMS internazionali verso Area 1 (quantità)	C	1		1.000
Traffico Dati internazionale (megabytes)	C	1		1.000
Fonia internazionale (in minuti)	C	1		1.000
SMS internazionali (quantità)	C	1		1.000

Il traffico Fonia, Dati ed SMS generato al di fuori di quanto incluso nei bundle sopra definiti, comprese le condizioni migliorative offerte in Tabella 9, sarà soggetto alle tariffe già previste nel presente capitolato.

## 8.2 TERMINALI RADIOMOBILI

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che Venis (ovvero gli Utilizzatori) possa richiedere, con le modalità previste nei paragrafi 12.1, 12.2 e 12.3, un numero di apparati radiomobili al massimo pari al numero di SIM richieste, al netto delle scorte di cui al paragrafo 8.2.5.

I terminali radiomobili acquisiti nell'ambito dell'Accordo Quadro dovranno **obbligatoriamente** poter essere utilizzati con qualsiasi SIM, anche non acquisita nell'ambito dell'Accordo Quadro.

Decorse almeno 24 mensilità dalla fornitura di apparati, Venis (ovvero gli Utilizzatori) potrà richiedere la sostituzione degli stessi eventualmente variando anche la tipologia all'interno del catalogo di apparati vigente al momento. In caso contrario il Fornitore dovrà continuare a fornire il servizio di manutenzione degli apparati in essere, a titolo gratuito, fino al termine naturale dell'Accordo Quadro, automaticamente senza necessità di richiesta da parte di Venis (ovvero degli Utilizzatori).

Al termine degli Appalti Specifici gli apparati dovranno essere restituiti al Fornitore che provvederà al ritiro senza alcun onere a carico di Venis. In tale occasione Venis avrà facoltà di decidere il riacquisto in tutto o in parte dei terminali. In tal caso il costo di ciascun terminale sarà pari ad un numero di canoni mensili rimanente al completamento di 24 mensilità. Pertanto, a titolo di esempio, nel caso in cui siano già stati pagati 18 canoni mensili per un dato terminale, in caso di riscatto Venis dovrà pagare ulteriori 6 mensilità. Nel caso invece in cui siano state già pagate tutte e 24 le mensilità per un dato terminale il riscatto dello stesso sarà a titolo gratuito. Nel caso in cui, a seguito della conclusione dell'Appalto Specifico, il servizio di noleggio sia stato fruito per un periodo di tempo inferiore ai 24 mesi dalla data di attivazione dello stesso, il fornitore fatturerà un conguaglio delle rimanenti mensilità fino al raggiungimento della 24ma mensilità e l'apparato resterà di proprietà di Venis.

Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda alla sezione 9.2.1.

### 8.2.1 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Sono nel seguito indicate le tre tipologie di terminali previste (telefoni, tablet e dispositivi di trasmissione dati). Per ciascuna tipologia e categoria di terminale sono definite nei successivi sotto-paragrafi le caratteristiche minime e quelle migliorative.

Per tutti gli apparati proposti, il concorrente dovrà descrivere e garantire elevate caratteristiche di qualità di funzionamento, tra le quali:

- elevata sensibilità di ricezione (uguale o maggiore rispetto ai valori di soglia previsti dagli specifici standard);
- efficienza nella gestione delle principali funzionalità telefoniche (rubrica integrata, chiamata vocale e scrittura facilitata);
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- trasmissione dati GPRS di categoria 10 o superiore, in classe B;
- connettività Wi-Fi e Bluetooth (di ultima generazione);
- display a colori;
- elevata autonomia sia in standby sia in comunicazione;
- SIM Application Toolkit.

Sono nel seguito indicate le categorie di terminali previste. Il concorrente dovrà proporre, per ciascuna di dette categorie, un elenco di apparati radiomobili che rispettino le caratteristiche tecniche e funzionali di seguito specificate, tra cui Venis (ovvero gli Utilizzatori) potrà scegliere liberamente all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura. La gamma offerta dal concorrente dovrà necessariamente rappresentare le principali marche presenti sul mercato ed in particolare i prodotti più innovativi. In aggiunta alle caratteristiche di base e migliorative espressamente previste nel seguito, sarà cura del concorrente indicare ogni elemento utile al fine di qualificare i terminali offerti. In particolare, potranno essere specificate quelle che, con parere adeguatamente argomentato del concorrente, sono le caratteristiche del terminale offerto (o di altri terminali, di cui quello offerto rappresenta una evoluzione) che ne hanno già decretato il gradimento e/o il successo commerciale presso la clientela business, ovvero che ne fanno prevedere il gradimento e/o il successo commerciale, qualora si tratti di modelli appena introdotti sul mercato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere citati la semplicità e intuitività del software e della interfaccia grafica, il pregio dei materiali, le dimensioni, il design, etc.

### 8.2.2 TIPOLOGIA TELEFONI

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

- abilitazione al servizio voce GSM, UMTS
- abilitazione al servizio dati GPRS, UMTS
- funzionamento alle bande 900, 1800 e 2100 MHz;
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS)
- vivavoce incorporato

- fotocamera
- 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.

Per tutti i telefoni deve essere garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio 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, e 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 ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009
- auricolare
- cavo USB

Sono di seguito indicati gli ulteriori requisiti minimi, relativi a numero di telefoni offerti e caratteristiche tecniche, specifici per categoria:

TABELLA 10 – REQUISITI MINIMI DEI TERMINALI TELEFONICI

	<b>Categoria Top</b>	<b>Categoria Intermedia</b>	<b>Categoria Base</b>
<b>Numero minimo terminali</b>	4	3	2
<b>Ulteriori servizi di rete</b>	HSDPA, HSUPA, LTE	HSDPA, HSUPA	-
<b>Ulteriori bande</b>	GSM 850, 1900 (Quad-Band)	GSM 850, 1900 (Quad-Band)	-
<b>Connettività</b>	Bluetooth	Bluetooth	-
<b>Ampiezza display (diagonale)</b>	Almeno 4"	Almeno 3.5"	-
<b>RAM</b>	Almeno 768 MB	Almeno 512 MB	-
<b>Memoria interna di archiviazione</b>	Almeno 16 GB	Almeno 8 GB, oppure espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili)	-
<b>Ricevitore GPS</b>	Richiesto	Richiesto	-
<b>Collegamento WiFi</b>	Richiesto	Richiesto	-
<b>Fotocamera</b>	Anteriore e posteriore di cui una da almeno 5 Mega pixel	Una fotocamera da almeno 3 Mega Pixel	Una fotocamera da 0.3 Mega-Pixel (VGA)
<b>Applicazioni SW</b>	Installabili ed aggiornabili	Installabili ed aggiornabili	-
<b>Sistema operativo</b>	Aggiornabile dall'utente	Aggiornabile dall'utente	-
<b>Applicazioni pre-installate</b>	Browser HTTP, gestore email e agenda con supporto per i principali protocolli (IMAP/POP, Exchange)	Browser HTTP, gestore email e agenda con supporto per i principali protocolli (IMAP/POP, Exchange)	-

<b>Altre caratteristiche</b>	Disponibilità servizio NFC (per almeno un terminale)	Disponibilità servizio NFC (per almeno un terminale)	Disponibilità di almeno un terminale con tastiera fisica (non touch)
------------------------------	--	--	--

Limitatamente ai telefoni di categoria top ed intermedia, qualora si tratti di modelli dotati di tastiera qwerty fisica (oltre che eventualmente di touch screen), non si applicherà il requisito minimo relativo alle dimensioni dello schermo.

Si precisa che nel conteggio dei telefoni saranno considerati i soli apparati che possiedano tutte le caratteristiche minime previste per la relativa categoria.

Qualora, un telefono offerto in una data categoria non rispetti uno dei requisiti minimi previsti per la categoria stessa, l'offerta di tale telefono verrà considerata non valida. A seguito di detta invalidazione, qualora dovesse venire meno anche il requisito relativo alla numerosità dei telefoni proposti per la data categoria, il Concorrente sarà **escluso dalla Gara**.

Come già previsto nel paragrafo 7.1, tutti i dispositivi in categoria top ed almeno uno in categoria intermedia devono essere gestibili dal servizio di mobile device management offerto dal concorrente.

Il punteggio tecnico sarà attribuito, come descritto nel disciplinare di gara, in funzione di:

1. ampiezza di gamma offerta in termini di numero di telefoni ulteriori (1, 2, 3 o più) rispetto al numero minimo sopra richiesto;
2. per le categorie Top ed Intermedia, numero di diverse "famiglie" di sistemi operativi offerte, tra le seguenti: Android, iOS e Windows. Analogamente a quanto previsto nel paragrafo 7.1, si precisa che:
  - una famiglia di sistemi operativi sarà considerata offerta se, nella specifica categoria, verrà offerto almeno un terminale con una qualunque versione/release del SO;
  - ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, verrà considerato il numero delle predette famiglie, indipendentemente dal numero di differenti versioni/release della stessa famiglia;
3. caratteristiche tecniche migliorative dei terminali offerti, nell'ambito delle seguenti:

per la categoria Top:

- ampiezza display di almeno 4,2" (diagonale);
- risoluzione della fotocamera di almeno 8 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione superiore a 16 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot MicroSD e simili);
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;

per la categoria Intermedia:

- ampiezza display di almeno 3,7" (diagonale);
- risoluzione della fotocamera di almeno 5 Mega pixel;
- presenza seconda fotocamera;
- memoria interna di archiviazione di almeno 8 GB;
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio.

per la categoria Base:

- servizio HSDPA, HSUPA, LTE;
- connettività bluetooth;
- connettività WiFi;
- browser HTTP e gestore email pre-installati;
- risoluzione della fotocamera di almeno 2 MP;
- tecnologia NFC.

4. ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti. A tal proposito, sarà cura del concorrente indicare, in aggiunta alle caratteristiche minime e migliorative espressamente previste nei punti precedenti per ciascuna categoria di apparati, ogni elemento utile al fine di qualificare i terminali offerti. Potranno essere indicate caratteristiche tecniche innovative, applicazioni software pre-installate (navigazione e mappe, produttività individuale, dizionari, eBook reader, etc.), e in generale ogni caratteristica del terminale offerto che, con parere adeguatamente argomentato del concorrente, ne hanno già decretato il gradimento e/o il successo commerciale presso la clientela, ovvero che ne fanno prevedere il gradimento e/o il successo commerciale, qualora si tratti di modelli appena introdotti sul mercato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere citati anche la semplicità, intuitività e performance del software e della interfaccia grafica, il pregio dei materiali e le caratteristiche meccaniche, il design.

Nel formulare la sua offerta per la categoria top, il concorrente dovrà tener presente che tale categoria è definita nell'ottica di fornire alle Amministrazioni terminali appartenenti alla fascia più alta del mercato, per l'intera durata dell'Accordo Quadro, e che nel corso di tale durata verranno applicati i meccanismi di adeguamento di cui al successivo paragrafo 8.2.6.

### 8.2.3 TIPOLOGIA TABLET

La tipologia comprende i dispositivi mobili con un display maggiore o uguale a 7 pollici comunemente indicato come Tablet. Questi apparati non sostituiscono i terminali della sezione precedente in quanto possono non prevedere i servizi di base come chiamate Voce, SMS, ecc., pur dovendo permettere l'alloggiamento di una SIM (rif. 8.1.1) per i servizi dati su rete cellulare.

Le categorie previste sono due: 7 e 10 pollici, come di seguito definite.

Sono richieste, quali requisiti minimi comuni ad entrambe le categorie di tablet, le seguenti caratteristiche:

- connettività HSDPA, HSUPA e LTE;
- connettività WiFi;
- ricevitore GPS;
- risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI (pixel per inch);
- fotocamera frontale almeno VGA (0,3 MP);
- browser http, agenda e client email preinstallati;
- applicazioni software installabili ed aggiornabili;
- sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- connettività via Bluetooth e 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;
- connettività attraverso la rete cellulare del concorrente attraverso una SIM (non sarà quindi possibile avere connettività solo WiFi).

Per tutti i tablet deve essere garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (corpo) di 2,0 watts/kg, di cui all'allegato II della Raccomandazione del Consiglio 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, e 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 ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
- cavo USB.

La seguente tabella indica i requisiti minimi ulteriori specifici delle due categorie di tablet, nonché il numero minimo di diversi dispositivi che il concorrente dovrà offrire.

**TABELLA 11 – REQUISITI MINIMI PER I TABLET**

	<b>Tablet 7"</b>	<b>Tablet 10"</b>
<b>Numero minimo dispositivi</b>	2	2
<b>Display (diagonale)</b>	da 7" a 8.9"	da 9" a 13"
<b>RAM</b>	Almeno 512 MB	Almeno 1 GB
<b>Memoria interna di archiviazione</b>	Almeno 8 GB	Almeno 16 GB
<b>Fotocamera posteriore</b>	-	Almeno 3 MPixel

Come già previsto nel paragrafo 7.1, sia in categoria 7" sia in categoria 10" deve essere presente almeno un tablet gestibile dal servizio di mobile device management offerto dal concorrente.

Si precisa che nel conteggio dei tablet saranno considerati i soli apparati che possiedano tutte le caratteristiche minime previste per la relativa categoria.

Qualora, un tablet offerto in una data categoria non rispetti uno dei requisiti minimi previsti per la categoria stessa, l'offerta di tale tablet verrà considerata non valida. A seguito di detta invalidazione, qualora dovesse venire meno anche il requisito relativo alla numerosità dei tablet proposti per la data categoria, il Concorrente sarà **escluso dalla Gara**.

Per ciascun terminale dovrà essere indicato il tipo e la versione del sistema operativo con una previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza.

Il punteggio tecnico sarà attribuito, come meglio descritto nel disciplinare di gara, in funzione di:

1. ampiezza di gamma offerta in termini di numero di tablet ulteriori (1 o più) rispetto al numero minimo sopra richiesto.
2. numero di diverse "famiglie" di sistemi operativi offerte, tra le seguenti: Android, iOS e Windows. Analogamente a quanto previsto nei par. 7.1 e 8.2.2, si precisa che:
  - a. una famiglia di sistemi operativi sarà considerata offerta se verrà offerto almeno un tablet, nella specifica categoria, con una qualunque versione/release del SO;
  - b. ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, verrà considerato il numero delle predette famiglie, indipendentemente dal numero di differenti versioni/release della stessa famiglia;
3. caratteristiche tecniche migliorative dei tablet offerti, nell'ambito delle seguenti:
 

per la categoria 7"

- 
- risoluzione del display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch);
  - fotocamera frontale da almeno 1 MPixel;
  - fotocamera posteriore da almeno 3 Mpixel;
  - memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili)

per la categoria 10"

- risoluzione del display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch);
- fotocamera frontale da almeno 1 MPixel;
- fotocamera posteriore da almeno 5 Mpixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD e simili).

#### 8.2.4 TIPOLOGIA DISPOSITIVI DI TRASMISSIONE DATI

Il concorrente dovrà offrire almeno due diversi dispositivi: un modem USB ("chiavetta internet") ed un dispositivo "Mobile Wi-Fi" in grado cioè di generare una rete Wi-Fi e fornire connettività ad Internet mediante una SIM dati inserita al suo interno, che dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- idonei al funzionamento in ambiente Windows 7/8/10, Apple OSX 10.8/10.9/10.10, Linux;
- dovranno supportare tutti i servizi, le tecnologie e le velocità di picco nominali offerti dal Concorrente nelle tabelle relative alla copertura della Sezione 3, e quindi: GPRS, UMTS, HSDPA, HSDPA+ e LTE

Per la determinazione dei canoni di noleggio per le diverse categorie di dispositivi di trasmissione dati, si rimanda al successivo paragrafo 8.2.7.

Il concorrente dovrà descrivere i dispositivi offerti e il relativo software, compreso nella fornitura.

#### 8.2.5 SCORTA DA DESTINARSI PRESSO GLI UTILIZZATORI

Per garantire agli utenti la continuità del servizio, il Fornitore consegnerà assieme alle SIM ordinate anche un numero di SIM di scorta pari al 5%, arrotondato all'unità superiore, delle SIM ordinate da ciascun Utilizzatore. 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'Utilizzatore. Per ciascun terminale di scorta consegnato 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'Utilizzatore 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 nella stessa tipologia e categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti nell'ambito del listino dei terminali vigente.

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 9.2.

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'Utilizzatore, anche presso sedi periferiche.

#### 8.2.6 ADEGUAMENTO PERIODICO DEI TERMINALI

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata dell'Accordo Quadro, la disponibilità di tutti i terminali proposti in risposta alle precedenti sezioni 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4.

Al fine di seguire l'evoluzione tecnologica dei prodotti disponibili sul mercato il Fornitore dovrà formulare a Venis, con periodicità almeno semestrale, proposte di sostituzione dei terminali disponibili a listino. I terminali offerti in sostituzione dovranno sempre rispettare i requisiti minimi e quelli aggiuntivi offerti in fase di gara, dovranno cioè avere sempre almeno la numerosità e le caratteristiche di quelli offerti in fase di gara. La nuova lista dovrà essere approvata da Venis e regolerà i successivi ordinativi di fornitura.

In caso di phase out degli apparati (cessata produzione/distribuzione), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione a Venis. Quest'ultima concorderà con il Fornitore i nuovi modelli di apparati da inserire a listino dell'Accordo Quadro in sostituzione di quelli usciti di produzione, con il vincolo che i nuovi apparati abbiano caratteristiche del tutto equivalenti, o migliorative, rispetto ai modelli precedenti.

### 8.2.7 MODALITÀ DI TARIFFAZIONE

Per quanto riguarda la fornitura e/o la sostituzione delle SIM, anche per cambio di tipologia o formato, nulla è dovuto al Fornitore. E' in ogni caso gratuita la sostituzione nei casi previsti nel successivo paragrafo 9.2.1.

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili è previsto un canone mensile in corrispondenza di ciascuna tipologia e categoria di terminale.

Per quanto riguarda il canone richiesto in Offerta Economica per la tipologia "dispositivi di trasmissione dati", esso corrisponderà al canone di noleggio e manutenzione mensile per le due tipologie di dispositivi, Modem USB e Mobile Wi-Fi.

Inoltre, per le utenze associate a telefoni di categoria top ed ai tablet, l'Utilizzatore dovrà necessariamente scegliere una tariffa dati a plafond da 4 Gbyte/mese o 20 Gbyte/mese (il cui canone mensile sarà eventualmente ripartito tra Utilizzatore e utente secondo quanto previsto al paragrafo 5.3.1.1).

## 9 SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA

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

### 9.1 SERVIZIO DI CUSTOMER CARE (CONTACT CENTER)

#### 9.1.1 CUSTOMER CARE (CONTACT CENTER) PER GLI UTILIZZATORI

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, all'attivazione dell'Accordo Quadro, un servizio di Contact Center multicanale, dedicato agli Utilizzatori, con personale specificamente formato per le esigenze dell'Accordo Quadro, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dagli Utilizzatori. 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:

- una interfaccia web attraverso cui saranno preferenzialmente effettuate tutte le operazioni necessarie alla gestione del servizio e tutte le comunicazioni al Fornitore, come specificato nel successivo § 9.1.2;
- un numero telefonico per ricevere le chiamate (call center), dedicato e riservato all'Accordo Quadro. Dovrà trattarsi di un "Numero Verde", vale a dire che le chiamate dirette a tale numero dovranno essere gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze mobili in Accordo Quadro;
- un indirizzo di posta elettronica, dedicato e riservato all'Accordo Quadro.

I riferimenti dei suddetti canali di comunicazione dovranno essere resi noti dal Fornitore entro 10 (dieci) giorni dalla stipula dell'Accordo Quadro.

Tra i compiti della suddetta struttura di Contact Center sono inclusi:

- Fornitura di informazioni tecniche ed operative a personale di Venis e degli Utilizzatori;
- Supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura e sullo stato di evasione degli Ordinativi di Fornitura;
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo;
- Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento ed attivare la procedura per la disattivazione immediata e contestuale della SIM;
- Ricezione di richieste relative ai profili di abilitazione, servizi previsti nell'Accordo Quadro e relativa tariffazione;
- Segnalazione di guasti alla rete, alla SIM, agli apparati radiomobili o alle apparecchiature in dotazione agli Utilizzatori;
- Richiesta di informazioni sullo stato di avanzamento delle operazioni sugli apparati radiomobili;
- Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi (es. attivazione della segreteria telefonica);
- Localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo
- Fornitura di riscontri via e-mail agli Utilizzatori dell'avvenuta presa in carico e dell'espletamento delle richieste inviate mediante tutti i suddetti canali di comunicazione

Per agevolare il contatto con l'operatore più indicato alla risoluzione del problema, il Call Center si potrà avvalere di sistemi di risposta automatica interattivi (IVR).

Le risposte alle richieste di informazioni dovranno essere comunicate agli Utilizzatori sia telefonicamente, o in alternativa all'indirizzo e-mail dell'Utilizzatore richiedente stesso.

Il concorrente dovrà descrivere in dettaglio le risorse che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Customer Care (Contact Center) specifici per gli Utilizzatori, con specifico riferimento a struttura, metodologie, strumenti, modelli organizzativi, etc. al fine di massimizzare l'efficacia e l'utilità del servizio, minimizzando gli impatti sui livelli di servizio di repentini incrementi del numero di chiamate e richieste ricevute.

Anche in considerazione di quanto stabilito all'art. 24-bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 7 agosto 2012, n. 134, deve essere garantita la presenza di operatori del suddetto servizio di customer care nel territorio italiano.

#### 9.1.2 INTERFACCIA WEB PER IL SUPPORTO GESTIONALE E AMMINISTRATIVO

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli Utilizzatori, e ai relativi utenti, un'applicazione accessibile via web ("portale web") per il supporto gestionale ed amministrativo come di seguito descritto. Il servizio dovrà essere disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno.

L'applicazione dovrà essere dotata di opportuni criteri di sicurezza, che il concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica, tra cui crittografia delle informazioni trasmesse, e meccanismi per l'identificazione certa dell'utente abilitato all'accesso (descrivendo modalità e canali di invio delle credenziali di accesso, eventuali codici di sicurezza, etc.).

In ogni caso, le credenziali di accesso dovranno essere inviate entro 2 (due) 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.

E' richiesta una descrizione esauriente della soluzione proposta, con particolare riferimento alle funzionalità minime di cui nel seguito, della modalità con cui verrà realizzata e gestita, di eventuali altre soluzioni analoghe già realizzate e - nel caso - le personalizzazioni specifiche che si intendono effettuare.

Dovranno essere previsti almeno due livelli di accesso, riservati alle categorie principali di utilizzatori: Responsabile Operativo dell'Utilizzatore e Utente Finale. Il concorrente potrà prevedere comunque ulteriori categorie di utilizzatori, cui il Responsabile Operativo potrà autorizzare l'accesso ad una o più tra funzionalità a lui riservate.

In generale devono essere rese disponibili tramite portale tutte le funzionalità di assistenza e gestione attivabili anche attraverso gli altri canali di comunicazione in modo da consentire preferibilmente la gestione dei servizi in via esclusiva tramite portale web.

Sono di seguito descritte le funzionalità minime che dovranno essere accessibili alle suddette due categorie principali.

### **1) Funzionalità per Responsabile Operativo:**

- Attivazione delle utenze e configurazione iniziale delle stesse;
- Configurazione ed eventuale successivo aggiornamento dei profili di abilitazione, dell'abilitazione/disabilitazione al roaming internazionale, del profilo tariffario per i dati e delle relative soglie informative/dispositive;
- Visualizzazione di tutte le informazioni relative alla consistenza della propria fornitura: utenze, servizi attivi, terminali. Dovranno essere disponibili diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per Accordo Quadro, Appalti Specifici, Ordinativi di Fornitura, per utilizzatore, per unità organizzativa, fino al dettaglio per singola utenza;
- Assistenza tecnica Terminali, SIM, apparati e servizi in consistenza;
- Visualizzazione stato di evasione delle pratiche;
- Invio di comunicazioni e segnalazioni verso il Fornitore;
- Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati: tali funzioni, che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione web in oggetto, sono meglio descritte nella sezione 10.1.

### **2) Funzionalità per Utente Finale:**

- Relativamente al traffico personale, fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati, che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione web in oggetto.

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la possibilità di richiedere via web l'attivazione dei servizi di dual billing, per quanto di competenza sia dell'Utilizzatore (con il Responsabile Operativo che indicherà le utenze su cui attivare il dual billing, per quali tipologie di servizio, e nominativi degli utenti associati), sia dell'utente (quest'ultimo accederà all'applicazione web e inserirà le rimanenti informazioni necessarie, quali coordinate per il pagamento e dati anagrafici completi);
- la possibilità di configurare e gestire via web la Rete Privata Virtuale. Il concorrente dovrà specificare quali funzioni siano disponibili (ad esempio: creazione/modifica gruppi e sottogruppi, inserimento utenze nei gruppi, modifiche alle liste dei numeri consentiti, etc.).
- la possibilità di interfacciare al portale web del Fornitore anche applicativi di Venis o degli Utilizzatori mediante la definizione o lo sviluppo di apposite interfacce (web services) che possano eseguire le stesse funzioni disponibili tramite portale consentendo anche di avere un riscontro immediato circa la presa in carico e la esecuzione delle richieste.
- la possibilità che eventuali applicazioni di Venis o degli Utilizzatori possano accedere automaticamente, attraverso una interfaccia definita dal fornitore e con caratteristiche fissate per l'intera durata dell'Accordo Quadro, alle informazioni relative alle consistenze di cui sopra, ed alla reportistica di cui alla successiva sezione 10.1. Nel caso in cui il concorrente offra tale possibilità, dovrà specificare le modalità con cui sarà

garantita (ad esempio: esposizione su sito ftp e/o web services), i criteri di sicurezza adottati, e il dettaglio delle informazioni che saranno rese disponibili.

Sarà apprezzata la disponibilità del concorrente ad eseguire un programma di addestramento orientato al Supporto tecnico ed amministrazione di sistema. Il concorrente dovrà specificare il numero di sessioni di corso eventualmente previste, il numero di giorni di formazione per sessione, il numero massimo di partecipanti per sessione, il luogo di realizzazione dei corsi.

Il concorrente dovrà specificare quale SLA è in grado di garantire inserendo, nella successiva Tabella 12, la percentuale di disponibilità del servizio, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile in tutte le sue funzioni) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità espone nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

TABELLA 12 - SLA DISPONIBILITÀ DELL'INTERFACCIA WEB

Interfaccia Web per il supporto gestionale e amministrativo	F	Sm	V	SM
Disponibilità dell'interfaccia web	C	95%		99,9%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, Venis 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.

### 9.1.3 ACCESSO AI DATI RELATIVI A TERMINALI E SIM

Il fornitore dovrà **obbligatoriamente** rendere disponibile in tempo reale, in formato facilmente gestibile (ad esempio, xls, csv, xml, ods) con modalità da concordare con Venis (e-mail, download dall'interfaccia web, tramite web service), i dati dettagliati di tutti gli apparati e le SIM (separatamente per SIM ed apparati) in uso, comprendenti a livello minimo le seguenti informazioni:

- Utilizzatore
- Ordinativo di Fornitura
- marca terminale
- modello terminale
- seriale terminale
- canone terminale
- data inizio canone terminale
- data fine canone terminale
- stato apparato (in uso, sostituito, scorta)
- numero utenza
- SIM associata
- data attivazione utenza
- data disattivazione utenza
- segmento SIM associata (abbonamento, ricaricabile)
- tipo utenza SIM (voce - voce/dati – dati – m2m)
- seriale SIM associata
- servizi attivi su SIM associata con data inizio/fine
- canoni servizi attivi
- classe di abilitazione della SIM associata
- importo voce (mese precedente)

- minuti traffico (mese precedente)
- importo dati (mese precedente)
- traffico dati (mese precedente)
- roaming internazionale voce (attivo, non attivo)
- roaming internazionale dati (attivo, non attivo)
- importo roaming internazionale voce (mese precedente)
- minuti traffico roaming internazionale voce (mese precedente)
- importo roaming internazionale dati (mese precedente)
- traffico roaming internazionale dati (mese precedente)

Sarà considerata condizione migliorativa e valutata con punteggio tecnico la possibilità di acquisire tali flussi di dati in maniera automatica (ad esempio: web service - da definire - interrogabile da applicazione dell'Utilizzatore) senza alcun onere aggiuntivo per Venis.

#### 9.1.4 QUALITÀ DEI SERVIZI DI CUSTOMER CARE

Il concorrente dovrà specificare i tempi di servizio V garantiti dal servizio di Customer Care, compilando la Tabella 13 relativamente a:

- Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base mensile, nel rispetto della soglia massima SM. Tale misura, espressa in secondi, si riferisce alla effettiva presa in carico del problema da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato come il valore massimo del tempo incorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR. Questo indicatore potrà essere verificato da Venis con un campione di 100 (cento) chiamate distribuite nell'arco di 30 (trenta) giorni di calendario;
- Tempo di risposta alle richieste via e-mail: tempo massimo che intercorre, nel rispetto della soglia massima SM e nel 100% dei casi, tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente (espresso in giorni solari, ad eccezione di domeniche e festivi);
- La disattivazione della SIM in caso di furto e smarrimento dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione al Customer Care, nel 100% dei casi

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

**TABELLA 13 – SLA PER I SERVIZI DI CUSTOMER CARE**

Customer Care	F	Sm	V	SM
Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico	D	5 sec.		30 sec.
Tempo di risposta alle richieste via e-mail	D	1 giorno		5 giorni
Disattivazione delle SIM in caso di furto o smarrimento	IMMEDIATO			

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

Ai fini dell'applicazione delle penali la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di Customer Care telefonico potrà essere effettuata basandosi su un campione di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di un mese di calendario.

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 Accordo Quadro:

- fonia mobile e funzioni associate, messaggistica SMS/MMS, videochiamata, RPV e profili di abilitazione, distinzione dei servizi fruiti a titolo personale;
- accesso ad internet, accesso alla LAN/Intranet degli Utilizzatori (nelle diverse modalità previste nel capitolato);
- servizi di messaggistica (di base ed avanzati);
- servizi di device management;
- SIM e terminali radiomobili;
- applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo.

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.

## 9.2 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

La struttura di assistenza del Fornitore dovrà garantire una elevata qualità del servizio erogato agli Utilizzatori, anche a fronte di malfunzionamenti legati alla cooperazione di diverse reti interconnesse. E' pertanto richiesto al Fornitore di esercitare un costante controllo della qualità end-to-end, che costituisce un essenziale requisito del servizio.

Il concorrente, oltre a garantire il servizio di Customer Care come descritto nella precedente sezione 9.1, dovrà indicare quali strumenti intende utilizzare per l'erogazione del servizio di Fault management, e descrivere in dettaglio le modalità di esecuzione del seguente set minimo di servizi:

- modalità di apertura e chiusura dei guasti;
- tracking dei guasti e gestione dei trouble ticket;
- diagnostica dei collegamenti di accesso.

Il concorrente dovrà fornire un'accurata descrizione dell'organizzazione e dei metodi impiegati, al fine di garantire agli Utilizzatori il necessario supporto a fronte dei malfunzionamenti sia della propria rete, sia di quelli non chiaramente imputabili alla propria infrastruttura, ma alla cooperazione di diverse reti interconnesse.

Il concorrente dovrà inoltre descrivere la struttura tecnica ed organizzativa diretta o indiretta, con indicazione della consistenza e della dislocazione sul territorio nazionale, in particolare nel Comune e Provincia di Venezia (Città Metropolitana) e nella Regione Veneto, delle risorse umane e strumentali utilizzate per la prestazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, nonché delle misure adottate per garantire la qualità dei servizi di manutenzione di cui al presente Capitolato Tecnico. Tale descrizione dovrà riguardare la struttura tecnica/organizzativa e la relativa dislocazione geografica di cui dispone all'atto dell'Offerta Tecnica, e quella che si impegna a possedere all'atto di attivazione dell'Accordo Quadro.

In caso di perdurante condizione di disservizio, Venis potrà (con proprie risorse o avvalendosi anche di terze parti) effettuare controlli, addebitandone il costo al Fornitore, nel caso in cui i controlli effettuati rilevino valori di indicatori di QoS inferiori a quelli previsti in sede di Offerta Tecnica.

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati 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:

- fonia mobile e funzioni associate, messaggistica SMS/MMS, videochiamata, RPV e profili di abilitazione, distinzione dei servizi fruiti a titolo personale;
- accesso ad internet, accesso alla LAN/Intranet degli Utilizzatori (nelle diverse modalità previste nel capitolato);
- servizi di messaggistica (di base ed avanzati);
- servizi di device management.

Più in dettaglio, il concorrente dovrà indicare i tempi massimi V garantiti per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, come da successiva Tabella 14.

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

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

Nella tabella è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il tempo di risoluzione V offerto: vanno indicate le ore lavorative. Si precisa che in caso in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell'orario indicato, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

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

Si precisa che il valore V andrà indicato con la stessa unità di misura con cui sono espresse le relative soglie Sm ed SM, quindi in ore, e dovrà essere un numero intero.

**TABELLA 14 - SLA PER RISOLUZIONE DISSERVIZI, GUASTI E MALFUNZIONAMENTI**

<b>RISOLUZIONE DISSERVIZI, GUASTI E MALFUNZIONAMENTI</b>	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Tempo di risoluzione	D	6 ore		40 ore

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 9.2.1;
- applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo, è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore

### 9.2.1 MANUTENZIONE DEGLI APPARATI E DELLE SIM

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione o sostituzione di apparati radiomobili (telefoni, tablet e dispositivi di trasmissione dati) e SIM in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari. Più in dettaglio:

- gli apparati dovranno essere riparati, oppure, a scelta del Fornitore, 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 l'apparato da sostituire sia in phase-out (§ 8.2.6), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- le SIM dovranno essere sostituite.

Il Fornitore dovrà prestare i servizi di cui sopra attraverso entrambe le seguenti modalità a scelta degli Utilizzatori:

1. Presso un punto di assistenza del Fornitore. In questo caso l'utente si rivolgerà ad un centro di assistenza (individuato con il supporto telefonico del customer care) e, dopo essersi identificato quale utente, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso. Il Fornitore dovrà consegnare agli utenti gli apparecchi riparati ovvero quelli definitivamente sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta a tale modalità, il concorrente potrà prevedere la possibilità per l'utente di richiedere al customer care di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello definitivamente sostitutivo presso il centro di assistenza ("prenotazione terminale sostitutivo"). In tal caso, ricevuta la comunicazione di disponibilità del terminale sostitutivo presso il centro di assistenza scelto dall'utente, quest'ultimo si recherà presso il centro di assistenza 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. In ogni caso il Fornitore dovrà informare l'Utilizzatore della avvenuta sostituzione dell'apparato e della SIM entro quattro giorni lavorativi, trasmettendo i dati completi degli apparati sostituiti (marca, modello, IMEI, ICCID, ecc.);
2. Presso la sede degli Utilizzatori. In questo caso il Responsabile Operativo dell'Utilizzatore richiederà via web o via mail al Fornitore la sostituzione delle SIM e degli apparati. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Utilizzatore, le SIM e gli apparati guasti. Per quanto riguarda le SIM, verranno consegnate quelle sostitutive contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Per i terminali, il concorrente potrà prevederne la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo successivamente al ritiro del materiale guasto), ovvero la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro di quelli guasti. Il tutto dovrà essere effettuato nei tempi di seguito indicati.

Per entrambi i casi, il concorrente dovrà indicare i tempi massimi garantiti **V** per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, compilando la seguente Tabella 15 relativamente a:

- Consegna degli apparecchi: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato, e consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostitutivi, per entrambe le modalità di cui sopra. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 10 (dieci) giorni;
- 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;
- Trasmissione documenti e dati: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio la consegna della SIM e/o dell'apparato all'utente e la trasmissione all'Utilizzatore della documentazione rilasciata all'utente contenente il dettaglio delle informazioni della SIM o del terminale sostituiti presso un punto assistenza del fornitore (caso 1). 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 (V=2 corrisponde alla consegna entro i 2 (due) giorni successivi, etc).

**TABELLA 15 - SLA PER MANUTENZIONE APPARATI E SIM**

Manutenzione degli apparati e delle SIM	F	Sm	V	SM
Consegna degli apparecchi - casi 1 e 2	D	5 giorni		10 giorni
Consegna delle SIM - caso 2	D	2 giorni		4 giorni
Trasmissione documenti e dati	D	0 giorni		4 giorni

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

Il concorrente darà dettagliata descrizione delle modalità operative da mettere in atto per rendere agevoli per l'Utilizzatore tutte le operazioni manutentive descritte in questa sezione.

Con riferimento alla modalità di erogazione del servizio di cui al precedente punto 1, il concorrente dovrà garantire la presenza sul territorio nazionale di una rete di punti di assistenza, con presenza almeno in ogni capoluogo di provincia e, per il Comune di Venezia, garantire la presenza di un centro assistenza in Centro Storico ed uno in Terraferma. Sarà considerata caratteristica migliorativa la presenza di una rete di punti di assistenza più estesa di quella sopra richiesta.

Durante il periodo dell'Accordo Quadro il Fornitore dovrà comunicare a Venis, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti, di cui alla precedente Tabella 15.

### 9.2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA NELL'EVENTUALITÀ DI FURTO O SMARRIMENTO DEL RADIOMOBILE E SIM

Nel caso di furto o di smarrimento dei terminali radiomobili (telefoni, tablet, dispositivi per trasmissione dati) e delle SIM si osserverà quanto segue:

- l'utente o il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al Customer Care 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 dell'apparato;
- il Responsabile Operativo invierà via e-mail la richiesta per un nuovo radiomobile e/o per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Utilizzatore, indicando gli indirizzi cui inviare il materiale.

Il concorrente dovrà indicare i tempi massimi garantiti **V** per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati e/o delle SIM, compilando la seguente Tabella 16 relativamente a:

- Consegna del terminale sostitutivo: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione dell'e-mail, e la consegna del radiomobile 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 dell'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 (V=2 corrisponde alla consegna entro i 2 (due) giorni successivi, etc.).

TABELLA 16 – SLA PER ASSISTENZA IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO

Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM	F	Sm	V	SM
Consegna del terminale sostitutivo	D	3 giorni		7 giorni
Consegna della SIM sostitutiva	D	2 giorni		4 giorni

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

Durante il periodo dell'Accordo Quadro il Fornitore dovrà comunicare a Venis, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del radiomobile in caso di furti/smarrimenti, 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 (8.2.6), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino dell'Accordo Quadro vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire.

Nel caso di terminali con relative SIM smarriti o rubati, fino al raggiungimento del 5% arrotondato all'intero superiore del totale dei radiomobili richiesti, nulla è dovuto al Fornitore. In caso di eccedenza di tale quantitativo per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 15,00 (quindici/00) per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia dispositivi di trasmissione dati, Euro 30,00 (trenta/00) per la tipologia telefoni - categoria intermedia, ed Euro 60,00 (sessanta/00) per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.

E' richiesto al Fornitore il servizio di verifica dell'IMEI, per un controllo degli apparati radiomobili smarriti, rubati o comunque utilizzati al di fuori dell'Accordo Quadro. Il concorrente dovrà a tal fine descrivere le modalità e procedure previste per effettuare tale controllo.

### 9.2.3 REPORTISTICA RELATIVA AI SERVIZI DI CUSTOMER CARE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE, RECLAMI SULLA FATTURAZIONE

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare a Venis, con cadenza semestrale a partire dalla data di attivazione dell'Accordo Quadro, e con modalità che verranno concordate, un report contenente tutti gli indicatori dei livelli di servizio conseguiti, consolidati su base semestrale. L'invio dovrà avvenire entro il giorno 20 del mese successivo al semestre di riferimento.

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

Il conseguimento di livelli di servizio, così come risultanti dalla suddetta reportistica, peggiorativi rispetto a quanto offerto, comporterà l'applicazione delle penali di cui alla sezione 15. 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 (valore medio relativo al 95% dei reclami) pari a 40 (quaranta) giorni, e se il fornitore avrà dichiarato, in risposta alla Tabella 17, un tempo di gestione di tali reclami pari a 10 (dieci) giorni, l'indice di peggioramento percentuale sarà pari a  $(40-10)/10=300\%$ .

Nella stessa sezione 15 sono indicate le penali applicate in caso di mancato o tardivo invio della reportistica e/o della relativa base dati, o di incompletezza di quest'ultima se rilevato da verifiche a campione da parte di Venis.

### 9.3 SERVIZI DI SICUREZZA

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di sicurezza documentati da un piano specifico.

In ogni caso le condizioni di sicurezza riguardano:

- a. i dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
- b. i dati relativi alla fatturazione ed alla registrazione delle informazioni sul traffico e/o servizi fruiti;
- c. le modalità di conservazione delle registrazioni;
- d. l'insieme dei rapporti con Venis e gli Utilizzatori;
- e. la manutenzione degli apparati radiomobili.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente le procedure utilizzate per la conservazione della documentazione relativa ai rapporti con Venis ed al traffico prodotto, in particolare sotto l'aspetto della sicurezza e riservatezza delle informazioni.

### 9.4 REFERENTI DEL FORNITORE

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra Venis e Fornitore, con riferimento a tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Venis almeno un suo dipendente che ricopra il ruolo di "Referente del Fornitore per Venis".

Sarà considerata caratteristica migliorativa l'offerta, da parte del concorrente, di una struttura di Referenti più ampia e articolata: in tal caso dovrà essere indicato, nell'Offerta Tecnica, con quali criteri saranno effettuati sia il dimensionamento del numero di risorse dedicate all'attività, sia l'attribuzione delle risorse stesse alle diverse responsabilità in relazione alla consistenza degli Appalti Specifici assegnati. In ogni caso Venis dovrà poter far riferimento ad un unico Referente durante l'intera durata dell'Accordo Quadro.

Prima della stipula dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà indicare nominativamente le risorse di minima della struttura che metterà a disposizione, fornendo il loro telefono fisso, mobile ed indirizzo e-mail. Il Fornitore dovrà provvedere inoltre a comunicare esplicitamente a Venis, a seguito della ricezione degli Ordinativi di Fornitura, nominativo e coordinate del Referente assegnato.

Il Referente del Fornitore per Venis ricoprirà il ruolo di program manager per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti, durante l'intera durata dell'Accordo Quadro stipulato da Venis con il Fornitore. Tale Referente dovrà avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti da Venis, dello stato di avanzamento delle attività di provisioning e dei progetti definiti al capitolo 12 (interfacendosi con i relativi project managers, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per Venis per gli eventuali problemi insoluti o urgenti.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente, nell'Offerta Tecnica, il modello organizzativo previsto per i Referenti, che si impegna ad utilizzare per l'intera durata dell'Accordo Quadro, con particolare riferimento alle interfacce tra tali referenti e le strutture aziendali preposte all'esecuzione delle attività di erogazione dei servizi e di assistenza, evidenziando gli elementi del modello organizzativo atti a garantire l'efficacia e la tempestività dei Referenti nel rispondere alle segnalazioni e alle richieste.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto, il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà dare risposta scritta sulla segnalazione che Venis ha effettuato, al più entro 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della segnalazione stessa; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la soluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative. In caso di non adempienza si applicano le penali di cui alla sezione 15.

---

## 10 SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE

### 10.1 SERVIZI DI FATTURAZIONE, RENDICONTAZIONE E CONTROLLO COSTI

La fatturazione dei servizi sarà indirizzata esclusivamente a Venis, salvo quella relativa agli utenti (dual billing), con cadenza bimestrale.

Ogni fattura sarà emessa in relazione ad ogni CIG derivato, ovvero ad un unico Appalto Specifico. Sono ammesse fatture con un unico CIG derivato a fronte di più Ordinativi di Fornitura relativi al medesimo CIG derivato, fatto salvo che le fatture dovranno riportare in dettaglio i Servizi riferiti ad ogni singolo ordinativo.

Le fatture non potranno essere emesse a corpo o essere cumulative di più Appalti Specifici, ovvero di più CIG derivati.

Le fatture saranno riconosciute come "non ricevute" qualora presentino difformità rispetto a quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico.

Il rimborso dell'eventuale tassa di concessione governativa dovrà essere oggetto di fatturazione separata.

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze di Venis. Il Fornitore dovrà per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni.

In particolare i dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza e/o servizio tariffati, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito dell'Appalto Specifico: canoni (se applicabili), traffico e/o volumi prodotti (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, etc.), distinto per tipologia di chiamate e/o servizio.

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

- data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy personale;
- tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio;
- tariffazione applicata (al secondo, al KByte/MByte o a plafond);
- durata complessiva della chiamata ovvero totale di dati scambiati;
- costo complessivo della chiamata o sessione;
- dettaglio degli addebiti in caso di emissione/ricezione di chiamate o sessioni dati in roaming all'estero.

Il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo specifiche indicazioni di Venis.

Non si considerano tra i servizi fatturati per singola utenza quelli relativi alla fornitura di terminali radiomobili (telefoni, tablet e dispositivi di trasmissione dati), che saranno fatturati separatamente dall'utenza associata.

Per tutti i servizi dell'Accordo Quadro, il concorrente dovrà dettagliatamente descrivere come intende garantire:

- la gestione e il controllo della fatturazione;
- la fornitura dei dati di fatturazione e rendicontazione in formato elettronico;
- la ripartizione della fatturazione per centro di costo;
- la mobilità tra centri di costo (possibilità di trasferire una SIM o un dispositivo da un centro di costo ad un altro)

Il concorrente dovrà anche descrivere gli strumenti web-oriented, eventualmente integrati con l'interfaccia di cui alla sezione 9.1.2, che verranno messi a disposizione per la gestione dei dati di fatturazione e rendicontazione, in termini di funzionalità previste:

- visualizzazione di dati aggregati e di dettaglio;
- visualizzazione e download delle fatture emesse;
- dettaglio traffico e servizi fatturati (rif. 9.1.3);
- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati (rif. 9.1.3).
- imputazione dati per aggiornamento della struttura di Centri di Costo;
- generazione Reportistica.

Il Fornitore si impegna a fornire i dati di fatturazione nelle modalità e formati che saranno concordati con Venis.

Saranno oggetto di valutazione tecnica:

- la flessibilità consentita nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.), sia per il traffico e i servizi fatturati, sia per quelli non ancora fatturati;
- la disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, e la relativa ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.).

Quale caratteristica migliorativa, il concorrente potrà offrire, in aggiunta ai meccanismi per il controllo dei costi relativi alla trasmissione dati di cui al paragrafo 5.3, la possibilità, per il Responsabile Operativo di Venis, di associare alle utenze (una parte o tutte) degli importi-soglia per il traffico generato, al cui raggiungimento verrà inviata una notifica al Responsabile stesso. Nel caso in cui offra tale funzionalità, il concorrente dovrà precisare, in Relazione Tecnica, ogni caratteristica utile a qualificarla in termini di efficacia e tempestività consentite nell'individuare eventuali consumi considerati come anomali, specificando almeno:

- gli importi-soglia previsti;
- il periodo di riferimento (fisso mensile, fisso bimestrale, a scelta, etc.);
- eventuali importi non conteggiati ai fini del raggiungimento dell'importo-soglia (ad esempio, il traffico dati);
- le modalità di notifica del raggiungimento dell'importo-soglia al Responsabile Operativo dell'Utilizzatore e, eventualmente, all'utente

## 10.2 FATTURAZIONE DIRETTA AGLI UTENTI

Come già richiesto nelle sezioni 4.5 e 5.1, il concorrente dovrà prevedere nell'Offerta Tecnica la fatturazione separata del traffico eseguito a titolo personale dagli utenti. Sarà cura del Punto Ordinante consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta (rif. § 12.4).

Qualora l'Offerta Tecnica del concorrente non consenta la distinzione degli SMS/MMS, delle video-chiamate e/o dei servizi in roaming internazionale, fruiti a titolo personale dall'utente, su esplicita indicazione del Punto Ordinante il Fornitore dovrà consentire l'addebito diretto all'utente di tali servizi. In altri termini, tutti gli SMS/MMS inviati e/o tutte le video-chiamate effettuate e/o tutti i servizi in roaming internazionale saranno considerati fruiti a titolo personale.

Il Fornitore dovrà in ogni caso predisporre il report delle chiamate e dei servizi eseguiti a titolo personale che dovrà essere indirizzato direttamente all'utente insieme alla sua fattura personale, nella modalità scelta dall'utente:

- spedito all'indirizzo indicato dall'utente;
- inviato via e-mail alla casella di posta indicata dall'utente. A tal fine, si considerano equivalenti sia l'invio di un e-mail con la documentazione allegata, sia l'invio di un e-mail che notifichi la disponibilità, tramite accesso web di cui al paragrafo 9.1.2, della stessa documentazione.

Le modalità di pagamento da parte dell'utente saranno scelte, dall'utente stesso, tra: RID su carta di credito o conto corrente bancario, pagamento mediante bollettino postale.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, valutata nell'ambito del presente paragrafo, la possibilità per l'utente di accedere via web ai dati relativi alla suddetta reportistica e fatturazione personale.

### 10.3 QUALITÀ DEI SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE

Il concorrente dovrà indicare i parametri di qualità V che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, compilando la Tabella 17 relativamente a:

- Ritardo di fatturazione. Entro due mesi dall'attivazione dell'Accordo Quadro, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire il Ritardo di fatturazione a Venis **V** da esso indicato in sede di offerta, nel rispetto comunque della soglia SM indicata in tabella. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio a Venis delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero;
- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione: tale misura, espressa in giorni solari e nel rispetto della soglia massima SM, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di Venis, per un errore di fatturazione, e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta a Venis l'esito del reclamo: riaccredito degli importi eccedenti in caso positivo, ovvero adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti, in caso negativo. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero;
- Accuratezza della fatturazione: in accordo alla delibera AGCOM n. 104/05/CSP, ma con riferimento alle sole fatture emesse dal Fornitore nell'ambito dell'Accordo Quadro, tale misura indica il valore percentuale risultante dal rapporto tra il numero delle fatture relative all'Accordo Quadro (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi a Venis nel periodo considerato, e il numero totale di fatture relative all'Accordo Quadro emesse nello stesso periodo. Il periodo di rilevazione di tale indicatore è semestrale.

**TABELLA 17 – SLA PER FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE**

Fatturazione e rendicontazione	F	Sm	V	SM
Ritardo di fatturazione	D	20 giorni		45 giorni
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	D	10 giorni		45 giorni
Accuratezza della fatturazione	D	0,01%		0,5%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 16.1.

## 11 ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE (C.D. SERVIZI AGGIUNTIVI)

Il concorrente potrà offrire ulteriori servizi, che ritiene possano soddisfare specifiche esigenze degli Utilizzatori. Per ciascun servizio aggiuntivo proposto, il concorrente dovrà esplicitamente indicare:

1. le condizioni di fruibilità del servizio, ivi compreso ogni possibile aspetto che possa limitare/condizionare la fruizione del servizio aggiuntivo da parte degli Utilizzatori richiedenti;
2. la gratuità della fruizione del servizio aggiuntivo da parte degli Utilizzatori, o viceversa:

- 
- a. nel caso in cui il servizio aggiuntivo richieda a sua volta l'esecuzione di uno o più servizi tra quelli precedentemente descritti ai capitoli da 4 a 7, ciò dovrà essere spiegato e motivato in modo esaustivo dal concorrente, che dovrà altresì fornire l'indicazione puntuale delle voci del piano tariffario di cui alla sezione 16.2 applicabile al servizio aggiuntivo. Il concorrente dovrà, in altre parole, specificare quali righe delle tabelle della predetta sezione 16.2 contengono le tariffe dei servizi "sottostanti" all'erogazione del servizio aggiuntivo in questione, precisando la modalità di applicazione delle tariffe stesse;
  - b. nel caso in cui l'erogazione del servizio aggiuntivo sia tecnicamente equivalente all'erogazione di uno o più servizi tra quelli precedentemente descritti ai capitoli da 4 a 7, ciò dovrà essere spiegato e motivato in modo esaustivo dal concorrente, che dovrà di conseguenza fornire l'indicazione puntuale delle voci del piano tariffario di cui alla sezione 16.2 applicabile al servizio aggiuntivo. Il concorrente dovrà, in altre parole, specificare quali righe delle tabelle della predetta sezione 16.2 contengono le tariffe dei servizi tecnicamente equivalenti al servizio aggiuntivo in questione, precisando la modalità di applicazione delle tariffe stesse; resta inteso che il concorrente non dovrà in nessun caso inserire nell'Offerta Tecnica, **pena esclusione dalla gara**, alcuna indicazione di carattere economico;
3. i tempi e le modalità di attivazione del servizio aggiuntivo.

Sarà facoltà di Venis inserire o meno nell'Accordo Quadro i suddetti servizi aggiuntivi eventualmente offerti dal Fornitore. In caso positivo, il Fornitore sarà tenuto, su richiesta di Venis, ad eseguire i predetti servizi aggiuntivi da esso offerti in sede di Offerta Tecnica, nei tempi e nelle modalità con cui si è impegnato alla loro attivazione ed erogazione, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 15.

Il concorrente, con la presentazione della propria offerta, prende atto ed accetta incondizionatamente che Venis ha facoltà di inserire nell'oggetto dell'Accordo Quadro i servizi aggiuntivi offerti dal Fornitore.

## 12 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

I Punti Ordinanti richiederanno l'attivazione degli Appalti Specifici mediante Ordinativo di Fornitura, debitamente sottoscritto, per la richiesta di almeno un'utenza. Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate negli Ordinativi di Fornitura, con modalità e tempi specificati nel seguito.

Per ogni Ordinativo di Fornitura ricevuto, il Fornitore è tenuto, entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo stesso, a dar riscontro al Punto Ordinante, mediante comunicazione a mezzo e-mail (se indicato nell'Ordinativo stesso), comunicando:

- a. il nominativo e coordinate del Referente assegnato (rif. 9.4);
- b. il numero progressivo assegnato all'Ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo di esecuzione dei servizi richiesti nell'Ordinativo stesso, nel rispetto di quanto stabilito nei seguenti sotto-paragrafi;
- c. in alternativa a quanto previsto alla precedente lettera b, la notifica dell'eventuale incompletezza o erroneità dell'Ordinativo di Fornitura medesimo nonché degli eventuali moduli allegati, e la conseguente non processabilità, fornendo tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l'Ordinativo di Fornitura possa essere debitamente compilato e quindi processato.

### 12.1 PRIMA ATTIVAZIONE

Il concorrente dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario dell'Accordo Quadro, e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti, entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione del Ordinativo di Fornitura di prima attivazione relativo a ciascun Appalto Specifico, come meglio dettagliato nel seguito.

Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 10 (dieci) giorni solari, nel caso di utenze in Mobile Number Portability (MNP), fatti salvi gli accordi interoperatore e la normativa vigente. A tal proposito, il concorrente dovrà dichiarare nell'Offerta Tecnica quali siano gli eventuali casi contemplati dall'accordo quadro in materia di MNP, vigente tra gli operatori mobili e da questi inviato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che richiedano tempi per l'espletamento della procedura di portabilità superiori a quelli previsti nella presente sezione, con particolare riferimento alla successiva lettera d.

Nell'Ordinativo di Fornitura, Il Punto Ordinate specificherà il numero di utenze richieste, distinguendo tra:

- a. nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore;
- b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Utilizzatore richiedente, e che il Punto Ordinate desidera includere nell'Appalto Specifico, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze all'Appalto Specifico e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato precedentemente dal Punto Ordinate con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso all'Appalto Specifico, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore al Punto Ordinate, con comunicazione scritta, entro 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. In tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio delle utenze all'Appalto Specifico, solo previa sottoscrizione da parte del Punto Ordinate di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali precedenti di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 (trenta) giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il Punto Ordinate riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del Punto Ordinate;
- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a utenti indicati dagli Utilizzatori, che quest'ultimi abbiano interesse ad includere nell'Appalto Specifico come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Per ogni utenza di questo tipo, il Punto Ordinate dovrà allegare all'Ordinativo di Fornitura idonea richiesta di cessione da parte dell'utente titolare dell'utenza, sottoscritta dall'utente stesso. Il passaggio di tali utenze all'Appalto Specifico e l'applicazione del relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste degli utenti. Nel caso esistano condizioni del contratto precedente stipulato dall'utente con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto precedente stesso all'Appalto Specifico, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore all'utente, con comunicazione scritta, entro 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della richiesta dell'utente di cessione dell'utenza. In tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio dell'utenza all'Appalto Specifico, solo previa sottoscrizione da parte dell'utente di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali precedenti di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 (trenta) giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui l'utente riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione dell'utente;
- d. utenze intestate agli Utilizzatori, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario dell'Accordo Quadro. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la Mobile Number Portability (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per gli Utilizzatori. Tale servizio sarà richiesto mediante sottoscrizione di un apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di 40 (quaranta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Qualora l'operatore donating non accetti di effettuare la portabilità verso il Fornitore aggiudicatario della presente gara, quest'ultimo ne darà tempestiva comunicazione al Punto Ordinate, 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 del Punto Ordinate, del "modulo MNP", il termine di attivazione di 40 (quaranta) giorni solari sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte del Punto Ordinate, 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 dal Punto Ordinate 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 dagli accordi inter-operatore vigenti, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Nello stesso Ordinativo di Fornitura di prima attivazione, il Punto Ordinante indicherà:

- la configurazione richiesta per la rete privata virtuale, ed i profili di abilitazione delle utenze (rif. § 4.4), mediante compilazione di apposita modulistica;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al roaming internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- i profili tariffari scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a detti servizi;
- l'opzione di mantenimento della SIM già in possesso dell'Utilizzatore, nei casi di cui alle precedenti lettere b, c, ovvero la fornitura di nuove SIM con le caratteristiche previste nel presente capitolato;
- modalità di invio, da parte del Fornitore, della documentazione degli addebiti (formato elettronico o cartaceo), ferma restando in ogni caso la possibilità di accedere alle stesse informazioni attraverso l'applicazione web oriented di cui alla sezione 9.1.2;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile Operativo dell'Utilizzatore;
- opzione per l'attivazione delle SIM: attivazione automatica alla consegna, oppure a seguito di richiesta del Punto Ordinante. Resta inteso che le SIM andranno spedite, in ogni caso, in stato disattivato;

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

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate 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 apparati radiomobili richiesti, 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'Utilizzatore e dei suoi utenti, passati al nuovo tariffario dell'Accordo Quadro secondo quanto previsto alle precedenti lettere b, c, emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- inviare via e-mail al Responsabile Operativo dell'Utilizzatore 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.

Il Responsabile Operativo dell'Utilizzatore dovrà provvedere a restituire via e-mail il documento riepilogativo, confermando con uno o più e-mail l'ordine di attivazione delle SIM per la prima fornitura; resta inteso che le SIM andranno sempre spedite in stato disattivato.

Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio via e-mail, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio via e-mail, da parte del Responsabile Operativo dell'Utilizzatore, dell'Ordine di attivazione. Per le eventuali utenze per le quali l'ordine di attivazione non sia inviato dal Responsabile Operativo dell'Utilizzatore entro 10 (dieci) giorni solari, l'attivazione avverrà secondo quanto previsto nel successivo paragrafo 12.2 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Utilizzatore).

Il Fornitore indicherà infine l'avvenuta attivazione delle utenze, via e-mail, entro **24 (ventiquattro) ore** dall'attivazione stessa.

Nel caso in cui il Punto Ordinante non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Responsabile Operativo dell'Utilizzatore provvederà a inviare al Fornitore la richiesta di attivazione delle SIM.

Qualora sia utilizzata dal Punto Ordinante la procedura via web di cui alla sezione 9.1.2, le operazioni per l'attivazione delle utenze saranno svolte in via telematica. L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore lavorative dalla richiesta inviata via web, e la comunicazione di presa in carico e avvenuta attivazione dovrà essere fornita sempre entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

## 12.2 ATTIVAZIONI SUCCESSIVE

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili e/o altro, come previsto da ogni Appalto Specifico) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di prima attivazione, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo 12.1. Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano per le attivazioni successive i tempi massimi previsti:

- a. Per le nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, il termine di attivazione è di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e di 20 (venti) giorni solari nel caso in cui l'Ordinativo di Fornitura contenga la richiesta di nuovi terminali.
- b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Utilizzatore richiedente, e che il Punto Ordinante desidera includere nell'Appalto Specifico, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze all'Appalto Specifico ed al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Punto Ordinante, descritta nel precedente paragrafo 12.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio all'Appalto Specifico.
- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a utenti dell'Utilizzatore, che il Punto Ordinante abbia interesse ad includere nell'Appalto Specifico come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze all'Appalto Specifico ed al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e utente del Punto Ordinante, descritta nel precedente paragrafo 12.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio all'Appalto Specifico.
- d. utenze intestate all'Utilizzatore, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario dell'Accordo Quadro. 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'Utilizzatore, previa sottoscrizione da parte del Punto Ordinante dell'apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo di Fornitura, entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Rimangono valide le modalità di interazione tra l'Utilizzatore e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 12.1, nonché l'obbligo di impegno del Fornitore stesso a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il Fornitore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività previste nel precedente paragrafo 12.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

- consegnare le schede SIM, complete di codici PIN e PUK, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- consegnare i radiomobili richiesti entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- integrare, se necessario, il numero di terminali destinati a costituire la scorta presso l'Utilizzatore;

- 
- inviare il documento riepilogativo contenente i dati di spedizione.

Il Responsabile Operativo dell'Utilizzatore provvederà a restituire via e-mail il documento riepilogativo, confermando con questo l'ordine di attivazione delle SIM; resta inteso che le SIM andranno sempre spedite in stato disattivato.

Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio via e-mail, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio via e-mail, da parte del Responsabile Operativo dell'Utilizzatore, dell'Ordine di attivazione.

Il Fornitore indicherà infine l'avvenuta attivazione delle utenze, via e-mail, entro 24 (ventiquattro) ore dall'attivazione stessa.

Per quanto riguarda eventuali SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Utilizzatore, l'attivazione dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta se inviata via e-mail, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore. L'attivazione dovrà altresì essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore lavorative dalla richiesta inviata via web, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita sempre entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

### 12.3 FORNITURA DI TERMINALI RADIOMOBILI

Il Punto Ordinante potrà richiedere, e il Fornitore sarà obbligato a fornire, durante l'intero periodo di validità del Accordo Quadro, un numero di apparati radiomobili portatili al netto delle scorte di cui al paragrafo 8.2.5 al massimo pari al numero complessivo di SIM attivate.

I terminali potranno essere richiesti al momento dell'attivazione del servizio per l'utenza specifica, come già indicato nei paragrafi 12.1 e 12.2, oppure successivamente.

In ogni caso, il Punto Ordinante indicherà nell'Ordinativo di Fornitura il numero di apparati richiesti, specificando la marca ed il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore.

Nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, i terminali dovranno essere consegnati entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

La fatturazione dei costi relativi al servizio di fornitura di apparati radiomobili dovrà **obbligatoriamente** avvenire separatamente dalla fatturazione delle utenze.

### 12.4 DUAL BILLING

Il Punto Ordinante richiederà l'attivazione dei servizi di fatturazione separata dei servizi fruiti dagli utenti a titolo personale (c.d. Dual Billing), di cui ai paragrafi 4.5, 5.1 e 10.2, attraverso l'invio di apposito modulo di "richiesta servizio dual billing".

In tale modulo il Punto Ordinante indicherà i nominativi degli utenti cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quali tipologie di traffico (voce, SMS/MMS e video-chiamata, se previsti, dati) si richiede l'abilitazione del dual billing. In particolare, potrà essere data indicazione circa l'addebito all'utente di tutti i servizi fruiti in roaming internazionale, qualora l'offerta del Fornitore non preveda la possibilità di distinguere, all'estero, i servizi fruiti a titolo personale. Analoga indicazione potrà essere data per SMS/MMS e video-chiamate, qualora l'Offerta Tecnica del concorrente non estenda a tali servizi la possibilità di distinguere l'uso personale da quello istituzionale.

Sarà cura del Punto Ordinante allegare al modulo di richiesta del servizio dual billing (addebito diretto dei servizi fruiti a titolo personale, nonché dell'eventuale canone mensile per la ripartizione forfettaria del traffico dati nazionale) l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun utente, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo di spedizione delle fatture e dei report delle chiamate personali, etc.)

L'attivazione dei servizi di Dual Billing dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta, se inviata via e-mail, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via web. La comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita sempre entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

## 12.5 VARIAZIONE DEI PROFILI DI ABILITAZIONE

Il Punto Ordinate potrà richiedere la variazione dei profili di abilitazione delle utenze in RPV, la abilitazione/disabilitazione al roaming internazionale e alla trasmissione dati, nonché la variazione del profilo tariffario per i servizi di trasmissione dati, sia via e-mail, sia attraverso l'applicazione web di cui al paragrafo 9.1.2, sia attraverso richiesta formulata al contact center del Fornitore, secondo quanto definito del paragrafo 9.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 4 (quattro) giorni solari, in caso di richiesta inviata via e-mail, e entro 24 (ventiquattro) ore solari, in caso di richiesta inviata via web ovvero formulata al contact center. In tutti i casi, il Fornitore dovrà comunicare l'avvenuta attivazione delle modifiche richieste entro le successive 24 (ventiquattro) ore solari.

## 12.6 SERVIZIO DI ACCESSO ALLE LAN/INTRANET DEGLI UTILIZZATORI

Il Punto Ordinate potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura di prima attivazione (rif. 12.1), 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 di Fornitura, nel caso di accesso attraverso connessione Internet (rif. punto 1 del paragrafo 5.2);
- entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, nel caso di accesso mediante connessione dedicata (rif. punto 2 del paragrafo 6.2).

Dovrà essere predisposto dal Fornitore un piano di attivazione del servizio di accesso alle LAN/Intranet degli Utilizzatori, da inviare all'Utilizzatore entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dal Punto Ordinate entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un e-mail al Fornitore.

In caso di mancato invio del e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte del Punto Ordinate, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di accesso alle LAN/Intranet degli Utilizzatori fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte del Punto Ordinate.

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;
- 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 il Punto Ordinate nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva

comunicazione a mezzo raccomandata A/R, PEC o e-mail, per dare al Punto Ordinante la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

## 12.7 SERVIZI DI MESSAGGISTICA SMS

Per quanto riguarda i "servizi di messaggistica SMS di base", definiti alla sezione 6.1.1 ed accessibile tramite applicazione web based di cui alla sezione 9.1.2, il Punto Ordinante richiederà al Fornitore l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto, mediante invio di apposito Ordinativo. 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 solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. I medesimi termini per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.

Con riferimento ai "servizi di messaggistica SMS avanzati" di cui al paragrafo 6.1.2, questi dovranno essere resi disponibili all'Utilizzatore, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di richiesta degli stessi. Nel caso in cui il Punto Ordinante richieda un'opzione di servizio che preveda la connessione dedicata tra sede dell'Utilizzatore e rete del Fornitore (e qualora questa modalità sia prevista nell'offerta tecnica del Fornitore), il termine di attivazione del servizio è di 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Il Fornitore dovrà, entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, predisporre il piano di attivazione del servizio di messaggistica avanzato. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dal Punto Ordinante entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un e-mail al Fornitore.

In caso di mancato invio del e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte del Punto Ordinante, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di messaggistica avanzato, fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte del Punto Ordinante.

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

- il project manager;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di eventuale installazione e configurazione di CPE presso la sede dell'Utilizzatore, interfacciamento tra sistemi informativi dell'Utilizzatore e piattaforma di erogazione del servizio del Fornitore, etc.;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- 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 il Punto Ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R, PEC o e-mail, per dare al Punto Ordinante la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

## 12.8 SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT

I servizi di device management, definiti alla sezione 7.1, dovranno essere resi disponibili entro 30 (trenta) giorni solari dall'ordine di fornitura del Punto Ordinante.

Il Fornitore dovrà, entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo, predisporre il piano di attivazione del servizio, che dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio. Tale piano sarà accettato dal Punto Ordinante entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un e-mail al Fornitore.

In caso di mancato invio del e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte del Punto Ordinate, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio, fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte del Punto Ordinate.

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

- il project manager;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, eventuale interfacciamento tra sistemi informativi dell'Utilizzatore e piattaforma di erogazione del servizio del Fornitore, etc;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- 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 il Punto Ordinate nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R, PEC o e-mail, per dare al Punto Ordinate la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 7.1, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

## 12.9 DOPPIA SIM E SIM "MACHINE TO MACHINE"

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare la doppia SIM (rif. 8.1.2) per le utenze richieste dal Punto Ordinate, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinato di Fornitura.

Per quanto riguarda le SIM dati per applicazioni machine to machine (rif. 8.1.3), il Punto Ordinate specificherà, nell'apposito Ordinato, quale tipo di tariffazione scelga relativamente alla trasmissione dati, se a canone o a traffico.

Il Fornitore dovrà consegnare ed attivare le SIM dati per applicazioni machine to machine entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinato di Fornitura.

## 12.10 ULTERIORI SERVIZI

Per tutti i servizi e le opzioni per le quali il presente capitolato non prevede espressamente le modalità di richiesta e attivazione, queste saranno concordate tra il Punto Ordinate ed il Fornitore. Rientrano tra tali servizi quelli che il Fornitore avrà proposto tra i servizi aggiuntivi di cui al paragrafo 11.

## 12.11 ACCETTAZIONE DELLE FORNITURE

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili (telefoni, tablet e dispositivi di trasmissione dati) è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo dell'Utilizzatore e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate, che dovrà essere effettuata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento. Trascorso detto termine la fornitura si intende accettata. Qualora all'interno degli apparati consegnati a fronte di un Ordinato di Fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, riscontrati entro il termine predetto, 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 Venis, 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 Operativo 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 canoni previsti verranno applicati alle sole utenze attive, ovvero dotate di SIM perfettamente funzionanti.

I canoni per gli apparati (perfettamente funzionanti) vengono applicati a partire dalla data di ricezione della fornitura accettata senza riserva.

## 12.12 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni di servizio tra Punto Ordinante (o Utilizzatore) e Fornitore, richiamate nel presente Capitolato Tecnico e stabilite inizialmente attraverso l'invio di modulistica, dovranno possibilmente essere sostituite da comunicazioni elettroniche, anche attraverso la realizzazione di soluzioni informatiche web-oriented o l'utilizzo di posta elettronica certificata.

## 13 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Venis si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio, di effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili.

Eventuali problemi di copertura saranno segnalati 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 risulta o meno inclusa nel territorio dichiarato come coperto nell'ambito del piano dettagliato della copertura, fornendo a Venis 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 Venis, 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 rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei test di copertura il tutto non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla medesima richiesta. In caso di ritardi nella consegna dei risultati di detti test, saranno applicate le penali di cui alla sezione 15. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui il dettaglio della copertura evidenziato dalla mappa con scala 1:5.000 evidenzi un livello di copertura difforme da quanto dichiarato dal Fornitore stesso nel Piano della Copertura, ovvero nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel richiamato Piano.

Venis ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche di copertura (anche alla presenza di personale di Venis ed eventualmente anche dell'Utilizzatore) che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta, consegnando a Venis medesima i relativi risultati. In caso di ritardi nella consegna dei risultati saranno applicate le penali di cui alla sezione 15. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel Piano della Copertura.

Qualora Venis a suo insindacabile giudizio ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dall'Accordo Quadro (con riferimento sia ai parametri definiti nell'intero Capitolato Tecnico, sia agli eventuali ulteriori parametri previsti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica), potrà richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordare con Venis, e nei luoghi richiesti da Venis. La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 (trenta) giorni di calendario, alla presenza e in contraddittorio con personale di Venis, se richiesto da quest'ultima. In mancanza, Venis potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

## 14 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

### 14.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Fornitore aggiudicatario dovrà indicare nominativamente, nella propria struttura, il "Responsabile del Servizio", del quale dovrà essere dato telefono fisso, mobile, indirizzo di e-mail, che risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero progetto, per tutte le attività contrattualmente previste.

Il Responsabile del Servizio dovrà prestare la propria collaborazione a Venis per consentire lo svolgimento delle verifiche della piena e corretta esecuzione dei servizi oggetto degli Ordinativi, anche ai sensi dell'art. 312 DPR 207/2010 e s.m.i.

Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento di Venis 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 da Venis, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito degli Ordinativi di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 15.

## 15 PENALI

In caso del mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel presente Capitolato o proposti dal concorrente (se migliorativi o non fissati dal presente Capitolato), il Fornitore sarà tenuto a corrispondere a Venis le penali di seguito riepilogate, in conseguenza di richieste di Venis così come indicate nella tabella seguente.

Ai sensi dell'art. 145 DPR 207/2010, il valore delle penali applicabile per ogni giorno non potrà superare l'uno per mille dell'ammontare netto contrattuale di ogni Appalto Specifico, e comunque complessivamente non superiore al 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale per l'intera durata di ogni Appalto Specifico.

Il ritardo nell'attivazione di un determinato servizio comporterà l'applicazione della prevista penale, anche nel caso in cui il Fornitore presti tale servizio in modo difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico.

Ogni frazione del parametro di misura (minuti, ore, giorni) sarà arrotondato nel calcolo della penale all'intero superiore. Se non indicato diversamente, i tempi sono sempre solari.

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	RIF.
1	Sospensione o riduzione del servizio di fonia o trasmissione dati in sede di Venis (o degli Utilizzatori) precedentemente coperta, conseguente a variazioni della copertura del servizio		Euro 10,00 al giorno per utenza a partire dal giorno in cui si è verificata la riduzione/sospensione, con un minimo di Euro 100,00 al giorno	§3
2	Copertura indoor - Ritardo nella predisposizione di un piano di copertura microcellulare interna	20 giorni dalla segnalazione	Euro 10,00 al giorno	§3.4
3	Copertura indoor - Ritardo nella realizzazione della copertura	30 giorni dall'autorizzazione	Euro 50,00 al giorno, al netto dei giorni conseguenti alle eventuali variazioni concordate con Venis	§3.4

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	RIF.
4	Sospensione dei servizi in <i>roaming</i> internazionale nelle nazioni coperte dai dichiarati accordi di <i>roaming</i> internazionale		Euro 5,00 al giorno e per Utenza oggetto del disservizio, con un minimo di Euro 50,00	§3.6
5	Percentuale di mantenimento della connessione voce	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§4.6
6	Percentuale di accessibilità al servizio voce	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§4.6
7	Call set-up time	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza, a partire dal giorno in cui si è verificato un call set-up time superiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§4.6
8	Percentuale di Consegna SMS	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§4.6
9	Qualità del servizio dati	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza, per ogni indicatore di qualità peggiorativo rispetto al valore garantito dal Fornitore in sede di offerta tecnica, a partire dal giorno in cui si è verificato il peggioramento, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§5.3
10	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base - Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 50,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§6.1.1
11	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base - Disponibilità del servizio di invio SMS di base	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§6.1.1

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	RIF.
12	Qualità dei servizi di messaggistica SMS avanzati	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore	Euro 50,00 al giorno, per ogni indicatore di qualità rilevato come peggiorativo rispetto al valore garantito dal Fornitore nell'offerta tecnica, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§6.1.2
13	Disponibilità del servizio di Device Management	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 50,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	§7.1
14	Tempo di informazione dei riferimenti dei canali di comunicazione (web, telefono, e-mail) per l'accesso al Customer Care	10 giorni dalla data di attivazione dell'Accordo Quadro / Appalto Specifico	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	§9.1.1
15	Tempo di rilascio dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	10 giorni dalla attivazione dell'Accordo Quadro	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	§9.1.2
16	Percentuale di non disponibilità dell'interfaccia web	Percentuale V dichiarata dal Fornitore convertita in giorni solari	Euro 1.000,00 per ogni giorno di mancata disponibilità dell'interfaccia web oltre la soglia	§9.1.2
17	Impossibilità di accesso ai dati relativi a terminali e SIM (separatamente per SIM ed apparati) in uso		Euro 500 per ciascun giorno di impossibilità di accesso	§9.1.3
18	Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care (sec.)	30 sec, ovvero valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 50,00 (con un massimo di euro 500,00) per ogni secondo di aumento, per ciascuna rilevazione effettuata, secondo quanto previsto nella sezione 9.1.4, che evidenzia tempi di attesa superiori a quelli previsti	§9.1.4
19	Tempo di risposta alle richieste via e-mail (con l'eccezione di quelle relative alle variazioni dei profili di abilitazione)	5 giorni o valore V dichiarato dal concorrente, se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo (per ogni risposta fornita in ritardo)	§9.1.4
20	Tempo di disattivazione delle SIM in caso di furto o smarrimento	IMMEDIATO	Euro 100 al giorno per ogni SIM non disattivata IMMEDIATAMENTE in caso di furto o smarrimento, a partire dalla data/ora di comunicazione al Contact Center attraverso il canale web o telefonico (call center) - NON si considera il canale e-mail	§9.1.3
21	Tempo di risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti (diversi da quelli risolvibili con la riparazione/sostituzione e quindi consegna di SIM sostitutiva o apparato)	40 ore, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 50,00 per ogni ora di ritardo, per ogni risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti avvenuta in ritardo,	§9.2

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	RIF.
22	Tempo di risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti dell'Applicazione Web per il supporto gestionale e amministrativo	16 ore	Euro 50,00 per ogni ora di ritardo, per ogni risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti avvenuta in ritardo,	§9.2
23	Tempo di consegna SIM sostitutiva per manutenzione	4 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna SIM sostituita in ritardo	§9.2.1
24	Tempo di consegna apparato riparato/sostitutivo per manutenzione	10 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun terminale riparato/sostituito in ritardo	§9.2.1
25	Tempo di trasmissione documenti e dati	4 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna trasmissione ricevuta in ritardo	§9.2.1
26	Tempo di consegna apparato sostitutivo per furto/smarrimento	7 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun apparato sostituito in ritardo	§9.2.2
27	Tempo di consegna SIM sostitutiva per furto/smarrimento	4 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna SIM sostituita in ritardo	§9.2.2
28	Tardivo invio del report semestrale contenente tutti gli indicatori dei livelli di servizio conseguiti, consolidati su base semestrale	Entro il giorno 20 del mese successivo al semestre di riferimento	Euro 100 per ogni giorno di ritardo	§9.2.3
29	Tardiva messa a disposizione dei dati su cui sono stati calcolati gli indicatori dei livelli di servizio relativi al report semestrale	Entro 5 giorni dalla richiesta	Euro 100 per ciascun giorno di ritardo	§9.2.3
30	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni	Euro 200,00 al giorno per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	§9.4
31	Errata fatturazione		Euro 100,00 per ogni singola fattura errata	§10.1
32	Ritardo di fatturazione	45 giorni successivi alla chiusura del bimestre di riferimento, ovvero tempo V dichiarato dal Fornitore se inferiore a 45	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna fattura inviata in ritardo	§10.3
33	Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	45 giorni, ovvero valore V dichiarato dal Fornitore se inferiore a 45	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo	§10.3

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	RIF.
34	Accuratezza della Fatturazione	0,5%, o valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 2.000,00 per ogni semestre in cui l'indicatore dell'accuratezza della fatturazione è rilevato come peggiorativo rispetto al valore indicato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	§10.3
35	Mancato rispetto degli SLA relativi ad ulteriori servizi offerti	valore dichiarato dal Fornitore	Euro 20,00 per ogni mancato raggiungimento del valore obiettivo dichiarato	§11
36	Ritardata o mancata informazione da parte del Fornitore di Ordinativo non valido	2 giorni lavorativi	Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo (con un massimo di Euro 300,00) per ciascuna ritardata o mancata informazione	§12
37	Tempo di consegna degli apparati e SIM e attivazione dei servizi per prima attivazione	Tempi previsti nella sezione 12.1, per le varie casistiche ivi indicate	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo per ogni utenza soggetta al disservizio, nel concludere le attività di prima attivazione (inclusive della consegna di SIM ed eventuali apparati)	§12.1
38	Tempo di consegna degli apparati e SIM e attivazione dei servizi per attivazioni successive	Tempi previsti nella sezione 12.1, per le varie casistiche ivi indicate	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo per ogni utenza soggetta al disservizio, nel concludere le attività di prima attivazione (inclusive della consegna di SIM ed eventuali apparati)	§12.2
39	Tempo di consegna apparato (successivamente alla richiesta di attivazione dell'utenza)	20 giorni	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni apparato oggetto di ritardata consegna	§12.3
40	Tempo di attivazione del servizio di dual billing (richiesta via e-mail)	5 giorni	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio	§12.4
41	Tempo di attivazione del servizio di dual billing (richiesta via web)	48 ore	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio	§12.4
42	Tempo di variazione dei profili	4 giorni (via E-mail); 24 ore (via web ovvero via Contact Center)	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio	§12.5
43	Tempo di attivazione del servizio di accesso alle LAN/Intranet via Internet	45 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	§12.6
44	Tempo di attivazione del servizio di accesso diretto alle LAN/Intranet	60 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	§12.6
45	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica sms di base dalla data dell'ordine di un pacchetto di traffico	10 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	§12.7
46	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms senza collegamento diretto	45 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	§12.7

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	RIF.
47	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms con collegamento diretto	60 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	§12.7
48	Tempo di rilascio dei servizi di device management	30 giorni dalla data di ordine della fornitura	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	§12.8
49	Tempo di consegna e attivazione doppia SIM	10 giorni	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni doppia SIM consegnata in ritardo	§12.9
50	Tempo di consegna e attivazione SIM Machine-to-Machine	10 giorni	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni SIM Machine to Machine consegnata in ritardo	§12.9
51	Tempo di sostituzione apparato difettoso alla consegna	7 giorni	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni apparato sostituito in ritardo	§12.11
52	Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna	5 giorni	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni SIM sostituita in ritardo	§12.11
53	Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e relative mappe	20 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni risposta/consegna di dettaglio della copertura e relative mappe effettuata in ritardo	§13
54	Tempo di consegna dei risultati dei test di copertura	30 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni consegna dei risultati dei test effettuata in ritardo	§13
55	Espletamento verifiche straordinarie e consegna a Venis delle relative relazioni sulla copertura	30 giorni	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun espletamento delle verifiche e consegna delle relative relazioni in ritardo	§13
56	Esito dei test di copertura/conformità tra mappa di copertura di dettaglio e Piano della Copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura; coerenza tra mappe di copertura di dettaglio e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Euro 20,00 al giorno per utenza (con un minimo di euro 500,00) a partire dalla data di esito negativo dei test, e fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano	§13
57	Risposta scritta del Responsabile del Servizio alle richieste di Venis	5 giorni lavorativi	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	§14.1

## 16 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'offerta economicamente più vantaggiosa verrà individuata attribuendo alle offerte tecniche ed economiche i punteggi massimi di seguito riportati:

	Punteggio
<b>Offerta Tecnica</b>	30

<b>Offerta Economica</b>
--------------------------

70
----

## 16.1 OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica deve **obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "B" – "Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per il Comune di Venezia e le Società partecipate - Offerta Tecnica" e dovrà contenere un indice completo del proprio contenuto, nonché, **a pena di esclusione dalla gara**, una Relazione Tecnica. Quest'ultima dovrà corrispondere, nel contenuto e nell'articolazione delle informazioni, alle sezioni da 2 a 14 del presente Capitolato, con relative sottosezioni, più un'introduzione conforme alla sezione 1.1 dello stesso Capitolato. Si richiede di mantenere la numerazione dei vari paragrafi del presente documento. In particolare, la Relazione Tecnica deve contenere tutte le tabelle richieste nelle predette sezioni del Capitolato Tecnico. La Relazione Tecnica deve altresì **obbligatoriamente** contenere il Piano della Copertura (rif. § 3) nella forma che il concorrente riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione o come allegata alla stessa).

Sarà apprezzata una descrizione dettagliata ed esauriente, ma allo stesso tempo sintetica, di quanto richiesto nel Capitolato.

Nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di fornitura di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà evidenziare nella Relazione Tecnica le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

In caso di raggruppamenti e/o consorzi di imprese, dovranno essere specificati i servizi di specifica competenza di ciascuna impresa raggruppata o raggruppanda o consorziata.

Alla documentazione dovranno essere allegate anche 3 (tre) copie in formato elettronico non modificabile (CD/DVD) contenenti il documento di Offerta Tecnica ed eventuali allegati, in un formato a scelta tra PDF e ODT (UNI CEI ISO/IEC 26300). Le tabelle, di cui al paragrafo 3 del presente Capitolato Tecnico, contenute nel Piano della Copertura della Relazione Tecnica, dovranno essere fornite anche in formato ODS (UNI CEI ISO/IEC 26300).

L'Offerta Tecnica potrà contenere ogni altra documentazione di carattere tecnico che il concorrente ritenga opportuno presentare; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve **obbligatoriamente** essere eliminata con qualsiasi mezzo utile.

La Relazione Tecnica, comprensiva di Piano della Copertura, dovrà essere redatta in lingua italiana; l'eventuale ulteriore documentazione presentata dal concorrente nell'Offerta Tecnica, potrà essere in lingua italiana o inglese.

La Relazione Tecnica dovrà essere composta da un numero massimo di 100 pagine (carattere minimo Arial 10 pt o Times New Roman 11 pt, interlinea singola).

La valutazione dell'Offerta Tecnica sarà effettuata assegnando, a ciascuna sua parte, dei punteggi parziali variabili tra zero e i punteggi massimi indicati in Tabella 18, in ragione della rispondenza, ricchezza, completezza e chiarezza documentale delle soluzioni riportate, rispetto alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Le modalità di valutazione e, quindi, di attribuzione del punteggio di ciascuna singola caratteristica tecnica e qualitativa migliorativa sono dettagliate nella tabella che segue.

Si precisa che nelle righe identificate, in corrispondenza della colonna "Criterio", dalla lettera T, vengono indicati i "Punteggi Tabellari", vale a dire i punteggi massimi che saranno attribuiti attraverso le seguenti formule:

1. Nel caso in cui nella colonna "F" della tabella referenziata nella singola riga sia indicata la lettera C (grandezza il cui aumento indica migliore qualità)

$$P_x = P_{max}(v_x - S_m)/(S_M - S_m), \text{ se } v_x > S_m$$

$$P_x = 0, \text{ se } v_x \leq S_m$$

$$P_x = P_{max}, \text{ se } v_x \geq S_M$$

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

$$P_x = P_{max} (S_m - v_x) / (S_M - S_m), \text{ se } v_x < S_m$$

$$P_x = 0, \text{ se } v_x \geq S_m$$

$$P_x = P_{max}, \text{ se } v_x \leq S_m$$

Dove

$v_x$  = risposta del concorrente relativa al parametro V valutato (e da lui inserito nella colonna V)

$P_x$  = punteggio assegnato all'occorrenza del parametro valutato

$S_M$  = valore di soglia massima

$S_m$  = valore di soglia minimo

Si precisa inoltre che nelle righe identificate, in corrispondenza della colonna "Criterio", dalla lettera D, vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice secondo i criteri di seguito indicati:

- 100% del punteggio massimo per caratteristiche ottime;
- 75% del punteggio massimo per caratteristiche buone;
- 50% del punteggio massimo per caratteristiche discrete;
- 25% del punteggio massimo per caratteristiche modeste;
- 0 in caso di assenza di caratteristiche qualificanti.

I valori risultanti dai calcoli sopra descritti saranno riportati fino alla quarta cifra decimale, con arrotondamento al decimale superiore se la terza cifra decimale è 5 o maggiore.

**TABELLA 18 - PUNTEGGI MASSIMI**

ID	Descrizione	Punteggio massimo	Sotto punteggio Massimo	Criterio
1	Riepilogo dei dati di copertura (sez. 3.5 - Tabella 5)	5,5		
2	VOCE - Percentuale di territorio nazionale		0,2	T
3	VOCE - Percentuale di territorio comunale		0,2	T
4	VOCE - Percentuale di territorio città metropolitana		0,3	T
5	UL_64		0,1	T
6	UL_236		0,1	T
7	UL_348		0,1	T
8	UL_2000		0,2	T
9	UL_5800		0,4	T
10	UL_11400		0,4	T
11	UL_50000		0,6	T
12	DL_64		0,1	T
13	DL_236		0,1	T
14	DL_348		0,1	T

ID	Descrizione	Punteggio massimo	Sotto punteggio Massimo	Criterio
15	DL_3600		0,2	T
16	DL_7200		0,2	T
17	DL_14400		0,4	T
18	DL_21000		0,6	T
19	DL_42000		0,6	T
20	DL_100000		0,6	T
21	Requisiti per il <i>Roaming</i> Internazionale (sez. 3.6)	0,3		D
22	RPV e profili di abilitazione (sez. 4.4)	0,4		D
23	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale (sez. 4.5)	0,5		D
24	Qualità del servizio voce e SMS (sez. 4.6)	1,1		
25	Percentuale di mantenimento della connessione (Tabella 6)		0,2	T
26	Percentuale di accessibilità al servizio (Tabella 6)		0,2	T
27	Call Set-up Time (Tabella 6)		0,3	T
28	Percentuale di consegna SMS (Tabella 6)		0,2	T
29	valutazione dell'accuratezza e completezza della descrizione delle modalità di misurazione e condizioni di verifica previste dal concorrente		0,2	D
30	Modalità di tariffazione (sez. 4.7) - possibilità di blocco numerazioni a sovrapprezzo	0,8		D
31	Accesso alle LAN/Intranet degli Utilizzatori (sez. 5.2)	0,2		D
32	Traffico dati in roaming internazionale (sez. 5.3.2)	1,0		D
33	Qualità del servizio dati (sez. 5.4)	2,0		D
34	Servizi di Messaggistica SMS di base (sez. 6.1.1)	1,3		
35	Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari (Tabella 7)		0,3	T
36	Disponibilità del servizio di invio SMS di base (Tabella 7)		0,3	T
37	valutazione delle caratteristiche del servizio offerto (funzionalità, architettura, flessibilità, etc)		0,7	D
38	Servizi di Messaggistica SMS avanzati (sez. 6.1.2)	0,5		
39	ricchezza funzionale degli applicativi descritti		0,3	D
40	parametri di qualità definiti e garantiti dal concorrente		0,2	D
41	Servizi di Device Management (sez. 7.1)	0,5		
42	Disponibilità del servizio (Tabella 8)		0,2	T
43	valutazione delle caratteristiche del servizio offerto (funzionalità, scalabilità, flessibilità, architettura, etc)		0,3	D
44	Caratteristiche delle SIM e funzioni associate (sez. 8.1.1): valutazione delle caratteristiche e delle funzionalità basate su SIM	0,5		D
45	SIM ricaricabili (sez. 8.1.4): valutazione dell'accuratezza e completezza della descrizione delle modalità di fornitura, fruizione del servizio e modalità di ricarica previste dal concorrente	2		D
46	SIM bundle (sez. 8.1.5)	1,7		
47	Fonia originata e ricevuta in Area 1 (Tabella 9)		0,3	T
48	SMS originati e ricevuti in Area 1 (Tabella 9)		0,1	T

ID	Descrizione	Punteggio massimo	Sotto punteggio Massimo	Criterio
49	Traffico Dati in Area 1 (Tabella 9)		0,3	T
50	Fonia internazionale verso Area 1 (Tabella 9)		0,2	T
51	SMS internazionali verso Area 1 (Tabella 9)		0,1	T
52	Traffico Dati internazionale (Tabella 9)		0,2	T
53	Fonia internazionale (Tabella 9)		0,2	T
54	SMS internazionali (Tabella 9)		0,1	T
55	valutazione delle caratteristiche del servizio offerto (funzionalità, architettura, flessibilità, etc)		0,2	D
56	Tipologia Telefoni (sez. 8.2.2)	2,4		
57	categoria top		1,4	D
58	categoria intermedia		0,7	D
59	categoria base		0,3	D
60	Tipologia Tablet (sez. 8.2.3)	0,8		
61	categoria 7"		0,3	D
62	categoria 10"		0,5	D
63	Tipologia Dispositivi di trasmissione dati (sez. 8.2.4)	0,6		
64	categoria USB		0,3	D
65	categoria Wi-Fi		0,3	D
66	Customer Care e Contact Center (sez. 9.1.1)	0,6		D
67	Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo (sez. 9.1.2)	1,1		
68	Disponibilità dell'interfaccia web (Tabella 12)		0,4	T
69	valutazione delle caratteristiche della soluzione proposta in termini di semplicità d'uso, criteri di sicurezza ed eventuali funzionalità migliorative		0,7	D
70	Accesso ai dati relativi a terminali e SIM (sez. 9.1.3)	0,9		D
71	Qualità dei servizi di Customer Care (sez. 9.1.4)	0,4		
72	Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico (Tabella 13)		0,2	T
73	Tempo di risposta alle richieste via e-mail (Tabella 13)		0,2	T
74	Assistenza e manutenzione (sez. 9.2): tempo di risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti (Tabella 14)	0,5		T
75	Manutenzione degli apparati e delle SIM (sez. 9.2.1)	0,8		
76	Consegna degli apparecchi - casi 1 e 2 (Tabella 15)		0,2	T
77	Consegna delle SIM - caso 2 (Tabella 15)		0,2	T
78	Trasmissione documenti e dati (Tabella 15)		0,3	T
79	Capillarità della reti di punti di assistenza		0,1	D
80	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM (sez. 9.2.2)	0,4		
81	Consegna del terminale sostitutivo (Tabella 16)		0,2	T
82	Consegna della SIM sostitutiva (Tabella 16)		0,2	T
83	Servizi di sicurezza (sez. 9.3)	0,2		D
84	Referenti del Fornitore (sez. 9.4)	0,7		D
85	Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione (sez. 10.1)	1		
86	flessibilità nell'impostare criteri di ricerca e filtri		0,4	D
87	disponibilità di strumenti per reportistiche e elaborazioni statistiche		0,3	D

ID	Descrizione	Punteggio massimo	Sotto punteggio Massimo	Criterio
88	meccanismi di controllo dei costi		0,3	D
89	Fatturazione diretta agli utenti (sez. 10.2)	0,5		D
90	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione (sez. 10.3)	0,8		
91	Ritardo di fatturazione (Tabella 17)		0,3	T
92	Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione (Tabella 17)		0,3	T
93	Accuratezza della fatturazione (Tabella 17)		0,2	T

Al fine di mantenere il voluto rapporto tra il numero di punti tecnici e quello di punti economici, prima di determinare la graduatoria, tutti i singoli punteggi attribuiti saranno ricalcolati assegnando 30 punti al punteggio massimo attribuito ed assegnando gli altri punteggi mantenendo inalterate le proporzioni dei punteggi attribuiti.

Tutti i punteggi assegnati saranno arrotondati alla quarta cifra decimale, con arrotondamento al decimale superiore se la quinta cifra decimale è 5 o maggiore.

Esempio:

Punteggi attribuiti dalla Commissione:

Azienda "A" : 25 punti

Azienda "B" : 20 punti

Azienda "C" : 24,5 punti

Punteggi assegnati al fine della graduatoria:

Azienda "A" : 30,00 punti

Azienda "B" : 24,00 punti

Azienda "C" : 29,40 punti

## 16.2 OFFERTA ECONOMICA

L'Offerta Economica deve **obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "C" – "Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per il Comune di Venezia e le Società partecipate – Offerta Economica" e dovrà essere presentata mediante una Dichiarazione d'Offerta, in regolare bollo, conforme al facsimile allegato al Disciplinare di gara.

L'Offerta Economica deve **obbligatoriamente** essere redatta compilando necessariamente in ogni loro parte tutte le Tabelle di seguito riportate. Non sono ammesse, **a pena di esclusione dalla gara**, modifiche, compilazioni parziali, varianti o integrazioni alle Tabelle esposte, anche nella forma di annotazioni.

I prezzi dovranno essere specificati in Euro, nelle Tabelle di rispettiva competenza e comunque al netto di IVA. In caso di discordanza o disparità tra le rappresentazioni grafiche o il calcolo degli stessi, al fine della considerazione del loro valore effettivo, verrà applicato quanto indicato al punto 8.2 del Disciplinare di Gara.

I pesi riportati nelle Tabelle sono basati su stime quantitative sull'utilizzo dei servizi nell'ambito dell'intera durata dell'Accordo Quadro, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili di uso dei servizi da

parte della Venis (e dei possibili Utilizzatori). Si sottolinea che i pesi indicati rappresentano una misura quantitativa del volume dei servizi fruiti, proiettata sulla durata complessiva dei servizi attivati nel periodo di vigenza dell'Accordo Quadro, e che tali pesi tengono conto di fenomeni di gradualità delle richieste di attivazione dei servizi. Tali valori sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle offerte economiche, e non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva diffusione dei servizi e i relativi consumi nell'ambito dell'Accordo Quadro.

I volumi di traffico di riferimento per il calcolo del valore complessivo dell'offerta economica del concorrente sono determinati al meglio delle conoscenze oggi disponibili. Essi pertanto assumono soltanto un valore di riferimento e non sono in alcun modo impegnativi per Venis.

Il valore della "SpesaTabellaX", si ottiene sommando i prodotti tra ogni voce di prezzo C e il relativo peso P riportati nella relativa Tabella X, secondo la formula:

$$\text{SpesaTabellaX} = \sum_i P_i \times C_i,$$

dove  $i$  identifica le righe della specifica Tabella,  $P_i$  è il peso indicato nella riga  $i$ -esima e  $C_i$  il relativo prezzo offerto.

In ogni tabella sotto riportata i canoni indicati sono da intendersi comprensivi di ogni onere e prestazione di cui al presente Capitolato (attivazione, trasferimento, su richiesta della Venis, all'Appalto Specifico di SIM intestate a Venis e/o al personale della medesima, ovvero agli Utilizzatori e/o al personale degli Utilizzatori, preesistenti alla data della stipula, fornitura dei radiomobili, manutenzione dei medesimi apparati radiomobili e delle SIM, servizi di fatturazione e rendicontazione, servizi Web e quant'altro), salvo espressamente specificato.

Nessun canone è dovuto al fornitore per la fornitura delle SIM.

Per i servizi richiesti nel presente Capitolato e per ogni ulteriore servizio aggiuntivo proposto dal concorrente in sede di offerta non è previsto alcun canone o tariffa aggiuntiva. Tutti i servizi saranno retribuiti secondo il piano tariffario delle tabelle sotto riportate: tale piano rappresenta pertanto l'unica modalità di remunerazione per i servizi resi a fronte del presente capitolato.

Per ciascuna utenza le voci di costo indicate andranno contabilizzate bimestralmente; nel primo bimestre di attivazione del servizio la fatturazione sarà effettuata sulla base degli effettivi giorni di utilizzo.

Tasse ed imposte, quali la tassa di concessione governativa, ove applicabile, e l'IVA, non devono essere indicate nelle tabelle.

I servizi forniti all'utente (c.d. dual billing) dovranno essere addebitati all'utente alle stesse condizioni riportate nelle tabelle seguenti.

La Tabella che segue stabilisce in modo univoco il riferimento tra le voci tariffarie successivamente esposte e le sezioni del presente capitolato.

TABELLA 19 – NOTE PER LA COMPILAZIONE DELLE VOCI TARIFFARIE

Descrizione	Riferimento Capitolato	Note per compilazione
Tabella 20 - SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE	§ 4	Compilare con quattro cifre decimali
Tabella 21 - SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI	§ 5	Traffico: Compilare con quattro cifre decimali Canoni: Compilare con due cifre decimali
Tabella 22 - SERVIZI DI MESSAGGISTICA	§ 6	Compilare con due cifre decimali
Tabella 23 - Servizi di Device Management	§ 7	Compilare con due cifre decimali
Tabella 24 - SIM Bundle Tabella 25 - TERMINALI RADIOMOBILI	§ 8	Bundle: Compilare con quattro cifre decimali Terminali: Compilare con due cifre decimali

### 16.2.1 SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE

Ai fini della compilazione della Tabella 20 per "Traffico di RA", ove RA sta per "Rete Aziendale", si intende il traffico (voce o SMS) diretto ad utenze radiomobili oggetto della presente gara. Il "Traffico Off Net" è costituito da tutto il restante traffico diretto verso utenze mobili italiane non incluse nella precedente classe RA.

Nell'impiego effettivo delle tariffe indicate l'addebito dovrà essere effettuato utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quelle indicate in Tabella 20, ove sono espresse tariffe al minuto. Non è pertanto previsto il cosiddetto "scatto alla risposta".

Per quanto riguarda gli SMS concatenati, il corrispettivo per ciascun Long SMS sarà pari alla somma dei corrispettivi dovuti per ciascun singolo SMS che compone il Long SMS.

La notifica di ricezione degli SMS sarà tariffata al 60% del costo di invio di un singolo SMS Off Net.

Il traffico Fax dovrà essere tariffato come traffico di fonia mobile-fisso.

Il servizio di audio conferenza sarà tariffato come somma delle singole chiamate (ad esempio, in una conferenza a tre, il chiamante paga le due telefonate a suo carico secondo il piano tariffario di ciascuna chiamata).

TABELLA 20 - SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE

Descrizione	Prezzo in Euro	Peso
Chiamate di RA (prezzo al minuto)		14.027.974
Chiamate off-net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)		20.143.983
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)		5.718.629
Chiamate verso internazionale area 1 (prezzo ai minuto)		86.300
Chiamate verso internazionale area 2 (prezzo al minuto)		42.601
Chiamate originate in area 1 (prezzo al minuto)		206.708
Altre chiamate originate in roaming internazionale (prezzo al minuto)		88.676
Chiamate ricevute in area 1 (prezzo al minuto)		125.962
Altre chiamate ricevute in roaming internazionale (prezzo al minuto)		44.803
Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)		53.075
SMS RA (prezzo del singolo SMS)		1.859.264
SMS Off Net (prezzo del singolo SMS)		6.201.589
MMS (prezzo del singolo MMS)		36.321
Invio di un SMS dall'Area 1 (prezzo per singolo SMS)		73.847
Invio di un SMS dall'Area 2 (prezzo per singolo SMS)		31.679
Invio di un MMS dall'Area 1 (prezzo per singolo MMS)		328
Invio di un MMS dall'Area 2 (prezzo per singolo MMS)		140

NOTA: "Verso internazionale area 1 e 2" si intendono chiamate originate da una utenza mobile oggetto dell'Accordo Quadro situata in Italia e terminate su apparati di rete fissa o utenze mobili del paese ricevente. Analogamente "da internazionale area 1 e 2" si intendono chiamate originate da utenze mobili temporaneamente in Paesi dell'area 1 o 2 e terminate in Italia su rete fissa o mobile o all'estero. Per "ricevute in area 1 e 2" si intende la quota parte addebitata al terminale ricevente se questo si trova all'estero.

### 16.2.2 SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

Per i "Servizi di Trasmissione Dati" sono previsti diversi piani tariffari:

1. Tariffa a plafond per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 500 Mbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario non è previsto alcun addebito per il consumo
2. Tariffa a plafond per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 4 Gbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario non è previsto alcun addebito per il consumo
3. Tariffa a plafond per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 20 Gbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario non è previsto alcun addebito per il consumo
4. Tariffa a consumo, vale a dire per Mbyte scambiato

Per quanto riguarda l'accesso alla propria LAN/Intranet, Venis (ovvero gli Utilizzatori) sarà libera di adottare la modalità di accesso (connessione internet o connessione dedicata), con o senza noleggio del CPE, più consona alle proprie necessità e pertanto le opzioni della tabella saranno adottate secondo necessità.

Il traffico sviluppato in situazione di roaming internazionale è tariffato secondo la corrispondente riga della tabella seguente.

TABELLA 21 - SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

Descrizione	Prezzo in Euro	Peso
Tariffa a plafond per la trasmissione dati in ambito nazionale fino a 500 Mbyte/mese/utenza (canone mensile)		50.560
Tariffa a plafond per la trasmissione dati in ambito nazionale fino a 4 Gbyte/mese/utenza (canone mensile)		80.072
Tariffa a plafond per la trasmissione dati in ambito nazionale fino a 20 Gbyte/mese/utenza (canone mensile)		70.292
Tariffa a consumo in ambito nazionale (prezzo per Mbyte)		5.530.091
Tariffa a consumo per la trasmissione dati in roaming Area 1 (prezzo per Mbyte)		130.526
Tariffa a consumo per la trasmissione dati in roaming Area 2 (prezzo per Mbyte)		32.772
Tariffa a plafond per la trasmissione dati in roaming internazionale fino a 500 Mbyte/mese/utenza (canone mensile)		1.569
Canone connessione diretta 2 Mbps tra Sedi degli Utilizzatori e Rete Mobile del Fornitore (modalità 2 della sez. 5.2) (canone mensile)		48
Canone di noleggio e manutenzione CPE presso Sedi degli Utilizzatori (canone mensile)		48

### 16.2.3 SERVIZI DI MESSAGGISTICA

I servizi di messaggistica SMS sono tariffati a pacchetti di SMS. Il Fornitore metterà a disposizione di Venis (ovvero degli Utilizzatori) i servizi (comprensivi della fornitura di eventuali applicativi e/o basi dati che qualificano il servizio e sono mantenuti dal Fornitore) senza alcun onere ulteriore rispetto al piano tariffario di cui alla Tabella 22.

Il fornitore dovrà comunicare al Responsabile di Venis il raggiungimento del 70% dell'entità del pacchetto acquistato. In mancanza di tale comunicazione, e per 10 (dieci) giorni solari dopo l'adempimento della stessa, il Fornitore dovrà continuare a garantire l'erogazione del servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle medesime tariffe del pacchetto. Trascorso tale termine senza che Venis (o l'Utilizzatore) abbia provveduto all'acquisto di un ulteriore pacchetto il Fornitore dovrà comunque continuare a garantire l'erogazione del servizio alle tariffe previste per il servizio SMS di base indicate in Tabella 20. La fornitura di pacchetti successivi di SMS sarà tariffata ai prezzi previsti per il servizio di messaggistica SMS, a seconda quindi del tipo di pacchetto scelto tra quelli indicati in Tabella 22.

Per quanto riguarda il servizio di SMS avanzati, il concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra sede Venis (ovvero degli Utilizzatori) 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 5.2 (caso n. 2). In tal caso, qualora Venis scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS avanzato.

TABELLA 22 - SERVIZI DI MESSAGGISTICA

Descrizione	Prezzo in Euro	Peso
Servizi di messaggistica SMS: pacchetto da 10.000 messaggi (prezzo del pacchetto comprensivo di applicativi e/o basi dati mantenuti dal Fornitore)		15
Servizi di messaggistica SMS: pacchetto da 50.000 messaggi (prezzo del pacchetto comprensivo di applicativi e/o basi dati mantenuti dal Fornitore)		20
Servizi di messaggistica SMS: pacchetto da 200.000 messaggi (prezzo del pacchetto comprensivo di applicativi e/o basi dati mantenuti dal Fornitore)		60

**16.2.4 SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT**

Per il servizio di device management è previsto un canone mensile per ciascun terminale gestito.

Venis o gli Utilizzatori potranno in qualunque momento richiedere l'attivazione o la cessazione del servizio per un terminale. Il canone mensile sarà corrisposto per ogni mese o frazione per cui esso sia risultato attivo.

**TABELLA 23 - SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT**

Descrizione	Canone mensile in Euro	Peso
Canone mensile per terminale gestito		57.600

**16.2.5 SIM BUNDLE**

Il Fornitore dovrà offrire due tipologie di servizio per fonia e dati a "bundle" che, a fronte di un canone fisso mensile per utenza, dovrà garantire le seguenti caratteristiche minime:

- **Bundle4:**
  - Fonia nazionale illimitata
  - SMS nazionali Illimitati
  - Internet: 4 GByte/mese su rete 4G
- **Bundle20:**
  - Fonia nazionale illimitata
  - SMS nazionali Illimitati
  - Internet: 20 GByte/mese su rete 4G

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a bundle non è previsto nessuno sfioramento del piano dati incluso, quindi nessun tipo di tariffa a consumo. Al termine del bundle dati incluso, la trasmissione dati non sarà bloccata bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps, senza alcun addebito rispetto al canone mensile dovuto.

Il traffico Fonia, Dati ed SMS generato al di fuori di quanto incluso nei bundle sopra definiti, comprese le condizioni migliorative offerte, sarà soggetto alle tariffe già previste nel presente capitolato.

**TABELLA 24 - SIM BUNDLE**

Descrizione	Canone mensile in Euro	Peso
Bundle4		99.672
Bundle20		11.088

**16.2.6 TERMINALI RADIOMOBILI**

Il canone mensile previsto è da intendersi comprensivo del costo del terminale, del servizio di assistenza e di ogni altra attività di supporto e gestione.

TABELLA 25 - TERMINALI RADIOMOBILI

Descrizione	Canone mensile in Euro	Peso
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria TOP		44.539
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Intermedia		19.252
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria base		29.988
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati di categoria Tablet 7"		5.422
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati di categoria Tablet 10"		10.525
Canone di noleggio e manutenzione dei dispositivi di Trasmissione Dati		10.247

### 16.2.7 VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA E RELATIVO PUNTEGGIO

Fermo restando quanto descritto al punto 8.2 del Disciplinare di Gara in relazione alle eventuali discordanze e/o disparità tra le rappresentazioni grafiche e/o il calcolo dei prezzi riportati dal concorrente sul documento d'offerta, il valore dell'offerta economica del Fornitore sarà calcolato sommando i valori "SpesaTabellaX" corrispondenti alle tabelle da Tabella 20 a Tabella 25.

$$ValoreOffertaCi = \sum_{x=20}^{25} SpesaTabellaX$$

ValoreOffertaCi è l'offerta economica del Concorrente iesimo presa in considerazione, cui attribuire il punteggio.

Il relativo punteggio verrà calcolato, con quattro decimali, moltiplicando il valore massimo del punteggio economico attribuibile (70 punti) per il coefficiente  $K_i$

$$PE_i = 70 * K_i$$

Il coefficiente  $K_i$  sarà determinato con le seguenti formule:

$$K_i \text{ (per } A_i \leq A_{soglia}) = X * A_i / A_{soglia}$$

$$K_i \text{ (per } A_i > A_{soglia}) = X + (1,00 - X) * [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$$

dove

$K_i$	=	coefficiente attribuito al concorrente iesimo
$A_i$	=	sconto praticato rispetto al prezzo a base d'asta dal concorrente iesimo
$A_{soglia}$	=	media aritmetica dei valori degli sconti offerti dai concorrenti
$X$	=	0,90

L'importo complessivo a base d'asta è pari a Euro 4.300.000 (quattromilionitrecentomila).

I valori risultanti dal calcolo delle formule saranno riportati fino alla quarta cifra decimale, con arrotondamento al decimale superiore se la quinta cifra decimale è 5 o maggiore.

### 16.3 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'OFFERTA

La valutazione complessiva dell'offerta è ottenuta sommando i relativi punteggi acquisiti nelle valutazioni dell'offerta tecnica (sezione 16.1) e di quella economica (sezione 16.2)