

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE PER IL GRUPPO  
ACSM-AGAM SPA**

1.	Introduzione .....	2
2.	Glossario .....	2
3.	Normative di riferimento.....	2
4.	Durata ed importo dell'appalto.....	2
5.	Oggetto fondamentale dell'appalto .....	3
6.	Opzioni di fornitura .....	5
7.	Criteri di aggiudicazione .....	6
8.	Requisiti di dettaglio per l'oggetto fondamentale dell'appalto .....	7
8.1	Requisiti rete.....	7
8.1.1	Copertura delle sedi del Committente .....	7
8.2	SIM .....	9
8.3	Terminali .....	9
8.3.1	Norme comuni e vincoli.....	9
8.3.2	Terminale Base .....	10
8.3.3	SmartPhone B .....	10
8.3.4	SmartPhone A .....	11
8.3.5	Chiavette USB .....	11
8.3.6	Gestione dei terminali durante la vigenza contrattuale (durata 24 mesi) .....	12
8.3.7	Terminali a Scorta Calda .....	12
8.3.8	Gestione dei terminali nel caso di estensione contrattuale di ulteriori 12 mesi solari.....	13
8.4	Licenze MDM .....	13
8.5	Portale Web .....	13
8.6	Contratti e formule di fornitura .....	14
8.6.1	Tariffe Internazionali.....	17
8.6.2	Tariffe roaming .....	18
8.7	Restrizioni d'uso e classi di abilitazione .....	19
8.8	Allarmi e meccanismi di protezione.....	20
8.9	Uso privato del terminale mobile aziendale.....	20
8.10	Documentazione del traffico, fatturazione e analisi dei consumi.....	21
8.11	Customer Care e Assistenza tecnica.....	23
8.12	Garanzia sulle SIM .....	25
8.13	Avviamento del contratto .....	25
9.	Vincoli relativi alle opzioni di fornitura.....	27
9.1	Tariffe flat.....	27

10.	APN dedicato .....	28
11.	Criteri di attribuzione del punteggio tecnico.....	28
12.	Norme Ulteriori .....	30
12.1	Fatturazione .....	30
12.2	Pagamenti.....	30
	Appendice A: I numeri fissi aziendali.....	31
	Appendice B: Schede .....	31

## 1. Introduzione

Acsm-Agam S.p.A. intende appaltare al miglior offerente i servizi di comunicazione mobile descritti dettagliatamente nel seguito.

Formano parte integrante del presente capitolato anche i documenti in Appendice A e Appendice B.

Acsm-Agam Spa rivenderà, detti servizi alle società del Gruppo Acsm-Agam S.p.A. che necessitano dotare tutti o alcuni dipendenti e collaboratori di un telefonino aziendale, smartphone e/o chiavetta dati con cui eseguire e ricevere chiamate voce e/o connettersi alla rete aziendale e/o a internet ed eventualmente fruire di alcuni servizi accessori, con le opportune limitazioni del caso, come precisato nel presente documento

## 2. Glossario

<b>Committente:</b>	Acsm-Agam S.p.A.
<b>Cliente finale:</b>	Acsm-Agam S.p.A. o altra azienda del Gruppo Acsm-Agam S.p.A. o azienda terza che fruirà dei servizi in gara oltre che di servizi a valore aggiunto, offerti dal Committente.
<b>Utente:</b>	persona fisica, dipendente o collaboratore dei Clienti finali, a cui saranno affidati SIM e/o terminali mobili e che utilizzerà direttamente i servizi suddetti
<b>Concorrente:</b>	un operatore telefonico che partecipa alla gara in oggetto.
<b>Appaltatore:</b>	quello dei Concorrenti che, avendo vinto la gara in oggetto, fornirà concretamente i relativi servizi.

## 3. Normative di riferimento

L'Appaltatore dovrà rispettare tutte le normative (Nazionali, Comunitarie e dell'AGCOM) in vigore durante tutto il periodo di vigenza contrattuale riferite all'erogazione del servizio di Comunicazione Mobile oggetto dell'appalto.

## 4. Durata ed importo dell'appalto

Inizio nominale della fornitura: Il momento di formale inizio della fornitura è il momento in cui scatta la number portability, il cosiddetto "**Cut Over**" (o il cambio di contratto applicato, nel caso di mantenimento dello stesso Operatore) e tutti gli utenti possono utilizzare i nuovi servizi con le nuove tariffe. Si noti che alcune attività ad es. la consegna o la distribuzione dei terminali e delle SIM dovrà avvenire necessariamente prima di tale momento. Tale momento verrà concordato fra Committente e Appaltatore, tenendo conto dei vincoli logistici e tecnici (ad es. la procedura di number portability), ma dovrà essere fissato entro e non oltre **6 settimane dall'aggiudicazione**.

Durata della fornitura : **24 + 12 mesi solari**

Importo: 60.000 Euro all'anno

Dopo un primo periodo garantito di 24 mesi il Committente si riserva la possibilità di prorogare il contratto, alle stesse condizioni, fino a 12 mesi solari, senza la totale sostituzione dei terminali mobili.

Il Committente, entro il termine della scadenza contrattuale, comunicherà all'Appaltatore, a mezzo raccomandata A/R o PEC, se intenderà prorogare il contratto per ulteriori 12 mesi solari.

## 5. Oggetto fondamentale dell'appalto

L'oggetto della fornitura è il servizio di comunicazione mobile per Acsm-Agam S.p.A. e società del Gruppo avente durata di mesi 24 (ventiquattro).

Il contratto sarà emesso da Acsm-Agam S.p.A.

Costituiscono oggetto dell'appalto i seguenti elementi:

### A) SIM per terminali mobili e relativi servizi di telefonia e dati

Affidamento in forma di abbonamento o di cessione carte ricaricabili aziendali di SIM da abbinare a terminali indicati al punto seguente oppure di altri terminali già nella disponibilità dei Clienti finali. Le SIM in oggetto saranno suddivise in cinque categorie A, B, C, D, ed E.

Contenuti specifici:

- Le SIM di **categoria A** svilupperanno un traffico medio o alto, sia fonia sia dati, e saranno soggette a restrizioni d'uso articolate. Le SIM di categoria A saranno richieste di formato "NanoSIM" per essere usate in smartphone (es. Apple iPhone) che accettano solo tale formato.
- Le SIM di **categoria B** svilupperanno un traffico medio e saranno soggette a restrizioni (attualmente il Committente utilizza per tale categoria le telefonate a costo estremamente ridotto all'interno della RAM aziendale e le private con fatturazione separata al dipendente).
- Le SIM di **categoria C** svilupperanno solo traffico voce e saranno soggette a restrizioni d'uso piuttosto rigide (il Committente intende valutare per tale categoria anche SIM ricaricabili).
- Le SIM di **categoria D** svilupperanno solo traffico voce e dovranno poter chiamare solo i numeri della RAM più una lista editabile di numeri esterni gestita dal Committente (il Committente intende valutare per tale categoria anche SIM ricaricabili).
- Le SIM di **categoria E** saranno abilitate esclusivamente al traffico dati e saranno usate nelle chiavette USB in abbinamento ai portatili, tablet, palmari aziendali o nei PC senza funzione voce. Alcune di queste SIM potrebbero essere richieste di formato "microSIM" per essere usate in apparati che accettano solo tale formato.
- Erogazione, per le suddette SIM, dei servizi base di telefonia mobile e connettività e dei servizi aggiuntivi descritti nel seguito del presente capitolato.
- Assistenza di pronta sostituzione SIM guaste, difettose, usurate o rubate.
- Assistenza per consegna rapida e immediata attivazione di SIM aggiuntive nel caso sia necessario estendere il contratto.
- Assistenza per configurazione abilitazioni e profili abbinati alle SIM. Possibilità, all'occorrenza, di trasformare una SIM da categoria A a categoria B, C o D e viceversa, preservando il numero di telefono e senza costi.
- La numerazione telefonica per le SIM esistenti dovrà essere preservata identica a quella attualmente in uso (tramite ricorso alla Mobile Number Portability, in caso di cambio operatore).
- Tutte le SIM dovranno essere nuove e della serie più recente e con la massima memoria disponibile (soglia minima accettata 128 Kb).

**Quantità:** nella valutazione economica si considereranno delle quantità nominali riportate nella seguente tabella. Il Concorrente deve comunque considerare che il Committente potrebbe anche decidere di ridurre inizialmente o nel tempo le quantità.

Elemento	Quantità attuali	Quantità Nominali
SIM categoria A	11	15
SIM categoria B	56	60
SIM categoria C	90	100
SIM categoria D	65	70
SIM categoria E	10	30
<b>Totali</b>	<b>232</b>	<b>275</b>

Solo ai fini di individuazione della miglior offerta economica verranno utilizzate le quantità nominali.

## B) Noleggio e assistenza terminali mobili personali

Contenuti specifici:

- Condizioni di noleggio terminali
  - Noleggio per 24 mesi di terminali mobili e accessori di prima fornitura da affidare agli utenti. Al termine dei 24 mesi di noleggio i terminali rimarranno di proprietà del Committente.

In alternativa

- Noleggio per 24 mesi più proroga di ulteriori 12 mesi. Al termine dei 36 mesi di noleggio di noleggio i terminali rimarranno di proprietà del Committente. Durante il periodo di proroga, da parte del Committente, non sarà dovuto alcun canone di noleggio.

I terminali saranno distinti in funzione delle caratteristiche tecniche nelle seguenti tipologie:

- **Smartphone Base:** cellulare molto semplice e robusto dotato delle funzionalità base.
- **Smartphone A:** uno smart-phone di fascia alta, con ampio touch-screen capacitivo (multi touch), CPU veloce, GPS, accelerometri...
- **Smartphone B:** uno smart-phone di fascia medio-alta, con ampio touch-screen capacitivo (multi touch), CPU veloce, GPS, accelerometri...
- **Chiavette USB** per connettività dati da PC.
- **Phablet:** uno smart-phone di fascia medio-alta, con ampio touch-screen capacitivo (da 5,7" a 7"), CPU veloce, GPS, accelerometri...

Tutti i telefoni, di qualsiasi tipologia, come prima dotazione, dovranno essere corredati di:

cavo dati, carica batterie rapido da casa, caricabatterie da auto, auricolare e (salvo i Base) scheda di espansione di memoria da almeno 4 GByte

- Assistenza e Garanzia di tipo “Kasko” per riparazione o sostituzione di terminali guasti, rotti, smarriti e rubati con scorta calda presso il Committente.

**Quantità:** nella valutazione economica si considereranno delle quantità nominali riportate nella seguente tabella. Il Concorrente deve comunque considerare che il Committente procederà ad ordinare i soli quantitativi effettivamente necessari nel corso del contratto.

Tipologia	Quantità Attuali	Quantità Nominali
SmartPhone A	11	15
SmartPhone B	56	60
Smartphone base (C+D)	155	170
Chiavette USB	10	10
Phablet	20	20
<b>Totali</b>	<b>232</b>	<b>275</b>

Solo ai fini di individuazione della miglior offerta economica verranno utilizzate le quantità nominali.

## 6. Opzioni di fornitura

### Opzioni tariffarie “flat” per traffico dati

A complemento (e non in completa sostituzione) delle tariffe “a consumo” richieste per i servizi oggetto fondamentale dell’appalto, il Concorrente potrà quotare anche alcune opzioni tariffarie a forfait, fra quelle specificatamente indicate nel seguito del Capitolato.

Tali opzioni riguarderanno il traffico dati (nazionale e in roaming internazionale) e avranno un andamento “flat”, ossia in cambio di un canone fisso per un dato periodo (ad es. di un giorno o di un mese), consentiranno, nel periodo di attivazione, l’applicazione della tariffa “flat” anziché a consumo.

La tariffa “flat” potrà avere un limite massimo di consumo nel periodo considerato, superato il quale verranno applicate le normali tariffe a consumo.

Il Committente potrà decidere liberamente l’attivazione di una o più di tali opzioni per singole e specifiche SIM e per periodi di tempo eventualmente limitati, in base all’uso a cui sono destinate.

L’attivazione / disattivazione di una opzione tariffaria “flat” non deve comportare alcun costo amministrativo aggiuntivo al normale canone di periodo.

Attivazioni e disattivazioni devono poter essere ripetibili più volte, senza limiti, anche sulla stessa SIM.

Se il Concorrente non può tecnicamente o non desidera offrire una o più delle opzioni tariffarie “flat” richieste (o almeno non alle condizioni previste dal Capitolato) può semplicemente evitare di compilare la relativa sezione di “Scheda Economica”, senza che ciò comporti esclusione o penalizzazioni di tipo tecnico.

Tuttavia, per mantenere una confrontabilità fra le offerte dei vari Concorrenti, e solo per i concorrenti che offrono opzioni tariffarie flat, si considererà invece del puro costo di tali opzioni, il potenziale risparmio, per il Committente, che esse porterebbero ove attivate.

Questa opzione CONCORRE all'aggiudicazione.

## 7. Criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà a favore dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", basata su un arco temporale pari a 24 mesi, confrontando il valore economico **VE** delle varie offerte calcolato come segue.

Il valore economico **VE** è la somma pesata del valore tecnico **VT** (con peso 40%) e del valore monetario **VM** (con peso 60%).

$$VE = 40\% VT + 60\% VM$$

Il valore tecnico è un punteggio compreso fra 0 e 100, attribuito a insindacabile giudizio dalla commissione di gara, considerando i seguenti aspetti; per ciascuno è indicato il punteggio massimo assegnabile.

	Elemento	Punti
1	Semplicità ed efficacia nella suddivisione in gruppi degli utenti di telefonia mobile	30
2	Blocco automatico del traffico al superamento di una soglia	30
3	Avvisi automatici al superamento di soglie di traffico	40
	<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

La valutazione di ogni elemento sarà basata sulle risposte riportate nella "Scheda Tecnica" e nei rispettivi allegati. Per i criteri di attribuzione dei punteggi si veda il Cap. 10.1.

Il valore monetario è ottenuto con la seguente formula:

$$VM = 100 - (C_i - C_{min}) / K_{rif}$$

In cui  $C_i$  rappresenta il costo totale nominale biennale (inclusivo del 100% del costo delle opzioni) del servizio per una data offerta (espresso in EURO) calcolato sulla base delle quantità nominali indicate nella "Scheda Economica",  $C_{min}$  il minore di questi fra tutte le offerte,  $K_{rif}$  invece è una costante di normalizzazione posta arbitrariamente uguale a  $K_{rif} = € 16.000$ . La formula è tale che il valore monetario è massimo (ossia 100) per l'offerta con il costo minimo e decresce linearmente, al crescere degli importi, con un tasso fisso e predeterminato di 1 punto ogni € 16.000 (ipoteticamente per costi che superino di oltre € 1.600.000 l'offerta con i costi più bassi, il punteggio potrebbe addirittura diventare negativo).

Si noti che  $C$  rappresenta il costo totale virtualmente sopportato dal Committente in tutto il periodo e include:

- costi fissi di attivazione (da comprendere nel canone mensile);
- costi di periodo mensili (previsti su un orizzonte temporale di 24 mesi), ad es. canoni, rate, noli, ecc... (stimati sul modello nominale contenuto nella “Scheda Economica”);
- costi di traffico (stimati sul modello nominale contenuto nella “Scheda Economica”);
- 100% del costo dell’opzione tariffaria “flat” (secondo quanto previsto al Cap. 6 nel paragrafo “Opzioni di fornitura”);
- tasse di concessione governativa;

## 8. Requisiti di dettaglio per l’oggetto fondamentale dell’appalto

### 8.1 Requisiti rete

La rete del Concorrente deve supportare i seguenti servizi:

- chiamate voce;
- messaggistica SMS;
- messaggistica MMS,
- videochiamate (in presenza di almeno rete 3G);
- trasmissione dati GPRS e (in presenza di almeno rete 3G) UMTS, HSDPA, HSUPA;
- roaming internazionale (originato e ricevuto).

#### 8.1.1 Copertura delle sedi del Committente

Il Committente richiede una rete efficiente sia per le sedi principali (vincolo 2) di Acsm-Agam S.p.A. e per le controllate del gruppo. Ciò può essere ottenuto, a cura e a spese dell’Appaltatore, eventualmente installando minicelle o ripetitori di segnale. Il Committente consentirà la posa e accetterà la presenza di tali apparati presso le proprie sedi per la tutta la durata contrattuale. I servizi di telefonia mobile dovranno essere garantiti sia in Italia sia all’estero.

Il fornitore dovrà garantire per tutta la durata del contratto una buona copertura del servizio (vincolo 1) radiomobile e di trasmissione dati delle aree indoor aziendali indicate. ACSM-AGAM S.p.A. ha la facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche della copertura. Tali verifiche dovranno essere effettuate dal fornitore entro 24 ore dalla richiesta dalla Società, consegnando alla medesima la relativa relazione per le aree aziendali, ed entro 5 giorni per eventuali altre aree. Sono riportate di seguito le sedi della Società.

Sedi principali:

- Via A. Canova, 3 – 20900 Monza (MB)
- Via P. Stazzi, 2 – 22100 Como (CO)
- Via Vittorio Emanuele II, 93 - 22100 Como (CO)
- Via Scalabrini Località La Guzza – 22100 Como (CO)

- Via T. Cremona, 4A - 20900 Monza (MB)
- Via Monte Popera, 24 - 30027 San Donà di Piave (VE)

Sedi secondarie:

- Via Piave, 65 - 20030 Barlassina (MB)
- Via Verza, 48 - 22035 Canzo (CO)
- Presso municipio di Capiago Via Serenza, 7 - 22070 Capiago Intimiano (CO)
- Presso Municipio di Cermenate Via Scalabrini, 153 - 22072 Cermenate (CO)
- Via Trieste, 17/4 - 22036 Erba (CO)
- Presso municipio di Rovellasca P.zza Dr. G. Vincenzi, 1 - 22069 Rovellasca (CO)
- Presso il Municipio di Rovello Porro Via Risorgimento, 3 - 22070 Rovello Porro (CO)
- Via V. Veneto, 10 - 22063 Cantù (CO)
- Via San Gerardo, 26 - 22077 Olgiate Comasco (CO)
- Via Alta, 53 - 30020 Marcon (VE)
- Via Monticano, 40/1 - 30016 Jesolo (VE)
- Via G. Verdi, 12 - 33031 Basiliano (UD)
- Via Santa Caterina - 33010 Venzone (UD)
- Via Nobel snc - 20851 Lissone (MB)
- Via Monte Pasubio Snc - 20900 Monza (MB)

E' richiesto inoltre al concorrente di indicare in una tabella la percentuale di copertura nazionale, all'interno dei confini amministrativi comunali, per ogni Comune italiano. Detta tabella andrà inserita nel Piano della Copertura. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate.

La tabella dovrà quindi avere la seguente struttura:

Comune	% Copertura del territorio comunale per il servizio voce	% Copertura del territorio comunale per il servizio dati	Territorio comunale
...	...	...	...
Nome Comune	% Copertura Voce	% Copertura dati	Km,00
...	...	...	...
TOTALE	Totale % Copertura voce	Totale % Copertura dati	Tot KM,00

L'ampiezza del territorio comunale dovrà essere indicata in Km quadrati con due decimali, e le percentuali saranno indicate con arrotondamento ad un decimale.

Vincolo 1. Tutte le sedi principali di Acsm-Agam spa devono avere una *buona copertura*, come sopra definita

Vincolo 2. Le sedi principali devono essere coperte da un numero sufficiente di celle e time-slot tale da consentire almeno 30 comunicazioni simultanee.

Nel caso in cui il Committente rilevi carenza di copertura o comunque difficoltà a stabilire o a mantenere le comunicazioni in un'area delle proprie sedi per cui invece dovrebbe esserci buona copertura segnalerà il problema all'Appaltatore. Questo dovrà verificare puntualmente e presentare una relazione scritta entro massimo 15 giorni solari e risolvere definitivamente il problema entro i successivi 15 giorni solari.

**Penali:** per ogni sede principale per cui sia violato il Vincolo 1 e/o il Vincolo 2 penale di € 150 per ogni giorno mese per cui ciò accade a partire dal 31° giorno dalla segnalazione.

## 8.2 SIM

L'Appaltatore dovrà garantire la Number Portability di tutti i numeri attualmente in uso.

Le SIM fornite dovranno essere rispettose dei seguenti vincoli:

Vincolo 3. Tutte le SIM consegnate dovranno essere della generazione più recente e potenzialmente abilitate a tutti i servizi, con la massima memoria commercialmente disponibile e comunque una soglia minima accettata di 128 Kb.

Vincolo 4. Per tutte le SIM dovrà essere garantito il mantenimento del numero telefonico in uso (Number Portability).

Vincolo 5. Il Cut Over (Number Portability) deve essere sincronizzato con precisione con il processo di consegna delle SIM e degli apparati.

Vincolo 6. Le SIM dovranno essere fornite pre-configurate.

Vincolo 7. Devono essere disponibili a semplice richiesta e senza sovrapprezzo SIM in formato "micro" e "nano".

Vincolo 8. Tutte le SIM dovranno essere identificate in modo univoco dall'associazione "Seriale" più "Numero Fonia Principale".

**Nota Bene:** qualora l'Appaltatore sia già correntemente fornitore di SIM, dovrà comunque sostituire le SIM esistenti con SIM nuove, nel caso non soddisfi il Vincolo 3.

## 8.3 Terminali

### 8.3.1 Norme comuni e vincoli

Al termine del contratto saranno restituiti o riscattati anche gli eventuali terminali che dovessero entrare in esercizio durante l'appalto e che alla scadenza del contratto o della estensione contrattuale non abbiano ancora raggiunto i mesi definiti dal contratto ed eventuale estensione del contratto stesso.

Per ciascuna delle tipologie di terminali il Concorrente dovrà obbligatoriamente proporre il terminale indicato nel seguito come riferimento non vincolante oppure, in alternativa, a pari prezzo, due distinti modelli di marche alternative fra loro ad eccezione della Chiavetta USB per cui è sufficiente una sola proposta.

In fase di offerta oltre alla documentazione tecnica è richiesto in conto visione un esemplare funzionante di ciascun modello di cellulare proposto se diverso da quello di riferimento. Tutti i modelli proposti dovranno

rispettare tutti i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato e anche quelli più di dettaglio riportati in “Scheda Tecnica”.

Qualora, prima della scadenza del contratto uno dei modelli scelti dal Committente esca di produzione e diventi impossibile reintegrare le scorte in caso di sostituzioni (ad es. per guasto o per furto o in caso di nuove assunzioni), il Committente e l’Appaltatore di comune intesa potranno identificare un nuovo modello sostitutivo, che naturalmente dovrà essere per ciascuna caratteristica elencata in “Scheda Tecnica” uguale o migliore di quello che va a sostituire. In ogni caso il canone dovrà rimanere invariato.

Vincoli generali validi per tutti i terminali:

<p>Vincolo 9. Tutti i terminali debbono essere <u>non</u> “SIM Locked”.</p> <p>Vincolo 10. Le batterie in dotazione dovranno essere a lunga durata e senza effetto memoria, con le caratteristiche minime indicate nella “Scheda Tecnica”.</p> <p>Vincolo 11. Il visore deve essere a colori e ben leggibile anche all’aperto in piena luce solare e al buio, e con le caratteristiche minime indicate nella “Scheda Tecnica”.</p> <p>Vincolo 12. Tutti i terminali devono essere dotati di porta dati micro-USB abilitata sia alla trasmissione dati, sia alla ricarica.</p> <p>Vincolo 13. La dotazione standard deve includere: carica batterie rapido micro-USB da casa (220/110V) e da auto; cavo dati USB; auricolare con microfono e (salvo la tipologia Base) una microSD di memoria da minimo 4GByte.</p>
--

### 8.3.2 Terminale Base

Il terminale di fascia Base deve rispondere alle seguenti esigenze supplementari:

- Semplice e di uso intuitivo.
- Sistema Operativo **Android** 5.5 o superiore oppure Windows Mobile 10 o successivo
- Estremamente robusto senza parti scorrevoli o apribili, con antenna integrata.

Il terminale di riferimento, non vincolante, è:

Samsung S4 Mini equivalente/ superiore

### 8.3.3 SmartPhone B

Il terminale SmartPhone B deve rispondere a seguenti esigenze supplementari:

- Con fotocamera (sensore minimo 8 MPixel).
- Dotato di visore di ampie dimensioni e ad alta risoluzione.
- Con memoria espandibile tramite slot per microSD compatibile almeno da 16 GByte.
- Con client email integrato e software in grado come minimo di aprire in lettura/scrittura i comuni

allegati Word ed Excel e visualizzazione dei file PDF.

- Con connettività Bluetooth 2.0 o successiva e WiFi
- Dotato di ricevitore GPS integrato.
- Il firmware installato sul terminale deve permettere di impostare il valore della opzione Opzioni/impostazioni→Rete→ServiziDati al "disattivati" oppure "disattivati durante il roaming" per consentire un utilizzo in roaming senza eccessivi costi di traffico.

I terminali di riferimento, non vincolanti, sono:

Samsung Galaxy A5/S6 equivalente / superiore

#### 8.3.4 SmartPhone A

Il terminale SmartPhone A deve rispondere a seguenti esigenze supplementari:

- Con CPU potente (minimo 64bit 600 MHz).
- Connettività GSM/UMTS.
- Sottile e leggero (al massimo 14 mm di spessore e 142 g di peso).
- Con buona autonomia: durata in conversazione fino a 6 ore, durata in standby fino a 330 ore.
- Dotato di touch-screen capacitivo, multi-touch, di ampie dimensioni, ad alta risoluzione (minimo 5.2", 1280 x 720, 259 ppi colori).
- In questo gruppo sono da inserire anche i terminali Phablet (touch-screen da almeno 5,7")
- Con ottima fotocamera (sensore minimo 8 MPixel, autofocus e led-flash).
- Con connettività WiFi e Bluetooth
- Con memoria interna disponibile di minimo 16 GByte. Ram 2 GB
- Con client email integrato e software in grado come minimo di aprire in lettura/scrittura i comuni allegati Word, Excel e PDF.

I terminali di riferimento, non vincolanti, sono:

SmartPhone: Samsun Galaxy S7 equivalente / superiore

Phablet: Samsung Galaxy Note 4 equivalente / Superiore

#### 8.3.5 Chiavette USB

La chiavetta USB deve rispondere alle seguenti esigenze:

- Essere di una marca leader sul mercato.
- Offrire connettività almeno GPRS e 3G/HSPA su tutte le frequenze utilizzate in Europa.
- Offrire la massima velocità supportata dagli standard (es. 42.2 Mbps HSDPA).
- Avere una buona potenza di trasmissione per mantenere la connessione anche in condizioni difficili.
- Avere un ampio parco di driver per tutti i sistemi operativi potenzialmente utilizzati su computer portatili (Windows, Mac OS e Linux).
- Essere di semplice installazione in ogni sistema operativo, senza creare interferenze con eventuali

altri dispositivi presenti.

- Non essere "SIM locked", per permettere, all'evenienza, all'estero di utilizzare una SIM locale, senza pagare i costi del roaming.

### 8.3.6 Gestione dei terminali durante la vigenza contrattuale (durata 24 mesi)

I terminali verranno noleggiati dal Committente per 24 mesi, al termine dei quali il diventeranno di proprietà del Cliente Finale-

Per l'intero periodo di utilizzo il Committente corrisponderà all'Appaltatore un canone di assistenza e garanzia di tipo "Kasko".

Alla scadenza di 24 (ventiquattro) mesi, per ogni terminale, tutti i canoni di noleggio e assistenza cesseranno senza alcun addebito da parte dell'Appaltatore al Committente.

### 8.3.7 Terminali a Scorta Calda

Per tutti i tipi di terminale, descritti nel Cap. 5 punto B, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile al Committente una quantità di terminali a scorta, pari al

- **10%** del parco terminali di fascia bassa (Telefono Base) distribuiti;
- **10%** del parco di terminali di fascia alta (Smartphone B, Smartphone A e Chiavette USB) distribuiti.

Questi terminali verranno consegnati al Committente all'avvio del contratto, per velocizzare il processo di reintegro dei terminali che, per qualsiasi motivo, necessitano la sostituzione. Questa scorta verrà denominata "**scorta calda**".

Il Committente, in funzione delle richieste interne di sostituzioni/integrazioni, comunicherà all'Appaltatore, via mail o tramite Customer Care, il numero e le matricole dei terminali che ha sottratto dalla **scorta calda** a seguito della assegnazione agli utenti, ovvero quelli che sono stati resi dagli utenti.

Sia nel caso di sostituzione per guasto, furto, smarrimento, sia nel caso di nuova dotazione, l'Appaltatore, entro massimo 5 giorni lavorativi dalla comunicazione (2 giorni lavorativi per i terminali SmartPhone A e B), dovrà reintegrare la **scorta calda** con nuovi terminali in modo da mantenere costante nel tempo la percentuale di terminali definita a scorta.

Il Committente, all'inizio del contratto, comunicherà all'Appaltatore, chi, oltre al referente contrattuale, sarà titolato ad effettuare tali richieste.

Il Committente, inoltre, organizzerà il proprio magazzino della **scorta calda**, su più sedi:

- Via Stazzi 2 - Como
- Via Canova 3 - Monza

I terminali di **scorta calda** saranno noleggiati e, a fine contratto, diventeranno di proprietà del Committente. I terminali a **scorta calda** tuttavia non saranno gravati dal canone di assistenza e garanzia tipo "Kasko", che verrà attivato e pagato solo per i terminali effettivamente affidati agli utenti.

Vincolo 14. L' Appaltatore entro massimo 5 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi per i terminali Smart-Phone A e B) dalla comunicazione del committente di avvenuta sostituzione di uno o più terminali, dovrà reintegrare la **scorta calda**.

**Penali:** Ove l'Appaltatore non rispetti il tempo stabilito come indicato nel Vincolo 144 sarà soggetto ad una penale di € 100 per settimana intera oltre i 7 giorni lavorativi a terminale per i Terminali Base ed Internet Key, € 300 per settimana intera oltre i 7 giorni lavorativi per gli altri tipi di terminali.

### 8.3.8 Gestione dei terminali nel caso di estensione contrattuale di ulteriori 12 mesi solari

Il Committente, entro la data di scadenza contrattuale, avrà la facoltà di prorogare il contratto di ulteriori 12 mesi solari alle medesime condizioni ad accezione di quanto di seguito precisato.

Il traffico seguirà le medesime condizioni del periodo base di 24 mesi.

Il Committente, nel periodo di proroga, potrà richiedere di sostituire un numero massimo di terminali pari al **30%** della quantità nominale indicata nel Cap. 5 punto B).

Per quel che riguarda il noleggio dei terminali aggiuntivi consegnati durante i 12 mesi di proroga saranno applicate le seguenti condizioni economiche:

- canone mensile di noleggio pari al canone mensile praticato durante il contratto base di 24 mesi;
- canone mensile di assistenza e garanzia di tipo "Kasco" come da contratto base.

Al termine del periodo dei 24 mesi il Committente acquisirà automaticamente la proprietà dei terminali sostituiti nel periodo.

## 8.4 Licenze MDM

**Premessa:** Il Committente dispone di un sistema di Mobile Device Management (MDM) configurato e già in produzione per una parte del proprio parco telefoni (BES12)

Il Concorrente dovrà prevedere la fornitura delle necessarie licenze per il software Mobile Device Management (MDM) BES12 quantificando la fornitura nella "Scheda Economica – Foglio 11-Licenze BES12". Il pagamento di tali licenze da parte del Committente dovrà avvenire suddividendo il costo della licenza in rate mensili fatturate bimestralmente unitamente al resto dei servizi per l'intera durata del contratto (24 Mesi).

Le licenze sono: **Good Secure Suite Collaboration per Samsung Knox Workspace**

## 8.5 Portale Web

L'Appaltatore deve mettere a disposizione del Committente un Portale Web attivo e dovrà inoltre garantire un'assistenza tecnica 24 ore su 24 , 7 giorni su 7 attraverso un servizio di Contact Center multicanale a cui

segnalare eventuali guasti sui servizi di telefonia e sugli apparati mobili, attraverso il quale deve essere possibile effettuare, secondo diversi profili di abilitazione, almeno le seguenti operazioni:

- Gestione delle SIM
  - classi di abilitazione, policy e restrizioni (vedi cap. 8.7), gestione degli allarmi e delle soglie di traffico (cap. 8.8)
  - documentazione del traffico (vedi cap. 8.9 e 0)
  - visualizzare PIN e PUK (vedi cap.0)
- Gestione dei guasti (vedi cap. 8.11) delle SIM e dei Terminali e relativa sostituzione
- Richiesta di nuovi Terminali

Qualsiasi richiesta fatta dovrà essere tracciata in un sistema di Trouble Ticketing, si dovrà dare la possibilità agli operatori del Committente di accedere al sistema via web (portale web) per verificare lo stato delle richieste e per poter produrre in autonomia una reportistica di verifica e di controllo sui tempi di chiusura delle richieste stesse.

L'Appaltatore dovrà provvedere, entro 15 giorni dalla decorrenza del contratto, ad attivare almeno 5 accessi al Portale Web (con comunicazione delle LOGIN e delle Password di accesso) per i referenti del servizio che il Committente indicherà.

I vincoli generali per il Portale Web sono i seguenti:

Vincolo 15. Portale Web dell'Appaltatore deve essere disponibile entro 15 giorni dalla data di decorrenza contrattuale completo delle minime funzionalità richieste.

Vincolo 16. L'Appaltatore deve, entro 15 giorni dalla decorrenza contrattuale, attivare e comunicare almeno n. 5 credenziali di accesso al portale.

**Penali:** Ove l'Appaltatore non metta a disposizione il Portale Web come indicato nel Vincolo 15 sarà soggetto ad una penale di € 1.000 per ogni giorno di ritardo.

**Penali:** Ove l'Appaltatore non crei le credenziali di accesso nei tempi richiesti come indicato nel Vincolo 16 sarà soggetto ad una penale di € 1.000 per ogni giorno di ritardo.

## 8.6 Contratti e formule di fornitura

Il Committente desidera una formula contrattuale esistente (già a portafoglio e non solo annunciata), semplice e facilmente gestibile. Per le categorie di SIM C e D, è ammesso, anzi gradito, l'impiego di SIM ricaricabili.

Le tariffe devono essere semplici ed oggettive. Per tutte le chiamate eseguite sul territorio nazionale la tariffa deve essere basata sui secondi effettivi di durata e non dipendente dall'ora del giorno e senza scatto alla risposta (in deroga è ammessa, ma non gradita, una tariffazione a scatti e/o con scatto alla risposta, solo per le telefonate internazionali e per la segreteria telefonica).

Nella "Scheda Economica" qualsiasi tariffa basata sugli effettivi secondi di durata sarà rappresentata da un unico parametro, il costo a tempo  $C_T$  convenzionalmente espresso in [c€/min].

Qualsiasi tariffa che invece preveda scatti alla risposta e/o a tempo sarà rappresentata dai seguenti quattro parametri:

- uno scatto iniziale  $C_1$  [c€] inclusivo eventualmente di
- un primo periodo lungo  $d_1$  [sec] a cui segue
- una tariffazione a scatti a tempo anticipati di durata costante  $d_s$  [sec]
- e tariffati con un importo a tempo  $C_T$  [c€/min].

Si noti che ove una certa tariffa preveda sia uno scatto a tempo, sia uno scatto alla risposta senza alcun secondo di comunicazione incluso, ad es. 200 c€/min a scatti anticipati di 30'' + 50 c€ alla risposta (senza secondi inclusi), di fatto il chiamante pagherà come minimo uno scatto iniziale pari a 150 c€ inclusivi dei primi 30'' (si tratta dello scatto alla risposta + il primo scatto a tempo). In questo esempio il Concorrente dovrà dunque modellare la tariffa come segue:  $\{d_1 = 30'', d_s = 30'', C_1=150 \text{ c€}, C_T = 200 \text{ c€/min}\}$

Le tariffe offerte devono essere già nette (ossia incorporanti tutti gli eventuali sconti commerciali possibili)

All'interno della direttrice "Fissi Nazionali" il Committente gradirebbe fossero isolati, rispetto alle altre numerazioni, e trattati con una tariffa particolarmente conveniente (ad esempio come la tariffa applicata alla RAM aziendale) l'elenco di numeri di telefonia fissa relativi alle aziende del gruppo Acsm-Agam spa. L'elenco attuale è documentato in Appendice A ma dovrà poter essere modificabile con aggiunte ed eliminazioni.

Gli MMS devono essere tariffati in modo indipendente dalla dimensione. Per tale ragione la "Scheda Economica" non terrà conto di eventuali tariffe scontate per MMS sotto una certa dimensione. Il Concorrente dovrà sempre indicare la tariffa per MMS di dimensione massima.

Il traffico dati generato dalle SIM di categoria A e B deve essere conteggiato **NON a tempo** ma a **Volume** e la tariffa applicata deve essere la medesima di quella delle SIM Dati.

Le SIM Dati potranno produrre traffico dati (nazionale e anche in roaming) e, molto occasionalmente, inviare/ricevere messaggi SMS e MMS (nazionali, internazionali e in roaming). È ammessa, ma non gradita, una tariffazione diversa da quella delle SIM voce.

Qualsiasi messaggio di cortesia (es. avvisi di tentativi di chiamata, messaggi in segreteria, raggiungimento di soglie di consumo, conferme di operazioni del customer care, ecc...) che l'operatore invii ai cellulari dovrà essere a costo zero.

Le SIM di categoria A, B, C e D potranno essere abilitate al servizio di roaming quindi si chiede di indicare la relativa tariffa.

Nel caso di SIM ricaricabili, esse dovranno essere gestite con il concetto del “**borsellino unico per tutte le SIM ad esso afferenti**”, dal quale tutte le SIM dovranno attingere. Detto borsellino dovrà avere una ricarica che verrà attivata al superamento di una soglia minima di euro disponibili; la ricarica e la soglia minima saranno definite con il Committente in sede di attivazione del servizio stesso.

In caso di SIM ricaricabili deve essere strutturalmente impossibile l'esaurimento del credito di una singola SIM, pertanto il basket di credito deve essere collettivo dell'intero contratto o in alternativa deve esistere un meccanismo completamente automatico di ricarica della singola SIM e di avviso al Referente del contratto del Committente, tale però che comporti per il Committente non più di una singola fattura e di un singolo pagamento mensile per l'intero parco SIM ricaricabili.

In caso di SIM ricaricabili è ammesso, anzi gradito, un servizio di ricarica post-pagato.

Vincolo 17. Le formule contrattuali proposte per le SIM in abbonamento e/o ricaricabili devono esistere ed essere già operative alla data di presentazione dell'offerta. Ciò va dimostrato attraverso referenze o documentazione commerciale reperibile sul WEB.

Vincolo 18. Abbonamenti o SIM ricaricabili devono essere di tipo “aziendale”. Non è per nessun motivo ammesso l'impiego di SIM di tipo “consumer”. Le SIM dovranno essere intestate al Committente.

Vincolo 19. In caso di SIM ricaricabili, il credito deve essere consumato dal traffico aziendale. Per nessuna ragione è ammesso che il credito sia riservato ad un eventuale uso personale.

Vincolo 20. In caso di SIM ricaricabili deve essere strutturalmente impossibile l'esaurimento del credito di una singola SIM, pertanto il basket di credito deve essere collettivo dell'intero contratto o in alternativa deve esistere un meccanismo completamente automatico di ricarica della singola SIM e di avviso al Referente del contratto del Committente, tale però che comporti per il Committente non più di una singola fattura e di un singolo pagamento mensile per l'intero parco SIM ricaricabili.

Vincolo 21. I meccanismi di ricarica, eventualmente automatica, verranno attivati al superamento di una soglia minima. Non sono ammessi costi di ricarica. Non è ammessa una scadenza temporale del credito. Non è ammesso l'obbligo a ricaricare periodicamente il credito (in se già sufficiente) al solo scopo di mantenere attive le SIM.

Vincolo 22. A fine contratto il credito residuo delle SIM ricaricabili dovrà essere restituito per intero al Committente tramite nota di credito.

Vincolo 23. Per tutte le chiamate voce originate in Italia le tariffe non devono prevedere scatti a tempo, né lo scatto alla risposta (con eventuale eccezione per le chiamate internazionali e per la segreteria telefonica). Il costo della chiamata sarà quindi calcolabile con il prodotto fra la durata effettiva in secondi per una tariffa

a tempo (espressa convenzionalmente al minuto) costante e indipendente dall'ora del giorno.

Vincolo 24. Per gli SMS (entro 160 caratteri) e gli MMS le tariffe devono essere unitarie, costanti, indipendenti dall'ora del giorno.

Vincolo 25. Per la connettività dati sul territorio nazionale i consumi devono essere calcolati in kByte, senza pacchetti multipli e senza sessioni a tempo o costi di inizio connessione. Le tariffe devono essere espresse in c€/kB e devono essere costanti e indipendenti dall'ora del giorno e dalla APN.

Vincolo 26. Nelle tariffe base (esclusi quindi il servizio BlackBerry e le opzioni di fornitura) non sono ammesse franchigie, formule con minuti inclusi, basket di SMS o kByte di traffico dati o altre formule che turbino la perfetta linearità delle tariffe, né a livello di singola SIM, né a livello di gruppo di SIM o di contratto.

Vincolo 27. Tutte le tariffe devono essere espresse in forma "netta", ossia già scontate all'origine, sia nei documenti di gara, sia nei tabulati di documentazione del traffico e nelle fatture.

Vincolo 28. Per le SIM Dati le tariffe di SMS e MMS saranno identiche a quelle delle SIM A, B e C.

Vincolo 29. Tutti i messaggi (SMS o MMS) di cortesia inviati automaticamente o manualmente dall'operatore Appaltatore alle SIM, dovranno essere privi di costi.

Vincolo 30. Il traffico Dati generato dalle SIM di tipo A e B deve essere conteggiato a Volume

Vincolo 31. I contratti non possono contenere clausole contrarie alle norme del capitolato o a quanto previsto in offerta. Qualora, in corso di appalto emergano delle discordanze non precedentemente individuate, la scala di priorità è la seguente: le norme del capitolato prevalgono su tutto, le dichiarazioni del Committente in offerta prevalgono rispetto alle clausole prestampate dei contratti standard.

### 8.6.1 Tariffe Internazionali

La tariffa può dipendere dal paese di destinazione e dal fatto che il numero chiamato corrisponda ad una postazione fissa o ad una postazione mobile. Per consentire di paragonare le tariffe di operatori che suddividono in modo diverso il mondo, in "Scheda Economica" è presente nel foglio "Zone" l'elenco dei paesi esteri. Per ciascun paese il Concorrente dovrà indicare la tariffa internazionale applicata sia verso i telefoni fissi, sia verso i telefoni mobili (che potrebbe naturalmente essere anche la medesima). Ogni paese ha un peso che tiene conto dell'importanza rispetto agli scambi e alle comunicazioni del gruppo Acsm-Agam spa oltre che l'importanza generale come meta turistica e commerciale. Il peso delle varie tariffe internazionali, verrà calcolato sommando i pesi associati ad ogni paese che utilizza una certa tariffa, supponendo che il 50% delle chiamate sia diretto verso numeri fissi ed il 50% verso numeri mobili.

Vincolo 32. Per le tariffe internazionali non sono ammessi scatti a tempo di durata maggiore di 60 secondi.

### 8.6.2 Tariffe roaming

Le tariffe di roaming sono applicate effettuando chiamate voce, inviando SMS/MMS (roaming generato), ricevendo chiamate voce, ricevendo SMS/MMS (roaming ricevuto), effettuando connessione dati (roaming dati) mentre ci si trova all'estero oppure a bordo di navi ed aerei serviti da operatori satellitari.

Nel seguito sarà denominata per brevità **Area EU** l'insieme di tutti gli Stati per cui si applica la cosiddetta "**EuroTariffa**" (ossia il Regolamento CE N° 717/2007 del Parlamento Europeo modificato dai Regolamenti CE N° 544/2009 e CE N° 531/2012) ossia tutti gli Stati membri dell'Unione Europea ed inoltre Islanda, Norvegia, Liechtenstein (e alcuni ministati completamente circondati dai precedenti quali Vaticano, Principato di Monaco, ecc...).

Le tariffe del roaming voce originato possono dipendere dal paese in cui si effettua la chiamata e dal paese verso cui la chiamata è diretta. Le tariffe del roaming voce ricevuto dipenderanno solo dal paese in cui si riceve la chiamata. Nella stima dei costi per semplicità si considereranno solo alcune combinazioni di chiamate, in particolare si considereranno le chiamate effettuate stando all'estero dirette verso l'Italia e verso utenze del paese in cui si risiede, mentre si trascureranno nel calcolo le telefonate verso altri paesi esteri.

Ove per carenza di accordi in un certo paese non fosse possibile il roaming, il Concorrente dovrà indicare per quel paese la tariffa fittizia N/N, che considera un costo fittizio penalizzante di 100 € per ogni chiamata non possibile e 10 € per ogni messaggio non possibile e 10 c€ per ogni kB di dati non trasmissibile.

Ove in un paese vigano tariffe differenziate in base all'operatore a cui il cellulare è connesso, andrà considerato il caso peggiore.

Vincolo 33. Le tariffe offerte per il roaming nei paesi di Area EU, devono essere uguali o inferiori ai limiti previsti dall'EuroTariffa sui costi al dettaglio per i consumatori.

Vincolo 34. Le tariffe offerte per il roaming nei paesi di Area EU, devono essere uguali o inferiori ai limiti previsti dall'Euro Tariffa sui costi all'ingrosso maggiorati del 25% per quei tipi di traffico per cui l'Euro Tariffa non fissa limiti al dettaglio ma solo all'ingrosso (ad esempio il costo per il traffico dati).

Vincolo 35. Le tariffe applicate per il roaming in Area EU, dovranno essere prontamente adeguate ove in futuro il Parlamento Europeo fissi nuovi limiti più bassi per l'EuroTariffa.

Vincolo 36. Non sono ammessi scatti a tempo di durata superiore a 60 secondi.

Vincolo 37. Per la connettività dati in roaming i consumi devono essere sempre calcolati esclusivamente in base a traffico effettivo. Le tariffe, espresse convenzionalmente al kByte (1024 kByte), per i paesi in Area EU si applicheranno ai singoli kByte. Per gli altri paesi è ammessa (ma non gradita) una

applicazione per multipli 10kB o al massimo di 100 kByte.

## 8.7 Restrizioni d'uso e classi di abilitazione

In fase di attivazione del servizio il Committente metterà a disposizione del Concorrente un elenco dettagliato delle associazioni UTENZA/ABILITAZIONI in maniera da predisporre correttamente i profili attuali delle utenze.

Di seguito si riportano i parametri che devono poter essere associati alle singole utenze:

- abilitazione alle diverse direttrici di traffico: intranet, intranet con lista chiusa di numeri consentiti, nazionale, internazionale con roaming internazionale in entrata ed in uscita;
- abilitazione alla trasmissione dati (GSM ,GPRS, UMTS e HSDPA);
- abilitazione al Traffico WAP;
- abilitazione alla trasmissione di MMS;
- abilitazione al servizio per le chiamate personali;
- configurazione dell'APN di riferimento;

**Le restrizioni d'uso iniziali per le SIM fornite andranno pre-configurate dall'Appaltatore in base a una specifica di dettaglio che sarà fornita dal Committente successivamente all' assegnazione.**

Il Committente deve poter spostare senza costi un'utenza da un gruppo ad un altro in modo semplice e veloce (anche ove ciò comporti un cambiamento di categoria SIM), ad es. attraverso una semplice comunicazione al Customer Care.

Vincolo 38. Le restrizioni devono permettere di inibire selettivamente le seguenti direttrici di traffico: traffico voce nazionale verso numeri mobili aziendali (intracon), verso numeri mobili diversi da quelli aziendali, verso numeri fissi; traffico SMS e MMS nazionale e Videochiamate; traffico internazionale; roaming estero

Vincolo 39. E' gradito ma non obbligatorio avere la possibilità di inibire il traffico in roaming satellitare; roaming navale; roaming aereo.

Vincolo 40. La white-list deve poter contenere un certa quantità di numeri fra cui una certa quantità di prefissi o radicali di centralino. Qualora la lista possa essere gerarchicamente costruita aggiungendo numeri a livello di contratto + numeri a livello di macro-gruppo + numeri a livello di gruppo, ecc... i limiti si intendono sulla lista complessiva derivata a livello di gruppo.

Vincolo 41. È apprezzata, ma non obbligatoria, la possibilità di inibire selettivamente la ricezione dei soli SMS e MMS a sovrapprezzo. Qualora però ciò non fosse possibile, è obbligatorio che si possa inibire completamente o la ricezione o tutto il traffico SMS e MMS.

Vincolo 42. Qualora, per errore, l'Appaltatore non configuri esattamente le SIM secondo le impostazioni, le restrizioni e le limitazioni iniziali indicate dal Committente e, a seguito di tale errore, gli utenti sviluppino del traffico non previsto e non voluto, esso sarà a carico dell'Appaltatore e non del Committente.

## 8.8 Allarmi e meccanismi di protezione

È opportuna la presenza di avvisi automatici che segnalino in tempo reale (via mail, SMS, ...) sia all'utente, sia al referente aziendale anomalie nei consumi.

Per ogni SIM o gruppi di SIM devono essere impostabili delle soglie di protezione diversificate per direttrice e tipologia di traffico superando le quali la SIM si blocca per quel tipo di traffico.

Vincolo 43. Le soglie d'allarme e di protezione, ove previste, dovranno essere correttamente impostate, e funzionare sempre.

Ove le soglie d'allarme e di protezione, seppur previste, non scattino e il Committente non venga tempestivamente informato di consumi anomali da parte di una SIM, ovvero la SIM non venga automaticamente bloccata, il Committente non riconoscerà detti consumi e l'Appaltatore dovrà stornare gli addebiti generati dai consumi anomali di quella SIM eccedenti la soglia impostata.

## 8.9 Uso privato del terminale mobile aziendale

Per le SIM in contratto ad abbonamento (siano esse SIM A o SIM B) l'Appaltatore deve consentire che gli utenti possano stipulare un **contratto privato** personale, in modo da poter utilizzare il cellulare aziendale per uso privato antepoendo un codice al numero da chiamare per differenziare le chiamate private dalle chiamate di lavoro.

Il costo delle chiamate private, deve essere fatturato direttamente al dipendente (che lo pagherà ad es. tramite bollettino postale, addebito in conto corrente o su carta di credito). Il dettaglio del traffico personale del dipendente non deve essere trasmesso e visibile al Committente, ma solo all'utente stesso tramite opportuno portale web.

In caso di **contratto privato** il singolo utente deve poter gestire i rapporti diretti con l'operatore telefonico attraverso un opportuno servizio di Customer Care specifico (ad es. quello rivolto al pubblico consumer) distinto dal canale rivolto al Committente.

Ovviamente tale servizio deve permettere la gestione esclusivamente del contratto privato e non deve consentire la modifica delle condizioni contrattuali aziendali (profilo, limitazioni, formula tariffaria, soglie, ecc...)

L'abilitazione o meno al servizio d'uso privato deve essere configurabile SIM per SIM dal Committente.

La formula richiesta è un contratto privato che escluda completamente il Committente da qualsiasi contenzioso: eventuali contenziosi fra il privato e l'operatore telefonico non devono per nessuna ragione

compromettere la funzionalità aziendale della SIM o implicare una qualsivoglia manleva da parte del Committente; viene eventualmente accettato il blocco del solo servizio di uso privato della SIM. L'Appaltatore non può in nessun caso rivalersi dell'eventuale mancato pagamento da parte del privato sul Committente ma deve avvisare Privato e Committente del contenzioso in atto.

Attualmente questo servizio è **attivo su circa 60 SIM**, l'Appaltatore dovrà garantire la continuità del servizio limitando al minimo il disagio per gli utenti. La modalità operativa per eseguire il passaggio del servizio da un Operatore ad un altro deve essere concordata preventivamente con il Committente, il quale, in sede di attivazione del contratto, fornirà una tabella contenente il dettaglio delle informazioni necessarie per la gestione del contratto privato ed il relativo passaggio contrattuale dal gestore attuale al nuovo Appaltatore.

Vincolo 44. Le chiamate private devono poter essere eseguite antepoendo un codice al numero telefonico da selezionare.

Vincolo 45. Al traffico privato andranno applicate le stesse tariffe applicate al Committente.

Vincolo 46. Il contratto privato deve essere diretto fra persona e l'Appaltatore e prevedere la fatturazione e la documentazione dei consumi privati direttamente all'utente.

Vincolo 47. Il contratto privato deve escludere completamente il Committente da eventuali contenziosi: il Committente non deve rispondere in solido di eventuali mancati pagamenti personali, né l'uso aziendale della SIM deve essere compromesso in caso di contenzioni relativi all'uso privato.

## 8.10 Documentazione del traffico, fatturazione e analisi dei consumi

Il referente aziendale indicato dal Committente dovrà ricevere puntualmente, per ogni periodo di fatturazione i tabulati di dettaglio di documentazione dei consumi in forma elettronica elaborabile. I tabulati dovranno riportare i consumi con il dettaglio della singola telefonata o del singolo SMS, e comunque con tutte le informazioni necessarie che identifichino il tipo di servizio mobile utilizzato.

I tabulati devono essere scaricabili tramite portale web in modalità self-service e devono essere disponibili sul portale al massimo entro la data di ricevimento della fattura stessa.

L'Appaltatore deve fornire (inizialmente e ad ogni eventuale cambiamento) in formato elettronico la legenda di tutte le voci utilizzate all'interno dei tabulati di dettaglio del traffico, con una chiara descrizione verbale, l'unità di misura utilizzata ed il costo unitario applicato devono coincidere con quelli definiti in sede contrattuale al netto di eventuali sconti.

E' ammesso che la documentazione del traffico per ciascun periodo sia articolato al massimo nei seguenti file:

- Un file con il traffico di tutte le SIM in abbonamento.
- Un file per il traffico delle SIM ricaricabili (se previste).

Per ogni voce elementare di traffico i tabulati dovranno chiaramente indicare:

- il numero della SIM responsabile del consumo;
- la data e l'ora di riferimento;
- la durata utilizzata per la fatturazione;
- la quantità utilizzata per la fatturazione;
- la direttrice (es. "Roming generato") anche attraverso un codice;
- la sub-direttrice (es. "Area 1 UE e Usa") anche attraverso un codice;
- la sub-sub-direttrice (es. "Francia – Orange") anche attraverso un codice;
- un codice sintetico della tariffa applicata;
- il numero mascherato nella parte finale, come prescritto dalla legge sulla privacy, del numero esterno (o APN in caso di traffico dati) con cui è avvenuta la comunicazione;
- il relativo costo al netto degli sconti.

Le fatture devono essere chiare e facilmente leggibili, semplicemente riscontrabili nei file di documentazione del traffico. Le fatture devono riportare chiaramente un riepilogo complessivo che indichi i consumi per ogni direttrice e le relative tariffe nette applicate.

Vincolo 48. I file di documentazioni del traffico, in forma elettronica elaborabile dal Committente, devono essere disponibili sul portale web al massimo entro la data di ricevimento della fattura.

Vincolo 49. Il formato elettronico dei tabulati di documentazione e/o la relativa legenda può cambiare al massimo una volta all'anno. La variazione deve essere dettagliatamente illustrata e comunicata con un anticipo di almeno 2 mesi solari.

Vincolo 50. La documentazione del traffico per ogni singola chiamata deve consentire di individuare con certezza la tariffa applicata e deve riportare l'importo netto associato.

Vincolo 51. L'Appaltatore dovrà fornire i dati di traffico di dettaglio nelle medesime unità di misura richieste e stabilite dal contratto. Se ciò non fosse possibile, l'Appaltatore dovrà fornire ad ogni dettaglio di consumo, per tutte le direttrici, la conversione tra unità di misura utilizzata e unità di misura prevista a contratto.

Vincolo 52. Il periodo di fatturazione richiesto è mensile.

Vincolo 53. In caso di attivazioni di nuove SIM, i relativi addebiti andranno ad aggiungersi ai tabulati di documentazione traffico e alle fatture già previste, senza crearne di nuove e specifiche.

**Penali:** Per ogni violazione al Vincolo 48 (ritardata disponibilità dei tabulati) l'Appaltatore riconoscerà un risarcimento pari a € 2.000

**Penali:** in caso di violazione al Vincolo 49 (ossia modifiche non comunicate per tempo o modifiche intervenute a distanza di meno di 12 mesi dalla precedente del formato elettronico di documentazione traffico) l'Appaltatore riconoscerà un risarcimento per oneri amministrativi, pari a € 2000.

**Penali:** qualora in difformità al capitolato le fatture o i tabulati di documentazione del traffico facessero ricorso a tariffe lorde, sulle quali il Committente debba eseguire delle elaborazioni per ottenere e verificare le tariffe nette applicate, verrà applicata una penale di € 500 per ogni mese in cui ciò si verifichi.

**Penali:** qualora in difformità al capitolato non venissero esposti i fattori di conversione come richiesto nel Vincolo 51 verrà applicata una penale del 10% del valore della fattura all'interno della quale non è stata comunicata correttamente la regola di conversione.

**Penali:** qualora vengano emesse più fatture di quelle previste verrà applicata una penale di € 500 per ogni mese in cui ciò si verifichi.

## 8.11 Customer Care e Assistenza tecnica

L'Appaltatore entro una settimana dall'aggiudicazione dovrà dedicare un team di contatto con il Committente al fine di semplificare e velocizzare la risoluzione di qualsiasi esigenza legata al servizio fornito.

Dovrà indicare:

- Account Manager.
- Project Manager.
- Addetto Customer Care con riferimenti diretti (numero telefonico e indirizzo e-mail).
- Riferimento amministrativo per problematiche relative alle fatturazioni.

In caso di assenza di una delle figure sopraccitate deve essere designato un sostituto.

L'Appaltatore dovrà predisporre un servizio Customer Care clienti facilmente raggiungibile e pronto ad esaudire le richieste e a risolvere ogni tipo di problema. E' necessario che il Committente possa inoltrare le proprie richieste:

- via telefono (chiamata gratuita),
- via email,
- via portale web.

È richiesta la presenza di un portale Web che permetta di eseguire direttamente i controlli e le configurazioni più semplici.

Vincolo 54. Il Customer Care deve concludere e confermare l'esecuzione di ogni richiesta di configurazione, verifica, modifica entro la **mezzanotte del secondo giorno lavorativo successivo** al ricevimento della richiesta. **Qualora la richiesta riguardi simultaneamente oltre 20 SIM è concesso un giorno supplementare.**

Vincolo 55. Eventuali gravi anomalie segnalate che comportino l'impossibilità ad instaurare comunicazioni da e verso una o più utenze telefoniche devono essere risolte entro massimo 4 ore solari dalla segnalazione.

Vincolo 56. Guasti e anomalie di minor impatto quali ad esempio: segreteria telefonica, ritardo nella consegna della messaggistica, prestazioni di rete intelligente (che non pregiudicano la raggiungibilità delle utenze), roaming internazionale, ecc... devono essere risolte al massimo entro la **mezzanotte del primo giorno lavorativo successivo** al ricevimento della richiesta.

**Penali:** Per ogni giorno o frazione di ritardo rispetto a quanto previsto dal Vincolo 54 (ritardi per le normali richieste di attivazione o configurazione) penale di € 500. La penale raddoppia se la richiesta riguardava simultaneamente oltre 5 SIM oppure se era stata espressamente segnalata come "urgente".

**Penali:** Per ogni ora o frazione di ritardo rispetto a quanto previsto dal Vincolo 55 (ritardi nel risolvere gravi problemi) penale di € 500. La penale raddoppia se il problema riguardava simultaneamente oltre 5 SIM.

**Penali:** Per ogni giorno o frazione di ritardo rispetto a quanto previsto dal Vincolo 56 (ritardi nell'affrontare problemi minori) penale di € 100. La penale raddoppia se il problema riguardava simultaneamente oltre 5 SIM.

A seguito del verificarsi di un'indisponibilità totale o parziale dei servizi e/o della copertura di rete sul territorio, l'Appaltatore entro 5 gg lavorativi deve comunicare al Committente:

- Servizi interessati all'indisponibilità
- Area interessata
- Durata dell'indisponibilità misurata tramite i sistemi di gestione dell'Appaltatore

A fronte di una segnalazione da parte del Committente per qualsivoglia anomalia del servizio oggetto del contratto, l'Appaltatore deve essere disponibile entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta da parte del Committente a partecipare ad incontri tecnici di approfondimento e analisi del problema (l'Appaltatore deve mettere a disposizione, dove possibile, dati oggettivi ricavati dai propri sistemi di gestione) con l'obiettivo di individuarne le cause e le possibili soluzioni.

In caso di disservizi gravi e ripetuti che mettono a repentaglio la normale operatività degli utenti, il Committente si riserva la facoltà di procedere alla rescissione anticipata del contratto.

## 8.12 Garanzia sulle SIM

L'Appaltatore dovrà prevedere, così come per i terminali, una **scorta calda** pari ad almeno 50 SIM.

Tutte le SIM attivate nell'ambito del contratto saranno gratuitamente fornite dall'Appaltatore contro:

- smarrimenti e furti (regolarmente denunciati alle autorità di pubblica sicurezza);
- guasti di ogni genere.

In tali evenienze le SIM saranno rimpiazzate attingendo innanzitutto a una scorta calda di SIM inattive depositate presso il Committente, che sarà prontamente ripristinata dall'Appaltatore.

Le scorte calde potranno essere utilizzate dal Committente anche per attivazioni di nuovi utenti.

Il Committente, inoltre, organizzerà il proprio magazzino della **scorta calda**, su più sedi:

- Via Stazzi 2 - Como,
- Via Canova 3 - Monza

Vincolo 57. La scorta calda di SIM deve essere pari ad almeno 50 SIM (SIM A, SIM A per BlackBerry, Sim B, SIM Dati...nel formato micro e nano)

Vincolo 58. La pronta e gratuita sostituzione delle SIM deve coprire problemi di ogni genere (ad es. anche guasti imputabili ad usura e danneggiamenti da caduta o incuria...), smarrimenti (denunciati all'autorità di pubblica sicurezza) e furti (denunciati all'autorità di pubblica sicurezza).

Vincolo 59. I reintegri fisici delle scorte calde devono essere completati entro al massimo 5 gg lavorativi dalla segnalazione.

Vincolo 60. L'attivazione (eventualmente in sostituzione, con mantenimento del precedente numero) di una SIM dovrà avvenire entro e non oltre 24 ore dalla richiesta.

## 8.13 Avviamento del contratto

Entro 2 settimane dall'aggiudicazione il Committente fornirà:

- Una completa specifica dei gruppi e delle relative abilitazioni richieste.
- Una **tabella di distribuzione** così organizzata:
  - Sede,
  - Società di appartenenza,
  - CID dell'utente,
  - Cognome dell'utente,

- Nome dell'utente,
- Email dell'utente,
- Numero di telefono attualmente in uso (da preservare tramite Number Portability in casi di SIM A, B e C),
- Categoria di SIM (A, B, C o Dati) assegnata,
- Gruppo di abilitazione assegnato
- Policy di restrizioni assegnate
- Tipologia di terminale assegnato (questo dato potrebbe mancare in caso di SIM da usarsi con terminali già nella disponibilità della persona)
- Note con le indicazioni di casi particolari, quali doppia SIM, dimensione standard o micro della SIM (ove destinata a terminali non oggetto del servizio), ecc...

Entro 2 settimane dalla aggiudicazione l'Appaltatore dovrà concordare un piano operativo tempificato, che fissi le consegne nelle varie sedi e la data di Cut Over (o le date se si decidesse di spezzare in 2 o 3 lotti l'attivazione delle SIM). **Tutti i cut over devono essere fissati e realizzati non oltre 4 settimane dalla aggiudicazione.**

L'Appaltatore aggiornerà la *tabella di distribuzione* con

- il numero telefonico di nuova assegnazione (per le SIM Dati e le eventuali SIM A e B assegnate a nuovi utenti),
- il numero seriale della SIM,
- eventuali numeri telefonici associati al principale
- il numero IMEI (numero seriale) del terminale,
- il codice PIN,
- il codice e PUK,
- marca terminale,
- modello terminale.

L'Appaltatore dovrà consegnare tramite corriere o per altra via terminali e SIM dei vari tipi richiesti presso ciascuna delle sedi principali indicate dal Committente al paragrafo 8.1.1. In particolare ogni sede dovrà ricevere:

- Il riferimento a cui consegnare la merce
- Un pacco con i terminali dei vari tipi nel numero necessario.
- La *tabella di distribuzione* aggiornata (la parte relativa a quella sede).
- Istruzioni dettagliate su come organizzare (da parte di un dipendente del Committente o suo delegato che fungerà da responsabile locale) il processo di distribuzione, preventivamente concordate con il Committente.
- Le SIM (del corretto tipo e pre-configurate) accompagnate da una breve lettera di istruzione all'utente (che illustri in modo molto semplice cosa deve fare, come e quando) imbustate ed etichettate ad una ad una con il nome e il cognome dell'utente destinatario e raccolte in un plico (più d'uno se in numero elevato) ordinato alfabeticamente.

La consegna delle SIM (ancora inattive) a ciascuna sede dovrà essere completata non meno di una settimana prima della data di Cut Over (per quella sede). In modo da dare il tempo al responsabile locale di effettuare la distribuzione agli utenti e che questi ultimi abbiano il tempo di trasferire la rubrica con la vecchia SIM ancora attiva e al cessare del vecchio contratto, possano immediatamente cominciare a chiamare e a ricevere senza soluzione di continuità.

## 9. Vincoli relativi alle opzioni di fornitura

### 9.1 Tariffe flat

Per il traffico dati, in opzione alle normali tariffe a consumo previste nell'oggetto fondamentale della fornitura il Concorrente potrà offrire le tariffe forfettarie indicate in dettaglio nella tabella della "Scheda Economica" foglio "10-Tariffe Flat Dati".

Per ogni possibile opzione desiderabile la "Scheda Economica" indicherà:

- Il **Taglio**: ossia il traffico dati massimo, oltre cui si torna a pagare a consumo (1 MB = 1024 kB, 1 GB = 1024 MB). Per ciascuna opzione la tabella fissa il minimo e il massimo taglio accettabile.
- Per quale categoria di **SIM** l'opzione è attivabile.
- L'**area** del mondo per cui vale (Italia, estero...).
- L'eventuale **APN**.
- Per quale **periodo** vale:
  - *Mese* significa che l'opzione viene attivata per un mese di fatturazione e comprende tutto il traffico del mese (fino al taglio).
  - *Giorno* significa che l'opzione si attiva e disattiva senza costi su periodi più lunghi, e può restare lungamente in stand-by. Al primo consumo legato alla direttrice indicata, scatta un addebito fisso che permette di effettuare ulteriore traffico dello stesso tipo fino alla mezzanotte (ora locale) del giorno stesso senza addebiti a consumo (entro il taglio indicato).

Per ogni opzione tariffaria il modello di stima dei costi della "Scheda Economica" foglio "10-Tariffe Flat Dati" a partire da alcune quantità nominali di base determinerà:

- **Quantità nominale** di opzioni considerate. In caso di periodo mensile il numero di opzioni che (se disponibili) si prevede di attivare per ogni mese. Nel caso di periodo giornaliero, il numero di giorni complessivi che ci si aspetta scattino per ogni mese. Per non incentivare tagli eccessivamente grandi, la quantità nominale sarà inversamente proporzionale al Taglio dell'opzione.
- **Traffico a consumo risparmiato**: un valore statistico, calcolato nel 10% del taglio per i tagli più grandi e nel 25% del taglio per quelli più piccoli.
- **Risparmio**: la differenza fra il costo dell'opzione e il costo del traffico risparmiato (alle tariffe medie offerte)

Si ribadisce che nel caso in cui il traffico effettuato da una SIM con Tariffa Flat superi il quantitativo definito, il traffico eccedente verrà fatturato con la tariffa a consumo.

## 10. APN dedicato

L'appaltatore richiede la possibilità di avere un APN Dedicato per la gestione del proprio traffico dati e la relativa quantificazione economica.

Per tale richiesta il Concorrente dovrà compilare la "Scheda Economica" foglio "9-APN Dedicato".

Tale servizio non è vincolante ma molto gradito e nel caso in cui il concorrente non sia in grado di fornirlo potrà lasciare non compilato tale foglio.

## 11. Criteri di attribuzione del punteggio tecnico

ID	Elemento	Punti
<b>A</b>	<b>Semplicità ed efficacia nella suddivisione in gruppi degli utenti di telefonia mobile.</b>	<b>30</b>
<b>1</b>	<b>6 punti</b> se è possibile organizzare gli utenti in una struttura gerarchica con almeno 4 livelli (contratto, super-gruppo, gruppo, SIM) con un meccanismo di ereditarietà su policy, white-list, black-list, ecc..; <b>0 punti</b> altrimenti.	6/0
<b>2</b>	<b>6 punti</b> se si possono gestire con un unico portale in modo omogeneo e con le stesse possibilità le SIM A, B, C e D.	6/0
<b>3</b>	<b>4 punti</b> se è possibile inibire la ricezione di SMS/MMS a valore aggiunto (a sovrapprezzo), consentendo al contempo l'invio e ricezione di normali SMS/MMS.	4/0
<b>4</b>	<b>8 punti</b> se è possibile inibire il traffico dati sulla base dell'APN Dedicato	8/0
<b>5</b>	<b>6 punti</b> se è possibile inibire il traffico dati in roaming internazionale, consentendo nel contempo il traffico dati nazionale e il roaming internazionale voce.	6/0

<b>B</b>	<b>Blocco automatico del traffico al superamento di una soglia</b>		<b>30</b>
1	<b>30 punti</b> se le soglie limite sono differenziate per singola direttrice di traffico;		30/0
2	Oppure <b>15 punti</b> se distinguono almeno fra voce, messaggi e dati;		15/0
3	Oppure <b>5 punti</b> se è un unico valore complessivo (ad es. espresso in controvalore monetario);		5/0
4	Oppure <b>0 punti</b> se non sono previsti blocchi automatici.		0
Riduzione punteggio totale			
5	Il punteggio risultante non viene ridotto se le soglie previste sono personalizzabili e (per default) ereditabili secondo la gerarchia di gruppi fino ad essere personalizzabili per singola SIM;		0
6	viene dedotto di 1/3 se le soglie sono personalizzabili, ma non sono differenziabili da SIM a SIM, ma solo per gruppi;		- 1/3
7	viene dedotto di 1/2 se le soglie sono personalizzabili, ma solo a livello di intero contratto;		- 1/2
8	viene dedotto di 2/3 se le soglie sono prefissate dall'Operatore.		- 2/3
<b>C</b>	<b>Avvisi automatici al superamento di soglie di traffico</b>		<b>40</b>
1	<b>40 punti</b> se le soglie limite sono differenziate per singola direttrice di traffico;		40/0
2	Oppure <b>20 punti</b> se distinguono almeno fra voce, messaggi e dati;		20/0
3	Oppure <b>10 punti</b> se è un unico valore complessivo (ad es. espresso in controvalore monetario);		10/0
4	Oppure <b>0 punti</b> se non sono previsti blocchi automatici.		0
Riduzione punteggio totale			
5	Il punteggio risultante non viene ridotto se le soglie previste sono personalizzabili e (per default) ereditabili secondo la gerarchia di gruppi		0

		fino ad essere personalizzabili per singola SIM;	
	<b>6</b>	viene dedotto di 1/4 se le soglie sono personalizzabili, ma non sono differenziabili da SIM a SIM, ma solo per gruppi;	- 1/4
	<b>7</b>	viene dedotto di 1/2 se le soglie sono personalizzabili, ma solo a livello di intero contratto;	- 1/2
	<b>8</b>	viene dedotto di 3/4 se le soglie sono prefissate dall'Operatore.	- 3/4
	<b>MASSIMO PUNTEGGIO TOTALE (A + B + C)</b>		<b>100</b>

## 12. Norme Ulteriori

### 12.1 Fatturazione

La fatturazione del servizio sarà effettuata a consuntivo sulla base dell'entità dei servizi fruiti in funzione dei prezzi unitari definiti dal contratto. Le fatture saranno emesse con cadenza mensile posticipata, ad eccezione dell'eventuale gestione di ricarica del borsellino la cui fatturazione dipenderà dalla frequenza di ricarica stessa.

### 12.2 Pagamenti

Il pagamento delle fatture sarà effettuato, mediante bonifico bancario, a 60 giorni fine mese dalla data di ricevimento della fattura.

## **Appendice A: I numeri fissi aziendali**

- **Fonia\_Mobile-Numeri Fissi Ram Aziendale.xls**

## **Appendice B: Schede**

La “Scheda Tecnica” e la “Scheda Economica”, citate nel presente Capitolato fanno riferimento ai seguenti documenti, in formato Excel:

- **Fonia\_Mobile-SchedaTecnica.xls**
- **Fonia\_Mobile-SchedaEconomica.xls**