



# COMUNE DI CIVITAVECCHIA

città metropolitana di Roma Capitale

**ORIGINALE**

---

**PROVVEDITORATO/ECONOMATO**  
**provveditorato/economato**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**  
**N. 153 del 30/01/2019**

(Art. 107 D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267)

**Oggetto** Convenzione Consip telefonia mobile 7 - Adesione – cig. Z8026F0313.

:

---

*Premesso che:*

L'art. 26 legge 23 dicembre 1999 n° 488 ha affidato al Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica il compito di stipulare, nel rispetto della normativa vigente in materia di scelta del contraente, Convenzioni con le quali il fornitore prescelto si impegna ad accettare Ordinativi di Fornitura deliberati dalle Amministrazioni dello Stato, Centrali e Periferiche, nonché dalle altre Pubbliche Amministrazioni aderenti, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla convenzione ed ai prezzi e condizioni ivi previsti;

L'art. 1 comma 4 c) DL 12 luglio 2004 n° 168 ha affidato al Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica il compito di stipulare, nel rispetto della normativa vigente in materia di scelta del contraente, Convenzioni con le quali il fornitore prescelto si impegna ad accettare Ordinativi di Fornitura deliberati dalle Amministrazioni dello Stato, Centrali e Periferiche, nonché dalle altre Pubbliche Amministrazioni aderenti, sino a concorrenza della quantità massima complessiva stabilita dalla convenzione ed ai prezzi e condizioni ivi previsti;

La legge 24/12/07 n° 244 – Legge Finanziaria 2008 – contiene disposizioni dirette al contenimento e alla razionalizzazione delle spese di funzionamento delle Pubbliche Amministrazioni;

Nello specifico l'art. 2 – comma 594 – prevede che ai fini del contenimento delle spese di funzionamento delle proprie strutture, le Amministrazioni Pubbliche adottino piani triennali per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo:

- delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio;
- delle autovetture di servizio, attraverso il ricorso, previa verifica di fattibilità, a mezzi alternativi di trasporto, anche cumulativo;
- dei beni immobili ad uso abitativo o di servizio, con esclusione dei beni infrastrutturali;

Il comma 595 della predetta normativa stabilisce che nei piani relativi alle dotazioni strumentali occorre prevedere misure dirette a circoscrivere l'assegnazione di apparecchiature di telefonia mobile ai soli casi in cui il personale debba assicurare, per esigenze di servizio, pronta e costante reperibilità e limitatamente al periodo necessario allo svolgimento delle particolari attività che ne richiedano l'uso, individuando, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali, forme di verifica, circa il corretto utilizzo delle utenze;

Il D.L. 7/05/2012 n. 52 convertito in L. 6 luglio 2012, n. 94 ("Spending review 1") e in particolare il D.L. 6 luglio 2012, n. 95 convertito in L. 7 agosto 2012, n. 135 ("Spending review 2) che impone alle Amministrazioni Pubbliche e alle società inserite nel conto economico consolidato della P.A. l'obbligo ad approvvigionarsi attraverso le convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.a. relativamente ad alcune categorie merceologiche tra cui è inclusa la fornitura in noleggio di autovetture senza conducente;

Il DL 66/14 convertito con modificazioni in Legge 23/6/14 n° 89 e il DL 90 del 24/6/14 convertito con modificazioni in Legge 114 del 11/8/14 hanno previsto una serie di interventi al fine di contenere la spesa della Pubblica Amministrazione;

L'obiettivo della riduzione della spesa pubblica, enunciato nella normativa sopra enunciata, viene perseguito anche attraverso la promozione di acquisti centralizzati di beni e servizi da parte di soggetti aggregatori (Consip S.p.A., una centrale di committenza per ogni Regione, altri soggetti che operano quali centrali di committenza);

Anche i Comuni, esclusi solo i capoluogo di provincia, hanno l'obbligo di effettuare a partire dal 01/09/15 (L. 11 del 27/2/15 cd "milleproroghe") gli acquisti e gli affidamenti di contratti pubblici attraverso:

- unioni di comuni, se esistenti;
- accordi consortili tra gli stessi comuni utilizzando i relativi uffici o quelli della Provincia;
- soggetti aggregatori;
- Province;
- Consip o Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione;

*Viste* le disposizioni di cui all'art. 37 del dlgs 18 aprile 2016 n° 50 – nuovo codice degli appalti, secondo le quali:

c. 1 le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro e di lavori di importo inferiore a 150.000 euro, nonché attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza;

c. 2 per gli acquisti di forniture e servizi di importo superiore a 40.000 euro e inferiore alla soglia di cui all'articolo 35, nonché per gli acquisti di lavori di manutenzione ordinaria d'importo superiore a 150.000 euro e inferiore a 1 milione di euro, la stazione appaltante procede mediante utilizzo autonomo degli strumenti telematici di negoziazione messi a disposizione dalle centrali di committenza qualificate secondo la normativa vigente. In caso

di indisponibilità di tali strumenti anche in relazione alle singole categorie merceologiche, le stazioni appaltanti operano ai sensi del comma 3 o procedono mediante lo svolgimento di procedura ordinaria ai sensi codice degli appalti;

c.3 se la stazione appaltante è un comune non capoluogo di provincia, fermo restando quanto previsto ai commi precedenti, procede secondo una delle seguenti modalità:

- a) **ricorrendo a una centrale di committenza o a soggetti aggregatori qualificati;**
- b) mediante unioni di comuni costituite e qualificate come centrali di committenza, ovvero associandosi o consorziandosi in centrali di committenza nelle forme previste dall'ordinamento;
- c) ricorrendo alla stazione unica appaltante costituita presso gli enti di area vasta ai sensi della legge 7 aprile 2014, n. 56;

*Rilevato che* il Ministero del Tesoro, a mezzo della società Consip S.p.a. all'uopo incaricata, ha da tempo attivato una serie di iniziative di approvvigionamento di beni e servizi in favore della Pubblica Amministrazione, fra le quali risulta attiva dal 18/12/18 la Convenzione Ministeriale "Telefonia Mobile 7" per la fornitura dei servizi di telefonia mobile per tutte le Pubbliche Amministrazioni, per la quale risulta aggiudicataria la società Telecom Italia spa con sede legale in Milano in via Gaetano Negri, 1;

*Rilevato inoltre che*, tra i principali benefici e/o punti di forza che l'Amministrazione aderente alle Convenzioni strutturate dalla società Consip, ci sono sicuramente quelli di carattere economico, dovute ai prezzi vantaggiosi praticati e ai servizi completi offerti;

La Telecom Italia spa, risultata aggiudicataria della procedura di cui sopra, ha espressamente manifestato la volontà di impegnarsi a fornire le prestazioni oggetto della convenzione ed eseguire gli ordinativi di fornitura alle condizioni, modalità e termini stabiliti;

I contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra l'Amministrazione Comunale e la società succitata attraverso l'emissione dell'ordinativo di fornitura effettuato dalla prima, nei confronti della seconda;

*Richiamata* la deliberazione della Giunta Municipale n° 21 del 29/01/19 con la quale veniva modificato il Regolamento per l'assegnazione e l'uso delle apparecchiature di telefonia mobile aziendale che stabilisce i criteri di assegnazione e le modalità di utilizzo dei cellulari e sim di servizio al fine della razionalizzazione della spesa e dell'ottimizzazione dei servizi, già approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n° 126 del 22/05/14;

*Visto che:*

In data 18/12/18 la convenzione di che trattasi è stata pubblica sul sito [acquistinretepa](#) e che al fine di evitare il blocco delle sim attualmente in essere e di evitare di sostenere spese superiori rispetto alle nuove tariffe previste, occorre procedere con urgenza alla migrazione di tutte le linee all'interno del nuovo contratto;

Occorre altresì provvedere alla sostituzione degli apparati radiomobili al fine di evitare disservizi per quanto riguarda il servizio di manutenzione dei vecchi telefoni ormai obsoleti e fuori produzione e dei quali sono di difficile reperimento i pezzi di ricambio;

Le tariffe proposte dalla società Telecom Italia spa, che in sintesi si riportano di seguito, sono da considerarsi vantaggiose per l'Amministrazione in quanto competitive sul vasto mercato della telefonia mobile:

<b>Traffico Nazionale - pacchetti mensili</b>	<b>Prezzo per pacchetto, per utenza (Euro)</b>
<b>Pacchetto S1</b>	1,50
<b>Pacchetto S4</b>	1,50
<b>Pacchetto M4</b>	1,70
<b>Pacchetto M20</b>	2,20
<b>Pacchetto L4</b>	2,80
<b>Pacchetto L20</b>	3,40

Quantità di traffico compresa nei pacchetti ed utilizzabile nel mese solare:

S1 150 minuti, 50 SMS, 1 Gbyte;  
 S4 150 minuti, 50 SMS, 4 Gbyte;  
 M4 400 minuti, 150 SMS, 4 Gbyte;  
 M20 400 minuti, 150 SMS, 20 Gbyte;  
 L4 3000 minuti, 300 SMS, 4 Gbyte;  
 L20 3000 minuti, 300 SMS, 20 Gbyte.

Tutti i pacchetti includono, nel mese solare:

- chiamate RPA e verso segreteria telefonica illimitate;
- 20 minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali;
- 10 MMS

Per le sim a consumo sono previsti diversi i sottoriportati piani tariffari:

<b>Traffico Nazionale</b>	<b>Prezzo (Euro)</b>
Chiamate di RPA (prezzo al minuto)	0,001
Chiamate Off-Net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	0,005
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	0,0008
Chiamate verso internazionale UE (prezzo al minuto)	0,06
Chiamate verso internazionale non UE (prezzo al minuto)	0,12
Chiamate verso utenze satellitari (prezzo al minuto)	3,00
Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)	0,001
Videochiamate (prezzo al minuto)	0,50
SMS (prezzo del singolo SMS)	0,014
MMS (prezzo del singolo MMS)	0,05

Plafond nazionale da 1 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	1	1,00
Plafond nazionale da 4 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	4	1,20
Plafond nazionale da 20 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	20	1,50
Mbyte a consumo nazionale (prezzo per Mbyte)		0,0005

Le tipologie di terminali proposti e differenziati in categoria Top, intermedia, base sono quelle di seguito riportate:

<b>Terminali radiomobili</b>	<b>Prezzo (Euro)</b>
------------------------------	----------------------

**Canone mensile per noleggio e manutenzione di un terminale**

Telefoni Top Android	2,00
Telefoni Top iOS 4,7"	5,00
Telefoni Top iOS 5,5"	6,00
Telefoni Top Windows	2,00
Telefoni categoria intermedia	1,00
Telefoni categoria base	0,50
Tablet Android	6,00
Tablet iOS	10,00
Tablet Windows	6,00
Modem per computer portatili	0,25

*Visto* quanto sopra esposto;

*Considerata* l'opportunità di aderire alla Convenzione Consip per la Telefonia Mobile 7 relativa a servizi di telefonia mobile ed accessori;

*Sentito* l'ufficio Innovazione Tecnologica, in merito alle tipologie di terminali da noleggiare e ai servizi da attivare;

*Visto* il durc allegato alla presente ed attestante la regolarità contributiva della società Telecom Italia spa;

*Vista* la convenzione ed i documenti allegati alla presente quali parti integranti e sostanziali;

*Vista* la Legge 488 del 23/12/99 e s.m.i.;

*Visti* il Decreto del Ministero del Tesoro 24/2/00;

*Vista* il Dlgs 18 agosto 2000 n° 267 e s.m.i.;

Visto il DL 66/14 convertito con modificazioni in Legge 23/6/14 n° 89;

Visto il DL 90 del 24/6/14 convertito con modificazioni in Legge 114 del 11/8/14

Visto il Regolamento comunale per l'assegnazione e l'uso delle apparecchiature di telefonia mobile aziendale;

### **D E T E R M I N A**

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono ripetute e trascritte quali parti integranti e sostanziali del presente provvedimento:

- 1) Di aderire alla Convenzione, tramite migrazione delle linee esistenti, stipulata tra la Consip S.p.A e la Telecom Italia spa con sede legale in Milano per la prestazione dei servizi di telefonia mobile ed accessori ed. 7 per tutta la durata della stessa, ovvero 18 mesi prorogabile fino ad ulteriori 12 mesi;
- 2) Di sostituire gli attuali apparati con quelli della nuova convenzione, come di seguito riportato, con contestuale riassegnazione ai soggetti indicati:

n° 1	IPhone Apple 6S plus	categoria Top ios	per Sindaco
n° 7	Samsung Galaxy A7	categoria Top android	per Dirigenti
n°40	Samsung Galaxy A6	categoria intermedia	

per Reperibilità Ufficio Acquedotto e Tecnico, Funzionari titolari di Posizioni Organizzative, Economo, Capo Segreteria Sindaco, Funzionari non posizioni organizzative con particolari esigenze per l'espletamento dei compiti istituzionali, da attestarsi con apposita dichiarazione del dirigente responsabile;

n° 6	Modem Alcatel MW40	categoria modem	
n° 5	Samsung Galaxy A6	categoria intermedia	
n° 2	Samsung Galaxy A7	categoria top android	

per scorta, eventuali sostituzioni o nuove assegnazioni

- 3) Di dare mandato all'ufficio Economato di procedere con l'ordinativo per la migrazione delle sottoriportate sim:

n° 48	SIM voce
n° 21	SIM M2M terminali, fototrappole, dati, distretto....
n° 40	SIM voce e dati per allarmi, terminali timbrature, Protezione Civile, totem, fototrappole, street control, fotovoltaico....

- 4) Di assegnare le sim alle categorie meglio elencate al punto 2), con l'attivazione in abbonamento dei servizi/pacchetti di seguito riportati, così come previsto dal Regolamento per l'assegnazione e l'uso delle apparecchiature di telefonia mobile aziendale:
  - piano tariffario in abbonamento a consumo con plafond internet 20 GB per Sindaco
  - pacchetto abbonamento 3000 minuti 300 SMS e 20 GB – L20 per dirigenti
  - pacchetto abbonamento 400 minuti 150 SMS e 4 GB – M4 per tutte le altre categorie di dipendenti
  - pacchetto abbonamento L20 per sim voce/dati protezione civile, street control e fototrappole
  - pacchetto abbonamento M4 per sim voce/dati fotovoltaico, allarmi, terminali timbrature, distretto, totem
  - piano tariffario in abbonamento a consumo 20 GB per sim M2M
- 5) Di dare mandato all'ufficio Economato di trasmettere alla Telecom Italia spa sia l'ordinativo per la migrazione delle utenze che quello relativo alla sostituzione dei terminali radiomobili;
- 6) Di procedere alla consegna dei cellulari, solo successivamente alla compilazione del modulo di assunzione di responsabilità per l'utilizzo degli apparati per funzioni istituzionali e/o lavorative e alla restituzione di quello precedentemente attribuito che dovrà essere riconsegnato alla società Telecom Italia spa, in quanto la vecchia convenzione non prevede il riscatto;
- 7) Di dare atto che la spesa presuntiva prevista per il periodo di 18 mesi + eventuale proroga di 12 mesi, stimata in € 50.000,00 oltre Iva di legge, sarà prevista sui relativi capitoli di spesa per gli esercizi finanziari 2019-20-21;
- 8) Di disporre la trasmissione all'ufficio Bilancio e Contabilità, per le procedure di contabilità ed i controlli e i riscontri amministrativi, contabili e fiscali;
- 8) Di trasmettere la presente all'ufficio Redazione sito per le pubblicazioni ai sensi dell'art. 29 del dlgs 18 aprile 2016 n° 50.

Il Dirigente  
Riccardo Rapalli / INFOCERT SPA  
(Atto firmato digitalmente)



**COMUNE DI CIVITAVECCHIA**  
città metropolitana di Roma Capitale

**PROVVEDITORATO/ECONOMATO**

**ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**  
**N. 153 del 30/01/2019**

**Oggetto: Convenzione Consip telefonia mobile 7 - Adesione – cig. Z8026F0313.**

---

**ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA**

**DIPARTIMENTO ECONOMIA E FINANZE**

**AREA ECONOMIA E FINANZE**

Visto si attesta la regolarità contabile e la copertura finanziaria della determinazione di cui all'oggetto ai sensi degli artt. 147/bis, 151 comma 4°, 153 comma 5°, del T. U. approvato con D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

<b>Esercizio-Residuo</b>	<b>Cod. Mecc. Capitolo</b>	<b>Des. Capitolo</b>	<b>Atto</b>	<b>Impegno Accertamento</b>	<b>Importo</b>	<b>Siope</b>
		presa d'atto - adesione consip telefonia mobile 7			€ 0,00	

Civitavecchia li, 08/02/2019

Il Dirigente  
Riccardo Rapalli / INFOCERT SPA  
(Atto Firmato Digitalmente)



## Durc On Line

Numero Protocollo	INAIL_13442267	Data richiesta	13/10/2018	Scadenza validità	10/02/2019
-------------------	----------------	----------------	------------	-------------------	------------

Denominazione/ragione sociale	TELECOM ITALIA SPA
Codice fiscale	00488410010
Sede legale	VIA GAETANO NEGRI, 1 20123 MILANO (MI)

Con il presente Documento si dichiara che il soggetto sopra identificato **RISULTA REGOLARE** nei confronti di

I.N.P.S.  
I.N.A.I.L.

Il Documento ha validità di 120 giorni dalla data della richiesta e si riferisce alla risultanza, alla stessa data, dell'interrogazione degli archivi dell'INPS, dell'INAIL e della CNCE per le imprese che svolgono attività dell'edilizia.



**CONVENZIONE PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – EDIZIONE 7 - AI SENSI DELL'ARTICOLO 26, LEGGE 23 DICEMBRE 1999 N. 488 E S.M.I. E DELL'ARTICOLO 58, LEGGE 23 DICEMBRE 2000 N. 388 – ID 1770  
CIG 6930022311**

**TRA**

**Consip S.p.A.**, a socio unico con sede legale in Roma, Via Isonzo n. 19/E, capitale sociale Euro 5.200.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Roma al n. 313515/97, REA 878407 di Roma, P. IVA 05359681003, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante, Ing. Cristiano Cannarsa, domiciliato per la carica presso la sede sociale, giusta poteri allo stesso conferiti dalla deliberazione di aggiudicazione del Consiglio di Amministrazione del 17/04/2018 (nel seguito per brevità anche "**Consip S.p.A.**");

**E**

**TELECOM ITALIA S.p.A.**, sede legale in Milano, Via Gaetano Negri n. 1, Direzione Generale e sede secondaria in Roma - Corso d'Italia n. 41, capitale sociale Euro € 11.677.002.855,10 interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 00488410010, P. IVA 00488410010, domiciliata ai fini del presente atto in Milano, Via Gaetano Negri n. 1, in persona del Procuratore Speciale e legale rappresentante Ing. Giovanni Santocchia, giusti poteri allo stesso conferiti a seguito di procura per atto Dott.ssa Sandra De Franchis, Notaio in Roma, in data 25/01/2017 (n. rep. 7371 n. racc. 3348) (nel seguito per brevità anche "**Fornitore**");

**PREMESSO**

- a) che l'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, ha affidato al Ministero dell'Economia e delle Finanze – già Ministero del Tesoro e Bilancio e della Programmazione Economica – (nel seguito per brevità anche "Ministero"), il compito di stipulare, nel rispetto della vigente normativa in materia di scelta del contraente, Convenzioni con le quali il fornitore prescelto si impegna ad accettare Ordinativi di Fornitura deliberati dalle pubbliche amministrazioni individuate dall'art. 1, D.Lgs. 165/2001, nonché dai soggetti che ai sensi della normativa vigente (es. i soggetti di cui all'articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e i movimenti politici, ex art. 24, comma 3, L. n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione. Le predette pubbliche amministrazioni ed i predetti soggetti utilizzano la Convenzione sino a concorrenza del quantitativo massimo complessivo stabilito dalla Convenzione medesima ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, fermo restando quanto previsto dall'art. 1, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 e l'applicazione di quanto stabilito all'articolo 1, comma 22, della legge 23 dicembre 2005, n. 266;
- b) che con propri Decreti Ministeriali del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, il Ministero ha affidato alla Consip S.p.A., tra l'altro, l'assistenza nella pianificazione e nel monitoraggio dei fabbisogni di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni, la conclusione per conto del Ministero medesimo e delle altre Pubbliche Amministrazioni delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime, anche attraverso soluzioni organizzative, servizi informatici, telematici e logistici necessari alla compiuta realizzazione del sistema stesso, anche attesa la necessità di realizzare il monitoraggio dei consumi ed il controllo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



- della spesa pubblica con l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative innovative e segnatamente attraverso strumenti di *"Information Technology"*;
- c) che, in attuazione di quanto sopra, nonché in esecuzione di quanto previsto nella Convenzione sottoscritta in data 9 marzo 2017 tra il Ministero e la Consip S.p.A., quest'ultima ha il compito, tra l'altro, di eseguire i servizi compresi quelli informatici, telematici e di consulenza, necessari alla progettazione, sviluppo e realizzazione delle Convenzioni, di gestire le procedure per la conclusione delle medesime Convenzioni e dei relativi Ordinativi di Fornitura, nonché di svolgere le attività di monitoraggio dell'esecuzione delle obbligazioni e delle prestazioni, oggetto delle Convenzioni medesime e dei singoli contratti attuativi;
  - d) che il sistema introdotto dall'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488 e dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, non modifica la disciplina vigente in tema di adozione della deliberazione di acquisto, né di impegno di spesa da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
  - e) che la stipula della presente Convenzione non vincola in alcun modo le Amministrazioni Pubbliche, né tantomeno la Consip S.p.A., all'acquisto di quantitativi minimi o predeterminati di beni e/o servizi, bensì dà origine unicamente ad un obbligo del Fornitore di accettare, fino a concorrenza del quantitativo massimo stabilito, gli Ordinativi di Fornitura deliberati dalle Amministrazioni Pubbliche che utilizzano la presente Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, e di dare esecuzione ai contratti di fornitura;
  - f) che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le Amministrazioni Contraenti ed il Fornitore attraverso l'emissione degli Ordinativi di Fornitura secondo le modalità ed i termini indicati nelle Condizioni Generali; nei predetti Ordinativi di Fornitura saranno indicati l'esatto quantitativo della fornitura richiesta ed il luogo di esecuzione;
  - g) che la Consip S.p.A., in esecuzione dei compiti assegnati ad essa dal Ministero, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere all'individuazione dei fornitori per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni, attraverso una procedura aperta svolta in ambito comunitario ed indetta con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 3 del 9/01/2017 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. 1 del 3/01/2017, così come rettificato con avvisi pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 25 del 1/03/2017 e n. 39 del 3/04/2017 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. 40 del 25/02/2017 e n. 62 del 29/03/2017;
  - h) che il Fornitore è risultato aggiudicatario della procedura di cui sopra a tal fine indetta dalla Consip S.p.A. e, per l'effetto, il medesimo Fornitore ha espressamente manifestato la volontà di impegnarsi ad effettuare i servizi oggetto della presente Convenzione ed eseguire i Contratti Attuativi, alle condizioni, modalità e termini stabiliti nel presente atto e nelle Condizioni Generali;
  - i) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dalla presente Convenzione e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato Tecnico, nonché dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;



- j) che il Fornitore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula della presente Convenzione che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale, ivi incluse la garanzia definitiva rilasciata dalla Coface ed avente n. 2218093 per un importo di Euro 18.973.056,56= (diciottomilioninovecentosettantatremilacinquantasei/56) a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali, la garanzia rilasciata dalla Coface ed avente n. 2218088 per un importo pari ad Euro 55.735,00= (cinquantacinquemilasettecentotrentacinque/00) a garanzia del pagamento dei costi delle verifiche ispettive nonché la polizza assicurativa per la responsabilità civile rilasciata dalla Generali Italia S.p.A. ed avente n. 343618820/343618821 stipulata con le modalità indicate nel Disciplinare di gara;
- k) che la presente Convenzione non è fonte di alcuna obbligazione per la Consip S.p.A. nei confronti del Fornitore, salvo quelle espressamente alla stessa riferite, costituendo la medesima Convenzione le condizioni generali del Contratto Attuativo concluso dalle singole Amministrazioni Contraenti con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- l) che il Fornitore, con la seconda sottoscrizione, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e nelle Condizioni Generali e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate in calce alla presente Convenzione;
- m) che la presente Convenzione, compresi i relativi Allegati, viene sottoscritta dalle Parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato.

***Ciò premesso, tra le Parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate***

## **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

### **ARTICOLO 1**

#### **VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI**

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse, nelle Condizioni Generali e nella restante parte del presente atto, ivi incluso il Bando di gara ed il Disciplinare di gara, gli allegati dell'Offerta Tecnica "Piano della Copertura" e "Documentazione SAR" con le relative appendici A1, A2, B1, B2, C1, C2 e C3, nonché il Piano Dettagliato della copertura, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale della Convenzione.
2. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale della Convenzione: l'Allegato "A" (Capitolato Tecnico, contenente anche l'Allegato sub A "Flusso Datamart"), l'Allegato "B" (Offerta Tecnica del Fornitore), l'Allegato "C" (Offerta Economica del Fornitore), l'Allegato "D" (Corrispettivi e tariffe), l'Allegato "E" (Condizioni Generali), l'Allegato "F" (Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione – Parte I), l'Allegato "G" (Flusso dati per le commissioni a carico del Fornitore), l'Allegato "H" (Chiarimenti ed errata corrige resi in fase di gara), l'Allegato "I" (Informativa sul trattamento dei dati personali) e l'Allegato "J" (Patto di integrità).

### **ARTICOLO 2**

#### **ALTRE DEFINIZIONI**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



1. Ferme restando le definizioni contenute nelle Condizioni Generali, nell'ambito della Convenzione, si intende per:
- a) **Capitolato Tecnico**: il documento di cui all'Allegato "A";
  - b) **Offerta Tecnica**: il documento di cui all'Allegato "B";
  - c) **Offerta Economica**: il documento di cui all'Allegato "C";
  - d) **Condizioni Generali**: il documento di cui all'Allegato "E";
  - e) **Data di Accettazione**: si intende la data di esito positivo della verifica e di conseguente accettazione dei servizi, oggetto dei singoli Ordinativi di Fornitura;
  - f) **Attivazione del servizio**: data di inizio di erogazione del servizio, oggetto del singolo Ordinativo di Fornitura;
  - g) **Fornitore**: l'impresa risultata aggiudicataria della procedura di gara di cui alle premesse e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
  - h) **Quantitativo massimo della Convenzione**: si intende il quantitativo corrispondente a 800.000 utenze. Ai fini del raggiungimento del Quantitativo massimo della Convenzione, si considerano le utenze ordinate dalle Amministrazioni Contraenti, al netto delle:
    - utenze per le quali le Amministrazioni Contraenti abbiano esercitato il recesso ai sensi dell'art. 15, co. 2 e 5, delle Condizioni Generali;
    - utenze ricaricabili il cui numero sia stato disattivato dal Fornitore ai sensi dell'art. 8, co. 9, dell'Allegato A alla delibera Agcom 8/15/CIR.
  - i) **Ordinativo Collegato**: il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti e con le modalità previste nelle Condizioni Generali per gli Ordinativi di Fornitura, integrano l'Ordinativo di Fornitura, impegnando il Fornitore alla prestazione, nell'ambito del medesimo Contratto Attuativo, dei servizi richiesti anche con l'Ordinativo Collegato, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
  - j) **Contratto/i Attuativo/i e/o Contratto/i di Fornitura**: *si intende* l'/gli accordo/i stipulato/i dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura, inclusi i relativi eventuali Ordinativi Collegati, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione e che si perfeziona secondo le modalità indicate nelle Condizioni generali;
  - k) **Ordinativi**: gli Ordinativi di Fornitura e/o gli Ordinativi Collegati;
  - l) **Utenza**: si intende una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati. Ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del Quantitativo massimo della Convenzione, si considera 1 (una) Utenza anche la doppia SIM assegnata per usi diversi alla stessa persona (servizio di "doppia SIM" di cui al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico);
  - m) **Organismo di Ispezione (o Ente Terzo)**: il soggetto accreditato secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 che effettua le verifiche ispettive.
2. Le espressioni riportate negli Allegati al presente atto e nelle Condizioni Generali hanno il significato, per ognuna di esse, specificato nei medesimi Allegati e nelle Condizioni Generali, tranne qualora il contesto delle singole clausole della Convenzione e/o delle Condizioni Generali disponga diversamente.



### ARTICOLO 3

#### DISCIPLINA APPLICABILE E CRITERIO DI PREVALENZA

1. La presente Convenzione è regolata:
  - a) dalle Condizioni Generali e dai documenti, atti e normative ivi richiamati;
  - b) da quanto previsto nella presente Convenzione, dagli atti, dai documenti e dalle normative ivi richiamati.
2. In caso di discordanza tra quanto previsto nella presente Convenzione e quanto contenuto nelle Condizioni Generali, prevarranno le previsioni contenute nella presente Convenzione.
3. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nel Capitolato Tecnico, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio della Consip S.p.A., previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nel Capitolato Tecnico.
4. Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nella Convenzione e nei Contratti di Fornitura e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con la Convenzione e/o con i Contratti di Fornitura, Consip e/o le Amministrazioni Contraenti da un lato e il Fornitore dall'altro potranno concordare le opportune modifiche ai surrichiamati documenti sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi e nel rispetto dei criteri di aggiudicazione della gara.

### ARTICOLO 4

#### OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura, relativa alla prestazione da parte del Fornitore e in favore delle singole Amministrazioni Contraenti dei servizi di telefonia mobile oggetto della presente Convenzione, nonché dei servizi connessi comprensivi di quelli idonei al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, attraverso strumenti di "Information Technology".
2. Con la stipula della Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni Pubbliche, a prestare i seguenti servizi:
  - a) servizi di telefonia mobile, come meglio descritti nella sezione 3 del Capitolato Tecnico e alle condizioni ivi stabilite, comprendenti:
    - fonia mobile e funzioni associate;
    - messaggistica SMS/MMS;
    - video-chiamata;
    - RPV e profili di abilitazione;
    - trasmissione dati;
    - dual Billing;
  - b) ulteriori servizi per utenti mobili, come meglio descritti nella sezione 4 del Capitolato Tecnico e alle condizioni ivi stabilite, comprendenti:
    - accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
    - SMS massivi;
    - EMM – Enterprise Mobility Management;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



- fleet management;
  - applicazioni per lo Smart Working;
  - applicazioni per il Mobile Payment;
- c) fornitura di SIM, noleggio e manutenzione di terminali radiomobili, come meglio descritti nella sezione 5 del Capitolato Tecnico e alle ivi condizioni stabilite;
- d) servizi di Customer Care, Supporto, Manutenzione e Sicurezza, come meglio descritti nella sezione 6 del Capitolato Tecnico e alle condizioni ivi stabilite, comprendenti:
- servizio di Customer Care e Contact Center;
  - applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo;
  - assistenza e manutenzione;
  - servizi di sicurezza;
  - referenti del Fornitore per le Amministrazioni;
  - servizi di sviluppo e integrazione;
- e) servizi di rendicontazione e fatturazione, come meglio descritti nella sezione 7 del Capitolato Tecnico e alle condizioni ivi stabilite, comprendenti:
- servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni;
  - fatturazione diretta agli utenti;
  - servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice;

tutto nella misura richiesta dalle Amministrazioni Contraenti e, per loro, dai Punti Ordinanti con gli Ordinativi, sino alla concorrenza del Quantitativo massimo della Convenzione.

Si precisa che tutti i servizi di telefonia mobile di cui al paragrafo 3 del Capitolato Tecnico, salvo ove diversamente indicato nel paragrafo stesso, dovranno essere prestati sia sulle Utenze in abbonamento, sia su quelle ricaricabili. Più in dettaglio:

- l'utilizzo dei servizi in abbonamento, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su Utenze in abbonamento, sarà garantito continuativamente per l'intera durata del Contratto Attuativo;
- l'utilizzo dei servizi ricaricabili, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su Utenze ricaricabili, sarà subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario, che potrà essere ricaricato con le modalità previste al paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico.

Si precisa inoltre che, relativamente al servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili di cui al paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico, Consip si riserva, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2006, di inserire in Convenzione nuove categorie di terminali nonché di modificare le categorie ivi già previste, nei limiti e secondo le modalità e condizioni definite nel predetto paragrafo del Capitolato Tecnico.

3. Il Fornitore prende atto ed accetta che gli Ordinativi saranno inviati dalle Amministrazioni Contraenti con documenti elettronici attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (d'ora innanzi anche "Sistema"), secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Il Fornitore, pertanto, si impegna *i)* ad abilitarsi al Sistema, nel rispetto delle Regole del Sistema di e-Procurement della

---

Classificazione del documento: Consip Public



Pubblica Amministrazione di cui all'Allegato F; *ii*) ad utilizzare il Sistema sulla base di quanto previsto dalla presente Convenzione e nel rispetto delle indicazioni e istruzioni presenti nel Sistema, consentendo alle Amministrazioni Contraenti di inviare i propri Ordinativi e acquistare i servizi oggetto della presente Convenzione.

4. I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità e alle condizioni stabilite nella presente Convenzione, nelle Condizioni Generali, nel Capitolato Tecnico e, se migliorative, nell'Offerta Tecnica, nonché nel rispetto di quanto previsto dal Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione e dalle relative Regole di cui all'Allegato F.

A tal fine si precisa che:

- le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere durante l'intera durata della Convenzione e il Fornitore sarà obbligato a fornire, il noleggio di un numero di terminali radiomobili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 5.2.5 del Capitolato Tecnico, minore o uguale al numero complessivo di SIM richieste. I terminali potranno essere richiesti al momento della richiesta di attivazione del servizio per l'utenza specifica oppure successivamente. Si precisa che i terminali radiomobili potranno essere richiesti durante tutto il periodo sopra indicato, anche qualora il Quantitativo massimo della Convenzione, eventualmente incrementato, si fosse esaurito prima della scadenza della durata della Convenzione, incluso l'eventuale periodo di proroga.
  - Le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili, attenendosi in particolare alle prescrizioni dei paragrafi 5.3 e 6.8 del Capitolato Tecnico, concernenti la durata minima del servizio ed i relativi canoni dovuti, gli importi dovuti in caso di furto/smarrimento oltre una determinata franchigia o in caso di mancata fruizione di un determinato numero di bundle dati mensili o di pacchetti mensili.
5. Ad integrazione di quanto previsto nell'art. 3 delle Condizioni Generali sulle modalità di conclusione e di utilizzazione della Convenzione, si precisa quanto segue:
    - nel corso del rapporto contrattuale instaurato con l'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti potranno emettere, nel periodo di vigenza del medesimo contratto (anche se è scaduto il termine di durata della Convenzione o esaurito il suo Quantitativo massimo), Ordinativi Collegati all'Ordinativo di Fornitura aventi ad oggetto tutti i servizi previsti nel Capitolato Tecnico, ad eccezione, nel caso in cui sia esaurito il Quantitativo massimo della Convenzione, della fornitura di nuove Utenze;
    - le prestazioni che il Fornitore sarà tenuto a fornire saranno, pertanto, determinate in concreto negli Ordinativi di Fornitura e nei loro Ordinativi Collegati emessi dalle Amministrazioni Contraenti, secondo le modalità ed i termini indicati nel Capitolato Tecnico.
  6. La Consip S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia della presente Convenzione, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per la Pubblica Amministrazione, agli stessi patti, prezzi e condizioni stabiliti nel presente atto e nei suoi Allegati; in particolare, al Fornitore potrà essere richiesto, agli stessi patti, prezzi e condizioni, di incrementare il predetto Quantitativo massimo complessivo fino a concorrenza di due quinti ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.M. 28/10/1985.

---

Classificazione del documento: Consip Public





7. Le Amministrazioni Contraenti possono, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), D. Lgs. n. 50/2016; l'Amministrazione comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto. Le Amministrazioni Contraenti possono apportare modifiche al Contratto Attuativo ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), D. Lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106, comma 14, del D. Lgs. 50/2016 l'Amministrazione Contraente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini e con le modalità ivi indicati. In entrambi i casi sopra descritti, la stessa Amministrazione eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016.
8. Consip potrà apportare le modifiche di cui art. 106, comma 1, lett. d), del D. Lgs. n. 50/2016, nel pieno rispetto di tale previsione normativa.

## **ARTICOLO 5**

### **DURATA**

1. Fermo restando quanto previsto nelle Condizioni Generali, la presente Convenzione ha una durata di 18 (diciotto) mesi a decorrere dal 17/12/2018; tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, fermo quanto previsto al successivo comma 4, previa comunicazione scritta della Consip S.p.A., da inviare al Fornitore con 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia esaurito il quantitativo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato e, comunque, sempre nei limiti del Quantitativo massimo stabilito.

Ferma restando la validità ed efficacia della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, attuativi della Convenzione, non sarà più possibile aderire alla Convenzione, qualora sia esaurito il Quantitativo massimo previsto, anche eventualmente incrementato.

2. I singoli Contratti di Fornitura, attuativi della Convenzione, sono stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura ed hanno durata sino al termine di durata della Convenzione (originario o prorogato).

Si precisa che laddove l'Ordinativo di Fornitura fosse emesso nel corso dei 12 mesi che precedono la scadenza della durata della Convenzione (anche prorogata), i Contratti di Fornitura avranno una durata di 12 mesi. Qualora la Convenzione venga prorogata, resta comunque salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un Contratto di Fornitura precedentemente alla proroga della Convenzione, di recedere - con le modalità di cui all'articolo 15 delle Condizioni Generali - dal contratto stesso, limitatamente al periodo eccedente la durata originaria del contratto. In ogni caso, resta inteso che la durata dei Contratti di Fornitura, stipulati in corso di vigenza della Convenzione, rimane invariata anche qualora sia raggiunto durante il loro periodo di validità il Quantitativo massimo della Convenzione. Peraltro, nel periodo di vigenza del Contratto Attuativo, le Amministrazioni potranno richiedere, anche se è scaduto il termine di durata della Convenzione o esaurito il suo Quantitativo massimo (eventualmente incrementato),

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



Ordinativi Collegati all'Ordinativo di Fornitura, aventi ad oggetto tutti i servizi previsti nel Capitolato Tecnico, ad eccezione della fornitura di nuove Utenze.

3. La predetta durata dei Contratti di Fornitura, su determinazione della singola Amministrazione potrà essere prorogata ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016 per il tempo strettamente necessario a garantire l'eventuale migrazione delle Utenze alla successiva edizione dell'iniziativa Consip per servizi analoghi di telefonia mobile così da assicurare la continuità dei servizi.
4. La Consip si riserva di prorogare temporalmente la Convenzione in relazione alla tempestività nell'evasione, da parte del Fornitore, degli Ordinativi effettuati negli ultimi 12 mesi di vigenza della Convenzione, verificata secondo il seguente indicatore specifico:
  - il *tempo medio di evasione*, definito come media dei tempi di evasione dell'80% degli Ordinativi (al netto del 10% di quelli evasi nel maggior tempo e del 10% degli Ordinativi evasi nel minor tempo), pesati con le quantità cui gli Ordinativi si riferiscono (utenze, terminali, etc), non dovrà essere superiore al *tempo medio massimo di evasione*, quest'ultimo definito come media dei tempi previsti in Convenzione per l'evasione degli Ordinativi di cui sopra, pesati sempre con le quantità cui gli Ordinativi si riferiscono.

## ARTICOLO 6

### OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE

1. Il Fornitore si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti della Convenzione e nelle Condizioni Generali, anche a:
  - a) prestare i servizi oggetto della Convenzione alle condizioni e modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e, in ogni caso, 24 ore su 24 e per 7 giorni a settimana, secondo quanto precisato nel Capitolato Tecnico;
  - b) garantire la copertura dei servizi di telefonia mobile pari almeno ai limiti minimi previsti nella tabella 3 di cui al paragrafo 2.1 del Capitolato Tecnico; il rispetto di tali limiti è condizione essenziale dell'affidamento per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura; pertanto, in difetto di tale copertura, l'Amministrazione Contraente e Consip S.p.A., potranno dichiarare risolto di diritto ex art. 1456 del Codice Civile, rispettivamente, il singolo Contratto di Fornitura e la Convenzione, fermo restando il diritto al risarcimento dei danni che dovessero derivare alle Amministrazioni Contraenti e/o a Consip S.p.A.; peraltro, qualora il Fornitore abbia comprovato la copertura del territorio attraverso accordi stipulati con altri operatori di rete mobile licenziatari, il Fornitore medesimo risponderà di eventuali disservizi e/o inefficienze e/o mancata copertura, anche parziale, del territorio anche per il fatto del terzo, quest'ultimo inteso quale altra parte degli accordi di cui sopra;
  - c) effettuare a proprie spese, su richiesta di Consip S.p.A. o delle Amministrazioni Contraenti, verifiche di copertura territoriale dei servizi di telefonia mobile e consegnare, entro 30 (trenta) giorni solari dalla predetta richiesta di verifica, le relative relazioni sulla copertura, pena l'applicazione delle penali di cui oltre;
  - d) fornire, ai canoni, alle tariffe, percentuali, prezzi indicati nell'Offerta Economica, i servizi di cui alla Convenzione, a propria cura e spese, nonché tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione degli stessi secondo quanto specificato nella Convenzione, nei suoi Allegati e negli atti di gara di cui alle premesse;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



- e) garantire gli adempimenti relativi alla “Mobile Number Portability”, senza oneri per le Amministrazioni Contraenti, entro i termini indicati nelle sezioni 8.1 e 8.2 del Capitolato Tecnico;
  - f) eseguire tutte le attività propedeutiche all’attivazione dei servizi richiesti con l’Ordinativo di Fornitura e con gli Ordinativi Collegati, dettagliatamente descritte nella sezione 8 del Capitolato Tecnico, nei termini indicati nella predetta sezione, pena l’applicazione delle penali di cui oltre;
  - g) garantire i servizi di telefonia vocale, SMS/MMS ed i servizi di trasmissione dati mobile in roaming internazionale nelle nazioni coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale, pena l’applicazione delle penali di cui oltre in caso di sospensione del servizio;
  - h) garantire l’entità e la qualità della copertura locale, come definita nell’Offerta Tecnica in conformità alla sezione 2 del Capitolato Tecnico e nel “Piano della Copertura”, nonché nel “Piano Dettagliato della Copertura” presentato ai fini della stipula della presente Convenzione, pena l’applicazione delle penali di cui oltre;
  - i) manlevare l’Amministrazione Contraente e Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, dalle pretese che soggetti terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dal malfunzionamento o dall’uso delle apparecchiature oggetto della presente Convenzione e degli Ordinativi;
  - j) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire alle singole Amministrazioni Contraenti ed a Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, di monitorare la conformità dei servizi alle prescrizioni indicate nella Convenzione, negli Ordinativi, nonché, in particolare, ai parametri di qualità predisposti ed ivi specificati;
  - k) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
  - l) nell’adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno impartite e comunicate dalle Amministrazioni Contraenti o da Consip S.p.A., per quanto di rispettiva ragione;
  - m) non opporre a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni Contraenti qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla fornitura e/o caratteristiche e/o qualità dei beni oggetto della fornitura o dei servizi connessi;
  - n) comunicare tempestivamente alle Amministrazioni Contraenti ed a Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell’esecuzione della Convenzione e degli Ordinativi, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
  - o) garantire la continuità dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - p) osservare e conformarsi e/o adeguarsi, alle previsioni del Regolamento UE 531/2012 ed eventuale successiva normativa comunitaria o nazionale, senza avere nulla a pretendere nei confronti di Consip S.p.A. o delle Amministrazioni Contraenti;
  - q) provvedere tempestivamente al versamento all’erario della tassa di concessione governativa addebitata, ove dovuta ai sensi di legge, in conformità alle disposizioni, anche regolamentari, vigenti in materia;
2. Nel caso in cui le Amministrazioni Contraenti richiedano, quale requisito di esecuzione dei

---

Classificazione del documento: Consip Public



Contratti di Fornitura, con particolare riguardo ai servizi di installazione, assistenza e manutenzione di cui al Capitolato Tecnico che fossero richiesti, in ragione della tipologia di classificazione delle informazioni da trattare, il possesso da parte del Fornitore del N.O.S.I. per lo svolgimento delle attività contrattuali, il Fornitore medesimo (o, per le prestazioni di cui all'art. 15, il subappaltatore) si impegna ad ottenere tale Nulla Osta e a fornire alle Amministrazioni Contraenti una dichiarazione che ne attesti il possesso ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Rimane inteso che saranno le singole Amministrazioni ad indicare, in sede di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, la relativa classifica di segretezza.

Nel caso in cui il Fornitore o il subappaltatore siano sprovvisti del N.O.S.I. nonostante abbiano dichiarato di esserne in possesso, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del Contratto di Fornitura.

3. Il Fornitore si obbliga a produrre a Consip S.p.A., se richiesto da quest'ultima, copia per estratto dei contratti e/o accordi modificativi, integrativi e/o sostitutivi dei contratti di roaming (nazionale) in essere, oppure, nel caso in cui il Fornitore sia un Operatore Mobile Virtuale, degli accordi da esso stipulati per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario, previo impegno di Consip S.p.A. alla riservatezza sui contenuti eventualmente appresi dalla medesima, diversi da quelli specificamente riferiti alla copertura e alla qualità del servizio, attraverso la documentazione prodotta dal Fornitore.
4. Il Fornitore prende atto ed accetta che i servizi oggetto della Convenzione dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici delle Amministrazioni Contraenti.
5. Il Fornitore si impegna, altresì, a trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti contestualmente all'invio delle fatture, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, la documentazione, se esistente, comprovante la prestazione dei servizi (fatta eccezione per il traffico effettuato sulle SIM ricaricabili) oggetto della fatturazione. Il Fornitore si impegna altresì a rendere disponibile il dettaglio del traffico effettuato sulle SIM ricaricabili, nelle modalità stabilite al paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico.
6. Resta inteso che in caso di inadempimento e/o ritardo del Fornitore nell'adempimento agli obblighi specifici di cui ai precedenti commi ovvero alle obbligazioni tutte assunte ai sensi della presente Convenzione e dei suoi Allegati, Consip S.p.A. e/o le Amministrazioni Contraenti, per quanto di competenza, potranno rifiutare l'adempimento delle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1460 del Codice Civile, previa contestazione degli addebiti.

## **ARTICOLO 7**

### **CONSEGNA, ATTIVAZIONE, VERIFICA DI CONFORMITÀ E ACCETTAZIONE**

1. I servizi oggetto di ciascun Ordinativo dovranno essere eseguiti dal Fornitore con le modalità stabilite nel Capitolato Tecnico ed esattamente nei luoghi indicati nell'Ordinativo.
2. Per l'esecuzione dei servizi oggetto di ciascun Ordinativo, il Fornitore si obbliga, a propria cura, spese e rischio, ad attivare i servizi oggetto di ciascun Ordinativo e, comunque, a svolgere le attività stabilite nella presente Convenzione e Capitolato Tecnico, nei termini stabiliti nella sezione 8 del Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, e comunque tutto alle modalità e termini ivi prescritti, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



3. I servizi oggetto della Convenzione sono sottoposti ad una prima verifica di conformità a campione per la verifica di funzionalità secondo la procedura descritta, le modalità ed i termini stabiliti nel Capitolato Tecnico e, comunque, nel rispetto delle specifiche tecniche di verifica di conformità predisposte dal Fornitore ed approvate da Consip S.p.A.; tale verifica di conformità verrà effettuata dalla Consip S.p.A., in contraddittorio con il Fornitore, previa relativa comunicazione inviata a quest'ultimo con un congruo anticipo. Resta fermo il diritto della Consip S.p.A. di richiedere che detta verifica di conformità a campione sia eseguita dal solo Fornitore, quindi non in contraddittorio, in tal caso, il Fornitore ne dovrà garantire e autocertificare l'esito positivo.
4. Con riferimento al singolo Contratto Attuativo, ciascuna Amministrazione Contraente procederà ad effettuare la verifica di conformità dei servizi oggetto dell'Ordinativo per la verifica della funzionalità; tale verifica, che potrà essere eseguita anche a campione, verrà effettuata, su richiesta di ciascuna Amministrazione Contraente secondo le modalità e le specifiche stabilite nel Capitolato Tecnico. La verifica di conformità sarà svolta dalle Amministrazioni Contraenti nel rispetto di quanto stabilito dagli artt. 101 e 102 del D. Lgs. n. 50/2016, nonché di quanto previsto nelle Linee Guida dell'ANAC.
5. Le verifiche di conformità di cui ai precedenti commi si intendono positivamente superate solo se le verifiche di funzionalità abbiano dato esito positivo ed i servizi siano risultati conformi alle prescrizioni del Capitolato Tecnico e dell'Offerta Tecnica, ove migliorativa; tutti gli oneri e le spese delle verifiche di conformità sono a carico del Fornitore.
6. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione dei servizi". Nel caso di esito negativo della verifica di conformità e/o di esito negativo delle verifiche di funzionalità effettuate in corso d'opera a norma del successivo comma, il Fornitore dovrà sostituire i beni non perfettamente funzionanti e/o svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata, salvo in ogni caso l'applicazione delle penali di cui oltre. Per quanto concerne la fornitura dei terminali radiomobili e delle SIM, in ogni caso, resta inteso che l'accettazione della fornitura degli apparati radiomobili e delle SIM sarà subordinata alla verifica di funzionalità dei medesimi da parte dell'Amministrazione Contraente e, qualora non perfettamente funzionanti, su richiesta dell'Amministrazione stessa, il Fornitore, con le modalità indicate nella sezione 8.3 del Capitolato Tecnico, dovrà sostituire gli apparati entro il termine di 7 giorni solari dalla segnalazione e le SIM entro il termine di 5 giorni solari dalla segnalazione, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
7. Le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili, ivi inclusa la verifica della copertura del servizio sul territorio in ragione di quanto previsto nel paragrafo 9 del Capitolato Tecnico e quanto indicato dal Fornitore nel "Piano dettagliato della copertura" presentato ai fini della stipula della presente Convenzione.
8. Su richiesta del Fornitore, il Responsabile del Procedimento dell'Amministrazione Contraente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione. Il certificato verrà emesso dall'Amministrazione Contraente solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.



## ARTICOLO 8

### SERVIZI CONNESSI

1. Il Fornitore è tenuto a prestare i servizi di customer care, supporto, manutenzione e sicurezza per tutta la durata dei singoli Contratti di Fornitura e alle modalità ed ai termini stabiliti nella sezione 6 del Capitolato Tecnico e/o, se migliorative, nell'Offerta Tecnica. Resta inteso che, qualora gli interventi di assistenza e manutenzione dovessero comportare una interruzione del servizio, gli interventi stessi dovranno essere effettuati dal Fornitore in orario non lavorativo per le Amministrazioni Contraenti, salvo diverse indicazioni delle Amministrazioni medesime.
2. Dalla data di attivazione della presente Convenzione, il Fornitore dovrà garantire il servizio di segnalazione guasti e gestione dei malfunzionamenti, nonché dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e rendere funzionante, per tutta la durata dei singoli Contratti Attuativi, un apposito "Customer Care" telefonico dedicato, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con funzione di centro di ricezione e gestione delle richieste di intervento di manutenzione e assistenza, secondo le modalità e le condizioni stabilite nel Capitolato Tecnico.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rendere noto entro 10 (dieci) giorni solari a decorrere dalla data di stipula della presente Convenzione il numero telefonico, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica dedicati al servizio di "Customer Care", pena l'applicazione delle penali di cui oltre nonché a completare e rendere disponibile alle Amministrazioni Contraenti l'applicazione web di cui alla sezione 6.2 del Capitolato Tecnico, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di attivazione della presente Convenzione, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

A ciascuna richiesta di intervento di assistenza e manutenzione verrà assegnato un numero progressivo (identificativo della chiamata) che dovrà essere registrato dal Fornitore e comunicato all'Amministrazione Contraente richiedente l'intervento contestualmente alla richiesta medesima, unitamente alla data ed ora di registrazione; tali dati faranno fede ai fini della valutazione dei livelli di servizio.

3. La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di gara e nell'allegato sub "A" al Capitolato Tecnico alla presente Convenzione, l'elaborazione di reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione è effettuato dalla Consip mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i Contraente/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza. In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro:

- le Amministrazioni Contraenti;
- gli Ordinativi di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione Contraente completi di: quantitativo, importo, valore stimato di contratto;

---

Classificazione del documento: Consip Public



- Data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
  - Data di Consegna (se prevista);
  - gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione Contraente.
4. Il Fornitore si impegna a fornire alla Consip alcuni dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio dei servizi prestati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip. L'indicazione analitica dei dati che verranno richiesti dalla Consip, le modalità di invio, l'indirizzo di destinazione sono contenuti nel documento allegato sub "A".
5. Il Fornitore è tenuto a prestare i servizi di rendicontazione e fatturazione per tutta la durata dei singoli Contratti di Fornitura e alle modalità ed ai termini stabiliti nella sezione 7 del Capitolato Tecnico e/o, se migliorative, nell'Offerta Tecnica. Il Fornitore si impegna in particolare a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato elettronico relativi ai servizi oggetto di ciascun Contratto di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel Capitolato Tecnico e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui oltre.
6. Il Fornitore si impegna, altresì, a predisporre e trasmettere alla Consip S.p.A., con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione della Convenzione, e con modalità che verranno concordate con la stessa Amministrazione Aggiudicatrice, un report contenente gli indicatori dei livelli di servizio conseguiti relativamente ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione e reclami sulla fatturazione, secondo le modalità ed i termini indicati nella sezione 6.4 del Capitolato Tecnico, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
- Il Fornitore dovrà inoltre rendere disponibili e comunicare alla Consip S.p.A., qualora richiesti da quest'ultima, i dati aggiornati relativi a tutti i livelli di servizio di cui oltre effettivamente conseguiti nell'ambito della Convenzione, riservandosi comunque la Consip S.p.A. e/o le diverse Amministrazioni Contraenti il diritto di verificare in ogni momento l'andamento dei medesimi livelli di servizio e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, che saranno stabiliti nel periodo di vigenza della presente Convenzione dalla Consip S.p.A. e dalla stessa comunicati al Fornitore.

## **ARTICOLO 9**

### **LIVELLI DI SERVIZIO**

1. Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi oggetto della presente Convenzione e, quindi, dei singoli Contratti Attuativi, secondo i livelli stabiliti nel Capitolato Tecnico, e/o offerti, se migliorativi o integrativi, tutto secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.
2. In particolare, il Fornitore si impegna al rispetto dei parametri di qualità richiesti e/o offerti, se migliorativi o integrativi, per tutti i servizi oggetto di Convenzione, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.





## ARTICOLO 10

### CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. I corrispettivi dovuti al Fornitore dalle singole Amministrazioni Contraenti per la prestazione dei servizi oggetto di ciascun Ordinativo sono indicati nell'Offerta Economica e nel documento riepilogativo Allegato D.
2. Tali corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione", di cui al precedente articolo 2 "Definizioni".
3. I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza bimestrale e saranno corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento della prestazione effettuata. Ciascuna fattura, corredata della documentazione di cui all'articolo 9 delle Condizioni Generali, dovrà essere inviata in forma elettronica in osservanza delle modalità previste dal D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52, dal D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e dai successivi decreti attuativi. Il Fornitore si impegna, inoltre, ad inserire nelle fatture elettroniche i dati e le informazioni che la singola Amministrazione Contraente riterrà di richiedere, nei limiti delle disposizioni normative vigenti.
4. Per le Amministrazioni Contraenti, diverse da quelle di cui al D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52, al D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e successivi decreti attuativi, resta la possibilità di ricevere le fatture a mezzo posta all'indirizzo della stessa Amministrazione Contraente ovvero via fax al numero indicato nell'Ordinativo ovvero tramite posta elettronica anche certificata (PEC). Tali Amministrazioni si obbligano, sin d'ora, a ricevere le fatture attraverso Posta elettronica certificata (PEC) ove il Fornitore si avvalga di tale modalità.
5. Tutti i Servizi oggetto della presente Convenzione, fatta eccezione per quelli per i quali è prevista espressamente una quotazione separata, sono inclusi nel pagamento dei corrispettivi di cui al precedente comma 1.
6. I termini di pagamento delle predette fatture saranno definiti secondo le modalità di cui alla normativa vigente, e, in particolare, del D.Lgs. n. 231/2002 s.m.i. I corrispettivi saranno accreditati, a spese dell'Amministrazione Contraente o del Fornitore ove sia previsto da norme di legge o regolamentari, sui seguenti conti correnti intestati al Fornitore:

ISTITUTO	CONTO CORRENTE	IBAN
Banca Monte Paschi Siena SpA	000006699933	IT59B0103002827000006699933
Banca Monte Paschi Siena SpA	000003217888	IT71U0103001000000003217888
Intesa Sanpaolo SpA	100000069892	IT32Q0306901000100000069892
Intesa Sanpaolo SpA	100000072216	IT92E0306901000100000072216
Unicredit SpA	000500060195	IT02W0200809440000500060195
Unicredit SpA	000010138517	IT33P0200809440000010138517
Unicredit SpA	000500017232	IT57R0200809440000500017232
Unicredit SpA	000005235152	IT86Y0200809440000005235152
Poste Italiane	00040842106	IT63T0760101000000040842106

Il Fornitore dichiara che i predetto conti operano nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770





Le generalità e il codice fiscale del/i soggetto/i delegato/i ad operare sul/sui predetto/i conto/i sono contenute in apposita e separata autorizzazione rilasciata alla Consip la quale ancorché non materialmente allegata, costituisce parte integrante e sostanziale della Convenzione.

7. In caso di ritardo, da parte dell'Amministrazione Contraente, nel pagamento dei corrispettivi dovuti oltre il termine stabilito ai precedenti commi 3 e 6, spettano al Fornitore gli interessi legali e moratori, questi ultimi nella misura prevista dall'art. 9, comma 8, delle Condizioni Generali.
8. A parziale deroga della previsione di cui all'art. 3, comma 10, delle Condizioni Generali, è facoltà del Fornitore non inadempiente, nel caso di ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti che si protragga oltre 30 giorni dopo il termine di pagamento stabilito ai precedenti commi 3 e 6, di sospendere le prestazioni contrattuali oggetto del Contratto Attuativo per il quale l'Amministrazione Contraente si è resa inadempiente. La sospensione è subordinata alla previa comunicazione da inviare all'Amministrazione medesima con almeno 15 giorni di preavviso decorrenti dalla scadenza del termine di 30 giorni successivi al termine di pagamento stabilito. Resta inteso che il Fornitore, non appena si sia provveduto al detto pagamento, provvede al tempestivo riavvio dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Resta salva la disciplina applicabile in tema di interruzione di pubblico servizio.
9. In caso di pericolo di insolvenza di Organismi di diritto pubblico, di cui all'art. 3 comma 1, lett. d), del D.Lgs. n. 50/2016, diversi dalle società pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, è facoltà del Fornitore non inadempiente richiedere di prestare idonea garanzia per l'adempimento dell'obbligazione di pagamento relativa al Contratto Attuativo; tale garanzia dovrà essere rilasciata per un importo pari al 20% del valore dell'Ordinativo di fornitura. La garanzia dovrà essere richiesta dal Fornitore entro il termine di cui all'articolo 3, comma 12, delle Condizioni Generali e l'Amministrazione dovrà rilasciarla entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta. Il Fornitore non inadempiente è legittimato a sospendere l'esecuzione della fornitura fino ad avvenuta ricezione della garanzia richiesta. Decorso inutilmente il termine per il rilascio della garanzia e ferma restando la facoltà di sospensione dell'esecuzione, è facoltà del Fornitore, ai sensi dell'art. 1454 c.c., diffidare per iscritto l'Amministrazione ad adempiere entro 15 giorni, decorsi inutilmente i quali il contratto s'intenderà risolto di diritto. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di recedere dal contratto attuativo in caso di sospensione.
10. In caso di Ordinativi effettuati da Organismi di diritto pubblico, di cui all'art. 3 comma 1, lett. d), del D.Lgs. n. 50/2016, verso i quali il Fornitore vanta un credito certo, liquido, esigibile e non più contestabile, maturato nella presente Convenzione o in precedenti rapporti contrattuali, il Fornitore è legittimato a sospendere l'esecuzione del Contratto Attuativo fino ad avvenuta ricezione della comprova del pagamento per l'adempimento del debito pregresso. A tal fine il Fornitore dovrà fornire adeguata documentazione del credito vantato, ivi inclusa la specificazione delle fatture non pagate. Resta salva la facoltà dei suddetti soggetti di recedere dal Contratto Attuativo in caso di sospensione.
11. Fermo restando quanto stabilito al precedente comma, in caso di ordinativi effettuati da Amministrazioni verso le quali il Fornitore vanta un credito certo, liquido, esigibile e non più contestabile, maturato nella presente Convenzione ovvero in precedenti rapporti

---

Classificazione del documento: Consip Public



contrattuali relativi alla fornitura di beni o servizi ricompresi nell'oggetto della Convenzione, il Fornitore è legittimato a sospendere l'esecuzione del Contratto Attuativo fino ad avvenuta ricezione della comprova del pagamento/stanziamento di fondi per l'adempimento del debito pregresso. A tal fine il Fornitore dovrà fornire adeguata documentazione all'Amministrazione del credito vantato, ivi inclusa la specificazione delle fatture non pagate. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di recedere dal Contratto Attuativo in caso di sospensione.

12. Gli Organismi di diritto pubblico, di cui all'art. 3 comma 1, lett. d), del D.Lgs. n. 50/2016, nell'Ordinativo di Fornitura, accettano preventivamente la cessione dei crediti ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 106, comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016.
13. I corrispettivi dovuti al Fornitore, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, sono oggetto di revisione sulla base di un'istruttoria condotta in considerazione dei prezzi di riferimento pubblicati dall'ANAC ai sensi dell'art. 9, comma 7, del D.L. 66/2014 o, in mancanza, in ragione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Restano ferme le disposizioni di cui all'art. 1, comma 511, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.

Nel caso in cui la proroga disposta da Consip superi i 4 mesi e, pertanto, la durata complessiva della convenzione superi i 22 mesi, i prezzi della convenzione stessa saranno aggiornati come segue.

La revisione prezzi avverrà nel corso del 22° mese di vigenza della convenzione, e sarà basata sulla variazione dell'indice NIC dei prezzi di telefonia mobile, codice ISTAT 08.3.0.2.0, prendendo a riferimento l'ultimo indice mensile disponibile, e quello del 12° mese antecedente. Tale variazione, solo se negativa (corrispondente cioè ad una diminuzione dei prezzi), sarà comunicata da Consip al Fornitore entro il termine del 22° di vigenza della Convenzione, e sarà applicata, a partire dalla data di inizio del 23° mese di vigenza della Convenzione stessa, ai prezzi dei servizi di telefonia mobile di cui al par. 3 del Capitolato Tecnico. Il Fornitore dovrà pertanto, a partire da tale data, aggiornare le tariffe applicate a tutti i Contratti Attuativi, stipulati e stipulandi.

14. Alle Amministrazioni Contraenti che effettueranno il pagamento dell'importo indicato in fattura in un termine inferiore rispetto a quelli indicati ai precedenti commi 3 e 6 verrà riconosciuto uno sconto pari a 0,001%.  
Lo sconto verrà riconosciuto, fatto salvo diverso accordo tra le parti, nella fattura relativa all'ultimo bimestre contrattuale, previa verifica del Fornitore dei pagamenti effettuati in anticipo rispetto ai termini di cui ai commi 3 e 6.
15. Alle Amministrazioni Contraenti che all'atto dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura si impegnano a corrispondere l'importo indicato in fattura mediante bonifico bancario permanente (SEPA) verrà riconosciuto uno sconto pari a 0,001%.

## **ARTICOLO 11**

### **COSTI DELLA SICUREZZA**

1. Le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, provvederanno, prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, ad integrare il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" allegato ai documenti di gara, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto. In tale sede le Amministrazioni Contraenti indicheranno i costi relativi alla sicurezza (anche nel caso in cui

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



essi siano pari a zero).

2. Il Fornitore dovrà sottoscrivere per accettazione l'integrazione di cui al precedente comma. La predetta integrazione costituisce parte integrante e sostanziale dei documenti contrattuali.

## **ARTICOLO 12**

### **PENALI**

1. Fermo restando quanto previsto all'articolo 12 delle Condizioni Generali, nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento dell'esecuzione dei servizi oggetto della presente Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, non imputabile rispettivamente all'Amministrazione Contraente o alla Consip S.p.A., ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nella presente Convenzione, nel Capitolato Tecnico o, se migliorativi, nell'Offerta Tecnica, l'Amministrazione Contraente o la Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, applicheranno al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nella sezione 11 del Capitolato Tecnico, qui da intendersi integralmente trascritte e che il Fornitore dichiara di ben conoscere ed accettare, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
2. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua il servizio in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui alla presente Convenzione, al Capitolato Tecnico e agli Ordinativi. In tal caso le Amministrazioni applicheranno al Fornitore le suddette penali sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme, alla presente Convenzione, al Capitolato Tecnico e agli Ordinativi, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
3. Qualora al termine di ciascun ciclo di verifiche ispettive, così come disciplinate nel paragrafo 10.2 del Capitolato Tecnico e all'articolo 7 delle Condizioni Generali, risulti che:
  - su più del 30% degli Ordinativi verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinativo, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,25% (zero virgola venticinque per cento) del valore complessivo degli Ordinativi per i quali è stata rilevata una non conformità grave;
  - su più del 50% degli Ordinativi verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinativo, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) del valore complessivo degli Ordinativi per i quali è stata rilevata una non conformità grave;
  - su più del 75% degli Ordinativi verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinativo, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,75% (zero virgola settantacinque per cento) del valore complessivo degli Ordinativi per i quali è stata rilevata una non conformità grave.
4. Ai fini della determinazione del valore del proprio contratto, su cui calcolare la misura massima di applicazione delle penali, di cui all'art. 12 co. 5 delle Condizioni Generali, verranno considerati i corrispettivi complessivi, maturati e maturandi, per tutti i servizi oggetto del contratto di fornitura. Ferma restando la procedura di contestazione delle penali di cui all'art. 12 delle Condizioni Generali, le Amministrazioni potranno quindi applicare le

---

Classificazione del documento: Consip Public



penali, in alternativa:

- basandosi sul valore presunto del contratto, determinato in ragione dei corrispettivi maturati alla data di applicazione delle penali e considerando la proiezione degli stessi in base alla durata residua del contratto, con riserva per l'Amministrazione di effettuare il conguaglio alla scadenza del contratto stesso;
  - in prossimità della scadenza del contratto, quando il suo valore sarà univocamente determinato.
5. Laddove le singole Amministrazioni Contraenti abbiano interesse a che l'ultimazione delle prestazioni contrattuali avvenga in anticipo rispetto al termine contrattualmente previsto, le stesse, nel singolo Ordinativo, potranno prevedere che al Fornitore sia riconosciuto un premio per ogni giorno di anticipo la cui misura dovrà essere determinata dall'Amministrazione Contraente.
  6. In caso di ritardo che si protragga per oltre cinque giorni solari rispetto al termine di cui al seguente articolo 19 commi 2 e 3 o di difformità rispetto alle modalità di trasmissione degli elementi di rendicontazione inseriti nei reports specifici fissate dalla Consip S.p.A. o di errata compilazione dei reports specifici di cui all'Allegato "G" e ai commi 2 e 3 del medesimo articolo 19, il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari a 3.000 euro, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
  7. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di presentazione delle deduzioni di cui all'articolo 12, commi 2 e 3, delle Condizioni Generali, il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari ad Euro 200,00.

## **ARTICOLO 13**

### **GARANZIA**

1. A garanzia delle obbligazioni contrattuali assunte dal Fornitore con la stipula della Convenzione e dei relativi Contratti di Fornitura, il Fornitore medesimo ha prestato garanzia definitiva rilasciata in data 10/07/2018 dalla Coface avente n. 2218093 di importo pari ad Euro 18.973.056,56=(diciottomilioninovecentosettantatremilacinquantasei/56) in favore della Consip S.p.A. e delle Amministrazioni Contraenti.
2. Essa prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A.. La detta garanzia è estesa a tutti gli accessori del debito principale, a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dalla Convenzione e dall'esecuzione dei singoli Contratti Attuativi.
3. In particolare, la garanzia rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A., fermo restando quanto previsto nell'articolo 12 delle Condizioni Generali, hanno diritto di rivalersi direttamente sulla garanzia per l'applicazione delle penali.
4. La garanzia copre altresì il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento degli stessi obblighi, il rimborso delle somme pagate in più al Fornitore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, nonché il rispetto degli impegni assunti con il Patto di integrità salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito, copre altresì:

- l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione della Convenzione e del Contratto Attuativo disposta in danno dell'esecutore;
  - il pagamento di quanto dovuto dal Fornitore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto ed addetti all'esecuzione del contratto attuativo.
5. La garanzia opera nei confronti della Consip S.p.A. a far data dalla sottoscrizione della Convenzione e nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, a far data dalla ricezione degli Ordinativi di Fornitura.
  6. La garanzia opera per tutta la durata della Convenzione e dei Contratti di Fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti Contratti di Fornitura e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate - previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A. verso il Fornitore - a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali e decorsi detti termini.
  7. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dalla Consip S.p.A.
  8. Qualora l'ammontare della garanzia prestata dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla Consip S.p.A., pena la risoluzione della Convenzione e dei singoli Contratti Attuativi.
  9. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo la Consip S.p.A. ha facoltà di dichiarare risolta la Convenzione e, del pari, le singole Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare risolto il Contratto di Fornitura, fermo restando il risarcimento del danno.
  10. La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016. In particolare, ai sensi del medesimo art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, lo svincolo avviene subordinatamente alla preventiva consegna alla Consip S.p.A., da parte delle Amministrazioni Contraenti, dei certificati di verifica di conformità di cui all'articolo 102 del D.Lgs. n. 50/2016. Ai fini dello svincolo progressivo è ammessa altresì la possibilità che i certificati di verifica di conformità relativi a ciascun Contratto Attuativo, così come rilasciati dalle Amministrazioni Contraenti, siano inviati alla Consip S.p.A. dal Fornitore.
  11. Il Fornitore potrà, altresì, produrre, in aggiunta o in alternativa a quanto sopra, un prospetto contenente l'elenco delle Amministrazioni Contraenti con l'ammontare delle fatture emesse nel relativo arco temporale e regolarmente saldate, unitamente al dettaglio specifico della posizione di ciascuna singola Amministrazione Contraente (numero fattura, numero contratto, mensilità di riferimento, data emissione, data pagamento, importo corrisposto), accompagnato da dichiarazione resa dal legale rappresentante del Fornitore o procuratore speciale munito dei necessari poteri, ai sensi del d.P.R. n. 445/2000, attestante la veridicità di tutte le informazioni contenute nel prospetto stesso e l'assenza di ogni contestazione sulle

---

Classificazione del documento: Consip Public



prestazioni eseguite e in esso consuntivate.

12. La Consip S.p.A. provvederà allo svincolo periodicamente con cadenza semestrale a seguito della presentazione, relativamente a ciascun Ordinativo di Fornitura, da parte delle Amministrazioni Contraenti della documentazione di cui sopra. La Consip, nel caso in cui le Amministrazioni non provvedano entro la suddetta cadenza semestrale alla consegna dei certificati di verifica di conformità ed il Fornitore entro il medesimo termine presenti la documentazione di cui sopra, si riserva la facoltà di procedere allo svincolo progressivo della garanzia sulla base della documentazione prodotta dal Fornitore.
13. A garanzia del pagamento delle verifiche ispettive nella misura prevista, il Fornitore ha prestato cauzione rilasciata dalla Coface in data 10/07/2018 e avente n. 2218088 pari ad un importo di Euro 55.735,00.

Ferma restando l'operatività della garanzia di cui al comma precedente per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti Attuativi, e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione dell'obbligo del pagamento delle verifiche ispettive, la Consip S.p.A. procederà allo svincolo progressivo di tale garanzia in ragione della presentazione da parte del Fornitore delle fatture quietanzate in ordine al pagamento dei costi delle predette verifiche ispettive.

#### **ARTICOLO 14**

##### **RISOLUZIONE**

1. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nelle Condizioni Generali nonché nella presente Convenzione nonché quanto previsto al successivo comma 2, Consip S.p.A. e le Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare la risoluzione, rispettivamente, della Convenzione e del singolo Contratto Attuativo, per quanto di rispettiva competenza, ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile, in caso di mancato adempimento, a perfetta regola d'arte, a tutte le obbligazioni e prestazioni contrattuali secondo le condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, nella Convenzione e nei suoi Allegati nonché nel rispetto delle norme vigenti.
2. La Consip S.p.A., e/o l'Amministrazione Contraente per quanto di rispettiva competenza, hanno facoltà di dichiarare, rispettivamente, la risoluzione della Convenzione e/o del singolo Contratto Attuativo ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di esito negativo delle eventuali verifiche relative alla copertura del servizio sul territorio nazionale, eseguite secondo quanto stabilito nel paragrafo 9.1 del Capitolato Tecnico.
3. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione della convenzione o dei singoli Contratti di Fornitura saranno oggetto, da parte della Consip S.p.A. o delle amministrazioni contraenti, di segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione nonché potranno essere valutati come gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Fornitore ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c), del D. Lgs. n. 50/2016.

#### **ARTICOLO 15**

##### **SUBAPPALTO**

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di Offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservato di affidare in subappalto, in misura

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770



non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: servizi di messaggia elettronica, servizi di scambio di dati elettronici, servizi di informazione elettronica, servizi integrati di telecomunicazione, servizi di informazione con valore aggiunto.

Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra indicate.

## **ARTICOLO 16**

### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

1. Il Responsabile del Servizio, nominato dal Fornitore per l'esecuzione della presente Convenzione, è il referente responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e della Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, e quindi, avrà la capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore.

## **ARTICOLO 17**

### **FUORI PRODUZIONE**

1. Nel corso di durata della presente Convenzione, in caso di sopravvenuta "fuori produzione" degli apparati oggetto di fornitura, il Fornitore dovrà offrire in sostituzione un apparato avente funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto dichiarato "fuori produzione", anche eventualmente di marca diversa rispetto all'apparato da sostituire.  
A tal fine, il Fornitore dovrà produrre:
  - a) dichiarazione in originale di "fuori produzione" resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, dal produttore;
  - b) dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, dal Fornitore, con indicazione del prodotto offerto in sostituzione e con specifica attestazione della sussistenza nel prodotto offerto in sostituzione delle funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto dichiarato "fuori produzione".
  - c) schede tecniche del prodotto offerto in sostituzione provenienti dal produttore, in copia conforme all'originale, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000.
2. Consip S.p.A. procederà all'analisi della documentazione di cui sopra ed alla verifica in ordine alla sussistenza, sul prodotto offerto in sostituzione, di funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto dichiarato "fuori produzione". A tal fine, potrà essere richiesta dalla Consip ogni ulteriore e più idonea documentazione tecnica del prodotto offerto in sostituzione. La Consip si riserva altresì la facoltà di richiedere al Fornitore di mettere a disposizione, presso la sede della medesima Consip S.p.A., il campione di detto prodotto.
3. All'esito dell'analisi della documentazione e della verifica di cui al precedente comma:
  - (i) in caso di esito positivo dell'analisi della documentazione e della verifica, Consip S.p.A. provvederà a dare comunicazione al Fornitore dell'autorizzazione alla fornitura dell'apparato offerto in sostituzione di quello dichiarato "fuori produzione"
  - (ii) in caso esito negativo dell'analisi della documentazione e/o della verifica, Consip S.p.A.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –  
edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770





provvederà a dare comunicazione al Fornitore del diniego dell'autorizzazione alla fornitura dell'apparato offerto in sostituzione di quello dichiarato "fuori produzione", riservandosi di recedere in tutto o in parte dalla presente Convenzione.

## **ARTICOLO 18**

### **EVOLUZIONE TECNOLOGICA**

1. Fuori dai casi di cui al precedente articolo, il Fornitore si impegna ad informare la Consip S.p.A. sulla evoluzione tecnologica degli apparati/servizi oggetto della Convenzione e delle conseguenti possibili modifiche migliorative da apportare ai servizi/forniture stessi; gli apparati/servizi "evoluiti" dovranno possedere funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelli da sostituire.
2. Il Fornitore potrà formulare la proposta in merito alle sopra citate modifiche migliorative, con comunicazione alla Consip S.p.A. in cui dia conto dell'intervenuta evoluzione tecnologica, producendo altresì:
  - dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, dallo stesso Fornitore, in ordine: i) alla sussistenza, sul prodotto o servizio "evoluto", di funzionalità (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto o servizio sostituito; ii) alla descrizione delle caratteristiche "evolutive";
  - nel caso l'evoluzione tecnologica riguardi un prodotto, schede tecniche del prodotto offerto in sostituzione provenienti dal produttore, in copia conforme all'originale, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000.
3. Consip S.p.A. procederà all'analisi della documentazione di cui sopra ed alla verifica in ordine alla sussistenza, sul prodotto o servizio "evoluto", di funzionalità e caratteristiche (minime e migliorative) almeno pari a quelle del prodotto o servizio sostituito. A tal fine, potrà essere richiesta dalla Consip ogni ulteriore e più idonea documentazione tecnica del prodotto o servizio offerto in sostituzione. La Consip si riserva altresì la facoltà di richiedere al Fornitore di mettere a disposizione, presso la sede della medesima Consip S.p.A., il campione del prodotto "evoluto" ovvero di sottoporre a collaudo/verifica di conformità il servizio "evoluto".
4. Solo in caso di esito positivo dell'analisi della documentazione di cui al comma 2 e della verifica di cui al precedente comma 3, Consip S.p.A. autorizzerà il Fornitore a sostituire il prodotto o servizio "evoluto" a quello precedentemente fornito. In tal caso, Consip S.p.A. e le Amministrazioni Contraenti sono, ad ogni effetto, estranee al rapporto tra il Fornitore e il produttore dell'apparato/servizio originariamente offerto, con la conseguenza che nulla potrà essere opposto ed eccepito a o preteso da Consip S.p.A. e/o dalle Amministrazioni Contraenti.
5. In ogni caso la proposta di evoluzione tecnologica non è vincolante per la Consip che si riserva ogni più opportuna valutazione in proposito.

## **ARTICOLO 19**

### **COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012**

1. Ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012 attuativo di quanto disposto dall'articolo 1, comma 453 della legge 27 dicembre 2006 n. 296,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770





il Fornitore è tenuto a versare alla Consip S.p.A. una commissione pari al 1.5% da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA e dell'eventuale tassa di concessione governativa, del fatturato realizzato, con riferimento agli acquisti effettuati tramite la presente Convenzione dalle pubbliche amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati ai sensi della normativa vigente.

La previsione della commissione nonché l'entità della stessa sono state definite sulla base delle indicazioni del Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi.

2. Ai fini del calcolo dell'entità della commissione, il Fornitore è tenuto a trasmettere alla Consip S.p.A., per via telematica ai sensi dell'art. 65 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e dell'art. 38 del D. L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, entro 30 giorni solari dal termine di ciascuno dei due semestri dell'anno solare e ferma l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo 12 in caso di ritardo, una dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e sottoscritta digitalmente da parte del legale rappresentante del Fornitore medesimo, con l'indicazione del fatturato, al netto dell'IVA e dell'eventuale tassa di concessione governativa, conseguito nel semestre di riferimento, al netto degli eventuali interessi di mora applicati alle Amministrazioni Contraenti. Il Fornitore è altresì tenuto a trasmettere, unitamente alla predetta dichiarazione e quale parte integrante della medesima, *reports* specifici, nel formato elettronico richiesto dalla Consip S.p.A. o in via telematica secondo tracciato e modalità fissati da Consip S.p.A. (di cui all'Allegato "G" alla presente Convenzione), contenenti per ciascuna fattura emessa nel semestre di riferimento gli elementi di rendicontazione di cui al surrichiamato Allegato "G".
3. Il Fornitore si impegna, altresì, a trasmettere alla Consip S.p.A., per via telematica ai sensi dell'art. 65 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e dell'art. 38 del D. L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, entro 15 giorni solari dal termine del mese in cui sono state emesse le fatture e ferma l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo 12 in caso di ritardo, una dichiarazione sottoscritta digitalmente da parte del legale rappresentante del Fornitore medesimo, attestante l'importo delle fatture emesse nel mese di riferimento al netto dell'eventuale tassa di concessione governativa e degli eventuali interessi di mora applicati alle Amministrazioni Contraenti. Si evidenzia che esclusivamente per la dichiarazione riferita al mese di luglio il surrichiamato termine è fissato in 35 giorni solari dal termine del mese.

Il Fornitore è, altresì, tenuto a trasmettere, unitamente alla predetta dichiarazione e quale parte integrante della medesima, *reports* specifici, nel formato elettronico richiesto dalla Consip S.p.A. o in via telematica secondo tracciato e modalità fissati da Consip S.p.A. (di cui all'Allegato "G" alla presente Convenzione), contenenti per ciascuna fattura emessa nel mese di riferimento gli elementi di rendicontazione di cui al surrichiamato Allegato "G".

Si evidenzia che le dichiarazioni attestanti gli importi di fatturato, unitamente ai reports specifici relativi sia al semestre che al mese di riferimento dovranno pervenire anche in caso di fatturato pari a zero.

4. La Consip S.p.A., decorsi novanta giorni solari dal ricevimento della dichiarazione sostitutiva di cui al precedente comma 2, procederà all'emissione della fattura relativa alla commissione. In caso di mancato rispetto del termine per la presentazione della dichiarazione medesima, la Consip S.p.A., unitamente all'applicazione delle penali di cui oltre, emetterà la fattura in un termine inferiore rispetto ai surrichiamati 90 giorni solari.
5. Il Fornitore è tenuto a versare la commissione entro 60 giorni solari dalla data di ricevimento della fattura emessa dalla Consip S.p.A. mediante accredito, con bonifico bancario, sul conto

---

Classificazione del documento: Consip Public



corrente dedicato avente IBAN n. IT 38 0 03069 03240 100000005558, bic BCITITMM, Intesa SanPaolo.

6. In caso di ritardo del pagamento da parte del Fornitore della commissione relativa alle fatture emesse dalle Amministrazioni Contraenti, decorreranno gli interessi moratori il cui tasso viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto all'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 s.m.i..
7. Il mancato o inesatto pagamento della commissione secondo le modalità ed i termini di cui ai precedenti commi del presente articolo comporterà, comunque, l'avvio delle procedure esecutive previste dal codice di procedura civile.
8. La Consip S.p.A. procederà ad informare rispettivamente il Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi dell'eventuale avvio di procedure esecutive e dell'ammontare delle somme oggetto di riscossione.
9. Gli interessi di mora e le somme oggetto di riscossione coattiva dovranno essere versati sul conto corrente dedicato di cui al precedente comma 5.
10. La Consip S.p.A., ai sensi della normativa vigente, effettuerà - anche avvalendosi di organismi di ispezione accreditati - controlli a campione al fine di verificare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive di cui al precedente comma 2 coinvolgendo, se del caso, le Amministrazioni Contraenti.

La Consip S.p.A. si riserva di richiedere al Fornitore, a comprova di quanto dichiarato, di produrre, entro il termine di 30 giorni solari, un'autodichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 sul fatturato realizzato nell'ambito del semestre di riferimento rilasciata dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione). Nel caso in cui tale autodichiarazione non confermasse quanto presente nella dichiarazione sostitutiva di cui al precedente comma 2, si procederà alla valutazione ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c), del D. Lgs. n. 50/2016. La Consip S.p.A. avrà comunque la facoltà di eseguire ulteriori verifiche e di chiedere al Fornitore ogni necessaria ulteriore documentazione relativa al suddetto fatturato.

Ferma restando l'applicazione dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000:

- in caso di inadempimento dell'obbligo di pagamento della commissione di cui al precedente comma 5 del presente articolo, che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R dalla Consip S.p.A., per porre fine all'inadempimento, la Consip S.p.A. ha la facoltà di considerare risolta di diritto la Convenzione e di ritenere definitivamente la garanzia, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno;

- la mancata trasmissione della dichiarazione di cui al precedente comma 2 o la riscontrata falsità della dichiarazione di cui al precedente comma 2 potrà comportare la risoluzione della Convenzione/Contratto e la conseguente valutazione ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c), del D. Lgs. n. 50/2016 informando tempestivamente il Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi sulla risultanza dei controlli a campione effettuati.



## **ARTICOLO 20**

### **CLAUSOLA FINALE**

1. La presente Convenzione ed i suoi allegati (ivi incluse le Condizioni Generali) costituiscono manifestazione integrale della volontà negoziale delle Parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente atto ed ai suoi Allegati non potrà aver luogo e non potrà essere provata che mediante atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o delle Condizioni Generali e/o dei singoli Contratti Attuativi non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.
2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o dei singoli Contratti Attuativi (o di parte di essi) da parte della Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Contraenti non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
3. Con la presente Convenzione si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le Parti; di conseguenza essa non verrà sostituita o superata dagli eventuali accordi operativi, attuativi o integrativi e sopravvivrà ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le Parti; in caso di contrasti le previsioni del presente atto prevarranno su quelle degli atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogativa delle Parti manifestata per iscritto.



Il sottoscritto, nella qualità di legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Fornitore dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

- con riferimento alla presente Convenzione:

Articolo 4 (Oggetto della Convenzione); Articolo 5 (Durata); Articolo 6 (Obbligazioni specifiche del Fornitore); Articolo 7 (Consegna, Attivazione, Verifica di conformità e Accettazione); Articolo 8 (Servizi connessi); Articolo 9 (Livelli di servizio); Articolo 10 (Corrispettivi e modalità di pagamento); Articolo 12 (Penali); Articolo 13 (Garanzia); Articolo 14 (Risoluzione); Articolo 19 (Commissione a carico del Fornitore ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012); Articolo 20 (Clausola finale)

- con riferimento alle Condizioni Generali, allegate alla presente Convenzione:

Articolo 3 (Utilizzazione della Convenzione e modalità di conclusione); Articolo 5 (Obbligazioni generali del Fornitore); Articolo 7 (Verifiche ispettive e di conformità); Articolo 9 (Importi dovuti e fatturazione); Articolo 12 (Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali); Articolo 14 (Risoluzione); Articolo 15 (Recesso); Articolo 16 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa); Articolo 17 (Prescrizioni relative al Subappalto); Articolo 18 (Divieto di cessione del contratto); Articolo 19 (Brevetti industriali e diritti d'autore); Articolo 20 (Foro competente); Articolo 21 (Trattamento dei dati personali); Articolo 22 (Codice Etico – Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 – Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza), Articolo 23 (Tracciabilità dei flussi finanziari).

# **Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7**

**Lotto unico**

**Corrispettivi e tariffe**

**SOMMARIO**

**1. PREMESSA..... 3**

**2. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE ..... 3**

**2.1. PIANO TARIFFARIO A PACCHETTO (PER UTENZE IN ABBONAMENTO E RICARICABILI) ..... 4**

        2.1.1. TRAFFICO NAZIONALE ..... 4

        2.1.2. TRAFFICO IN ROAMING NON REGOLAMENTATO..... 6

**2.2. PIANO TARIFFARIO A CONSUMO (PER UTENZE IN ABBONAMENTO E PER TRAFFICO OVER/EXTRA BUNDLE) ..... 8**

        2.2.1. TRAFFICO NAZIONALE ..... 8

        2.2.2. TRAFFICO IN ROAMING NON REGOLAMENTATO..... 11

**3. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI ..... 14**

**4. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI ..... 16**

**5. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA ..... 18**

**6. SERVIZI DI POTENZIAMENTO DELLA COPERTURA ..... 19**

**7. FATTORI CORRETTIVI DEL PREZZO ..... 21**

## 1. Premessa

Tariffe e corrispettivi di cui nel seguito non comprendono tasse ed imposte, quali la tassa di concessione governativa, ove applicabile, e l'IVA.

Nel caso in cui l'attivazione di un pacchetto o di un plafond, i cui canoni sono relativi ad un mese solare, avvenga nel corso del mese (ad esempio: 15 giugno), il prezzo del pacchetto sarà riproporzionato al numero di giorni del mese in cui il pacchetto stesso sarà fruibile (nell'esempio, addebitando per il mese di giugno la metà del canone mensile previsto per la tariffa del pacchetto rendendo comunque disponibile, solo per le utenze ricaricabili, l'intera quantità di traffico prevista nel pacchetto mentre per le utenze in abbonamento la quantità di traffico sarà riproporzionata).

I restanti servizi a canone, i cui prezzi sono relativi ad un mese solare, relativamente al mese di attivazione, saranno fatturati riproporzionandone il prezzo al numero di giorni che intercorrono tra la data di attivazione e il termine del mese solare in cui l'attivazione ha avuto luogo.

## 2. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE

- Il piano tariffario a pacchetto di cui al par. 2.1 è associabile sia ad utenze in abbonamento, sia ad utenze ricaricabili.
- Il piano tariffario a consumo di cui al par. 2.2 è associabile alle sole utenze in abbonamento. Alcune tariffe del piano, tuttavia, sono utilizzate anche per le utenze con piano tariffario a pacchetto, se abilitate al traffico "over bundle" e/o "extra bundle", come meglio precisato nel seguito.
- I servizi di effettuazione e ricezione di chiamate in roaming regolamentate, invio di messaggi SMS in roaming regolamentati, e utilizzo di servizi di dati in roaming regolamentati, compresi i messaggi MMS, sono prestati alle condizioni stabilite dal regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2120/2015 (con particolare riferimento all'abolizione dei sovrapprezzi del roaming al dettaglio), e da successiva normativa comunitaria o nazionale. Pertanto, ogni qual volta, nei successivi paragrafi, si fa riferimento a servizi, in territorio nazionale, di effettuazione e ricezione di chiamate, di invio di messaggi SMS e di utilizzo di servizi di dati, compresi i messaggi MMS, ci si riferisce anche ai medesimi servizi regolamentati all'interno dello Spazio Economico Europeo (28 Paesi dell'UE più Islanda, Lichtenstein e Norvegia). Viceversa, ogni qual volta ci si riferisce al "roaming non regolamentato", si intendono chiamate, SMS, MMS e dati in roaming internazionale che non rientrano tra i servizi in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120.

## 2.1. Piano tariffario a pacchetto (per utenze in abbonamento e ricaricabili)

### 2.1.1. Traffico nazionale

Traffico Nazionale - pacchetti mensili	Prezzo per pacchetto, per utenza (Euro)
Pacchetto S1	1,50
Pacchetto S4	1,50
Pacchetto M4	1,70
Pacchetto M20	2,20
Pacchetto L4	2,80
Pacchetto L20	3,40

#### Quantità di traffico compresa nei pacchetti ed utilizzabile nel mese solare:

S1 150 minuti, 50 SMS, 1 Gbyte;

S4 150 minuti, 50 SMS, 4 Gbyte;

M4 400 minuti, 150 SMS, 4 Gbyte;

M20 400 minuti, 150 SMS, 20 Gbyte;

L4 3000 minuti, 300 SMS, 4 Gbyte;

L20 3000 minuti, 300 SMS, 20 Gbyte.

Tutti i pacchetti includono, nel mese solare:

- chiamate RPA e verso segreteria telefonica illimitate;
- 20 minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali;



- 10 MMS.

**Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:**

- Le "chiamate RPA" (sempre illimitate), ove RPA sta per "Rete Mobile della Pubblica Amministrazione", sono le chiamate vocali on net (originare e terminate nell'ambito della copertura nazionale dell'operatore), dirette ad utenze mobili in Convenzione, della stessa Amministrazione (ad esempio: "Ministero della Difesa", "INPS", "Regione Sicilia", "Comune di Roma", etc.);
  - i "minuti" (150, 400 o 3000 a seconda dei pacchetti) sono relativi alle chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette verso numerazioni di rete fissa o mobile nazionale, non comprese tra le precedenti RPA. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
  - gli SMS (50, 150 o 300 a seconda dei pacchetti) sono quelli originati in territorio nazionale;
  - i Gbyte (1, 4 o 20 a seconda dei pacchetti) sono relativi al traffico dati nazionale, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti;
  - le "chiamate verso segreteria telefonica" (sempre illimitate) sono quelle dal territorio nazionale;
  - i "minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali" (sempre 20), sono relativi a chiamate originate in territorio nazionale, e conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
  - gli MMS (sempre 10) sono quelli originati in territorio nazionale.

Per le utenze non abilitate al traffico "over bundle", non è possibile effettuare, nel corso del mese solare, minuti, SMS ed MMS eccedenti il quantitativo previsto nel pacchetto. Fa eccezione il traffico dati per il quale, al raggiungimento della quantità di Gbyte compresa nel pacchetto, la trasmissione dati non è bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps.

Per le utenze abilitate al traffico "over bundle", il traffico eccedente il quantitativo previsto nel pacchetto è tariffato con le tariffe a consumo del par. 2.2. La trasmissione dati prosegue, in questo caso, alla velocità massima consentita dalla rete.

Per le utenze non abilitate al traffico "extra bundle", non è possibile effettuare traffico su direttrici non previste nel pacchetto.

Per le utenze abilitate al traffico "extra bundle", il traffico sulle direttrici non previste nel pacchetto è tariffato con le tariffe a consumo del par. 2.2.

### 2.1.2. Traffico in roaming non regolamentato

Traffico in roaming non regolamentato - pacchetti giornalieri	Prezzo per pacchetto, per utenza (Euro)
Pacchetto R50	10,00
Pacchetto R100	11,00

#### Quantità di traffico compresa nei pacchetti ed utilizzabile nell'arco della giornata:

R50 30 minuti, 30 SMS, 50 Mbyte;

R100 30 minuti, 30 SMS, 100 Mbyte.

#### Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:

- i "minuti" (sempre 30) sono il totale delle chiamate originate e ricevute in roaming non regolamentato. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli SMS (sempre 30) sono quelli originati in roaming non regolamentato;
- i Mbyte (50 o 100 a seconda dei pacchetti) sono relativi al traffico dati in roaming non regolamentato, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Per ciascuna utenza associata a tali pacchetti, il pacchetto si attiva al momento della prima chiamata, o primo SMS, o prima connessione dati effettuata in roaming non regolamentato. La disponibilità del traffico (periodo di validità) va dal momento dell'attivazione del pacchetto, fino alle ore 24:00 (ora italiana) del giorno stesso.

Per le utenze non abilitate al traffico "over bundle", non è possibile effettuare minuti, SMS e traffico dati eccedenti il quantitativo giornaliero previsto nel pacchetto.

Per le utenze abilitate al traffico "over bundle", il traffico eccedente il quantitativo previsto nel pacchetto giornaliero è tariffato con le tariffe a consumo del par. 2.2.

Per le utenze non abilitate al traffico "extra bundle", non è possibile effettuare traffico su direttrici non previste nel pacchetto.

Per le utenze abilitate al traffico "extra bundle", il traffico sulle direttrici non previste nel pacchetto è tariffato con le tariffe a consumo del par. 2.2.



## 2.2. Piano tariffario a consumo (per utenze in abbonamento e per traffico over/extra bundle)

Le tariffe a consumo di seguito definite, se non diversamente indicato, sono applicate alle utenze sia con piano tariffario a consumo, sia a pacchetto (per il traffico over/extra bundle).

Per le chiamate e videochiamate, la tariffazione si basa sui secondi di durata effettiva delle chiamate, secondi ai quali verrà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 la tariffa al minuto indicata. Non è previsto il cosiddetto scatto alla risposta.

Il servizio di audio-conferenza è 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, sono tariffate come chiamate in roaming (regolamentate o non regolamentate, a seconda del Paese di origine della chiamata).

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

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

### 2.2.1. Traffico nazionale

Traffico Nazionale	Prezzo (Euro)
Chiamate di RPA (prezzo al minuto)	0,001
Chiamate Off-Net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	0,005
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	0,0008
Chiamate verso internazionale UE (prezzo al minuto)	0,06
Chiamate verso internazionale non UE (prezzo al minuto)	0,12

<b>Chiamate verso utenze satellitari (prezzo al minuto)</b>	3,00
<b>Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)</b>	0,001
<b>Videochiamate (prezzo al minuto)</b>	0,50
<b>SMS (prezzo del singolo SMS)</b>	0,014
<b>MMS (prezzo del singolo MMS)</b>	0,05
<b>Plafond nazionale da 1 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)</b>	1,00
<b>Plafond nazionale da 4 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)</b>	1,20
<b>Plafond nazionale da 20 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)</b>	1,50
<b>Mbyte a consumo nazionale (prezzo per Mbyte)</b>	0,0005

Per le utenze con piano tariffario a consumo, la trasmissione dati nazionale è comunque associata necessariamente ad una tariffa *a plafond*, e l'eventuale traffico eccedente il quantitativo compreso nel plafond ("over plafond") è tariffato con la tariffa a consumo nazionale.

#### **Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:**

- "Chiamate di RPA", ove RPA sta per "Rete Mobile della Pubblica Amministrazione". Tariffa applicabile alle sole utenze con piano tariffario a consumo. Sono le chiamate vocali on net (originare e terminate nell'ambito della copertura nazionale dell'operatore), dirette ad utenze mobili in Convenzione, della medesima tipologia dell'utenza chiamante (quindi in abbonamento), della stessa Amministrazione (ad esempio: "Ministero della Difesa", "INPS", "Regione Sicilia", "Comune di Roma", etc.);
- "Chiamate Off Net verso rete mobile nazionale": sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili italiane non incluse nella classe "Chiamate di RPA";
- "Chiamate verso rete fissa nazionale": sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette a rete fissa nazionale;

- “Chiamate verso internazionale UE”: sono le chiamate vocali originate in Italia e dirette ad utenze fisse e mobili internazionali di Stati membri della Comunità europea;
- “Chiamate verso internazionale non UE”: sono le chiamate vocali originate in Italia e dirette ad utenze fisse e mobili internazionali di tutti i Paesi del mondo diversi dagli Stati membri della Comunità europea;
- “Chiamate verso utenze satellitari”, sono le chiamate vocali dirette ad utenze di reti satellitari;
- “Chiamate verso segreteria telefonica”, sono le chiamate alla segreteria telefonica dal territorio nazionale. Tariffa applicabile alle sole utenze piano tariffario a consumo;
- “Videochiamate”, sono le videochiamate originate in territorio nazionale e dirette ad utenze mobili nazionali ed internazionali;
- “SMS”: sono gli SMS originati nel territorio nazionale;
- “MMS”: sono gli MMS originati nel territorio nazionale;
- Plafond da 1 o 4 o 20 Gbyte/mese/utenza: sono applicabili alle sole utenze con piano tariffario a consumo, e danno diritto alle specifiche quantità di traffico nazionale previste nei plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti, utilizzabili nel corso del mese solare di vigenza dei plafond stessi. In caso di esaurimento della quantità di dati del plafond:
  - o la trasmissione dati non sarà bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps;
  - o la trasmissione dati potrà proseguire alla velocità massima consentita dalla rete, nel caso in cui l’Amministrazione abbia consentito l’utilizzo della tariffa a consumo di cui oltre
- “Mbyte a consumo nazionale”: per il traffico dati nazionale over bundle o over plafond. La tariffazione si basa sui Kbyte scambiati, utilizzando la tariffa ottenuta dividendo per 1024 il prezzo del Mbyte indicato.

**2.2.2. Traffico in roaming non regolamentato**

<b>Traffico in roaming non regolamentato</b>	<b>Prezzo (Euro)</b>
Chiamate originate in roaming non regolamentate (prezzo al minuto)	0,30
Chiamate ricevute in roaming non regolamentate (prezzo al minuto)	0,01
Chiamate effettuate in roaming satellitare (prezzo al minuto)	4,75
Chiamate ricevute in roaming satellitare (prezzo al minuto)	2,80
Videochiamate originate in Roaming UE (prezzo al minuto)	1,20
Videochiamate originate in Roaming extra UE (prezzo al minuto)	2,00
Videochiamate ricevute in Roaming UE (prezzo al minuto)	0,45
Videochiamate ricevute in Roaming extra UE (prezzo al minuto)	1,90
SMS inviato in Roaming non regolamentato (prezzo del singolo SMS)	0,08
MMS inviato in Roaming non regolamentato (prezzo del singolo MMS)	1,00
SMS inviato in Roaming satellitare (prezzo del singolo SMS)	0,75
Mbyte a consumo in roaming non regolamentato (prezzo per Mbyte)	0,25
Plafond in roaming non regolamentato da 500 Mbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	8,00
Pacchetto R50 in roaming non regolamentato (prezzo giornaliero per utenza)	10,00
Pacchetto R100 in roaming non regolamentato (prezzo giornaliero per utenza)	11,00

**Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:**

- “Chiamate originate in roaming non regolamentate”: sono le chiamate vocali originate in roaming internazionale, che non rientrano tra le chiamate in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “Chiamate ricevute in roaming non regolamentate”, sono le chiamate vocali ricevute in roaming internazionale, che non rientrano tra le chiamate in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “Chiamate effettuate in roaming satellitare”, sono le chiamate effettuate in roaming nelle reti satellitari;
- “Chiamate ricevute in roaming satellitare”, sono le chiamate ricevute in roaming nelle reti satellitari;
- “Videochiamate originate in roaming UE”, sono le videochiamate originate in *roaming* internazionale in Stati membri della Comunità Europea, verso una rete pubblica di comunicazioni all'interno di uno stato membro della Comunità Europea;
- “Videochiamate originate in roaming extra UE”, sono le videochiamate originate in *roaming* internazionale che non rientrano nella precedente classe “Videochiamate originate in roaming UE”;
- “Videochiamate ricevute in roaming UE”, sono le videochiamate ricevute in *roaming* internazionale in Stati membri della Comunità Europea;
- “Videochiamate ricevute in roaming extra UE”, sono le videochiamate ricevute in roaming internazionale in tutti i Paesi del mondo che non fanno parte della Comunità Europea;
- “SMS inviato in roaming non regolamentato”, sono gli SMS inviati in roaming internazionale che non rientrano tra gli SMS in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “MMS inviato in roaming non regolamentato”, sono gli MMS inviati in roaming internazionale che non rientrano tra gli MMS in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “SMS inviato in *roaming* satellitare”, sono gli SMS inviati in roaming dalle reti satellitari;
- Plafond da 500 Mbyte/mese/utenza. Tale plafond, applicabile alle sole utenze con piano tariffario a consumo, dà diritto a 500 Mbyte di traffico dati in roaming non regolamentato, utilizzabili nel mese solare di vigenza del plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti, utilizzabili nel corso del mese di vigenza dei plafond stesso.



In caso di esaurimento della quantità di dati del plafond, la trasmissione dati in roaming non regolamentato potrà proseguire nel caso in cui l'Amministrazione abbia consentito l'utilizzo della tariffa a consumo di cui oltre, sarà bloccata altrimenti;

- "Mbyte a consumo in roaming non regolamentato": per il traffico dati in roaming non regolamentato, applicabile a:
  - o Traffico over bundle o over plafond;
  - o Tutto il traffico generato in roaming non regolamentato, nel caso in cui l'utenza con piano tariffario a consumo non sia associate al plafond di cui sopra, né ad uno dei pacchetti giornalieri.

La tariffazione avverrà in base ai Kbyte scambiati, utilizzando la tariffa ottenuta dividendo per 1024 il prezzo del Mbyte indicato in Offerta Economica.

- Pacchetti R50 e R100: sono gli stessi pacchetti giornalieri per il roaming non regolamentato, definiti nel par. 2.1.

### 3. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI

Servizio	Prezzo (Euro) (*)
Connessione diretta a 2 Mbit/s (canone mensile) compreso CPE	350,00
Servizio di SMS massivi - pacchetto da 5000 messaggi RPA (prezzo del pacchetto)	65,00
Servizio di SMS massivi - pacchetto da 30000 messaggi non RPA (prezzo del pacchetto)	540,00
Servizio di SMS massivi - pacchetto da 100000 messaggi non RPA (prezzo del pacchetto)	1800,00
Enterprise Mobility Management - canone mensile per terminale gestito	2,00
Servizi di Mobile Payment - percentuale sull'importo della transazione	1,80 %
Servizi di Fleet Management - canone mensile per OBU	18,95
Smart working - canone mensile per utente mobile	8,80

(\*) ad eccezione del servizio di Mobile Payment, il cui corrispettivo è espresso in percentuale

Per il servizio di Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione mediante connessione dedicata, è indicato il canone mensile per la connessione dedicata a 2 Mbit/s.

Il corrispettivo mensile corrisposto dall'Amministrazione, comprensivo del servizio di installazione, noleggio e manutenzione del CPE, è pari al predetto canone, moltiplicato per il rapporto tra banda garantita del collegamento, e 2 Mbit/s.

Per tale servizio, nel caso di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicano i fattori correttivi di cui al paragrafo 7.

Il servizio di SMS massivi è tariffato a pacchetti di SMS:

- pacchetto da 5.000 messaggi RPA;
- pacchetto da 30.000 messaggi non RPA;
- pacchetto da 100.000 messaggi non RPA.

Per “messaggi RPA” si intendono quelli diretti ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione, e per “messaggi non RPA” quelli inviati verso tutte le altre numerazioni mobili.

Ai fini della tariffazione ogni SMS inviato con notifica di ricezione è conteggiato come 1,2 SMS senza notifica. In altre parole, per ogni cinque SMS inviati con notifica di ricezione, viene scalato l'equivalente di 6 SMS dal plafond disponibile.

Il Fornitore comunica al Responsabile Operativo dell'Amministrazione 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 continua a garantire l'erogazione del servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe previste al paragrafo 2.2 per i singoli SMS, con una riduzione del 10% (dieci per cento).

Per i servizi di Enterprise Mobility Management, Fleet Management e Smart working sono previsti, rispettivamente, i seguenti prezzi:

- canone mensile per terminale gestito;
- canone mensile per OBU;
- canone mensile per utente.

Per tali servizi, nel caso di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicano i fattori correttivi di cui al paragrafo 7.

Per le applicazioni per il Mobile payment, il corrispettivo è espresso come percentuale sull'importo della transazione.

#### 4. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

Terminali radiomobili	Prezzo (Euro)
<b>Canone mensile per noleggio e manutenzione di un terminale</b>	
Telefoni Top Android	2,00
Telefoni Top iOS 4,7"	5,00
Telefoni Top iOS 5,5"	6,00
Telefoni Top Windows	2,00
Telefoni categoria intermedia	1,00
Telefoni categoria base	0,50
Tablet Android	6,00
Tablet iOS	10,00
Tablet Windows	6,00
Modem per computer portatili	0,25

Per quanto riguarda la fornitura delle SIM, nulla è dovuto al Fornitore. Fa eccezione il caso in cui, per la stessa utenza, sia richiesta, a seguito della prima fornitura, il cambio di SIM per mutate esigenze relative all'apparato su cui utilizzare la SIM stessa (ad esempio, passaggio da SIM mini a micro/nano SIM). In tal caso, è previsto un corrispettivo per il cambio SIM di 2,00 (due/00) Euro.

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

Al predetto canone mensile si applicano, per durate dei contratti inferiori a 12 mesi, i fattori correttivi di cui al paragrafo 7.

Inoltre, tutti i canoni mensili relativi al noleggio e manutenzione dei terminali indicati in tabella si intendono riferiti alla fornitura di terminali associati ad utenze mobili che fruiscano almeno del servizio di trasmissione dati, per un periodo di almeno 12 mesi, utenze in altri termini che fruiscano, per almeno 12 mesi (anche non consecutivi) dei servizi a pacchetto per traffico nazionale (par.2.1.1) o dei servizi a plafond per il traffico dati nazionale (par.2.2.1).

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia fruito del servizio di noleggio e manutenzione di un terminale associato ad un'utenza che, a consuntivo, non abbia fruito dei predetti servizi per almeno 12 mesi, l'Amministrazione dovrà corrispondere al Fornitore un importo ulteriore ai canoni di noleggio e manutenzione per il periodo in cui il servizio stesso è stato prestato. Tale importo ulteriore, fatturato dal Fornitore in occasione dell'ultima fattura relativa al contratto attuativo, sarà pari al numero di mesi di fruizione dei servizi a pacchetto/plafond di cui sopra, mancanti al raggiungimento dei 12 mesi, moltiplicato per il canone mensile di noleggio e manutenzione del terminale, come da Offerta Economica (quindi senza l'applicazione dei fattori correttivi di cui al par. 7).

## 5. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA

UtENZE prioritarie e servizi di sviluppo e integrazione	Prezzo (Euro)
Utenza prioritaria - canone mensile	0,80
Servizi di sviluppo e integrazione - Profilo A (prezzo per giorno persona)	360,00
Servizi di sviluppo e integrazione - Profilo B (prezzo per giorno persona)	300,00

Per tutti i servizi di customer care, supporto, manutenzione e sicurezza, nulla è dovuto al fornitore. Fanno eccezione:

- Le utenze "prioritarie", per ciascuna delle quali è previsto il canone mensile sopra indicato;
- Le attività di sviluppo e integrazione, per le quali è indicato in tabella il prezzo per giorno uomo dei due profili di risorse previste (profilo A e profilo B). Si precisa che per "prezzo per giorno persona" si intende il corrispettivo per l'attività prestata in 8 ore lavorative, nell'ambito dell'orario dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.
- Il servizio di assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento dell'apparato radiomobile/OBU, per il quale nulla è dovuto al Fornitore fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale degli apparati/OBU forniti alla singola Amministrazione. In caso di eccedenza di tale quantitativo, per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 25,00 per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia modem per computer portatili, Euro 75,00 per la tipologia telefoni - categoria intermedia e le OBU, ed Euro 150,00 per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.

## 6. SERVIZI DI POTENZIAMENTO DELLA COPERTURA

Servizi di potenziamento della copertura	Prezzo (Euro)
Progetto A	38200,00
Progetto B	68000,00

I prezzi indicati si riferiscono a:

- A - copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile mentre all'esterno di esso il segnale è presente, mediante l'utilizzo di una soluzione basata su ripetitori.
- B - copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile e in assenza di segnale all'esterno mediante l'utilizzo di una soluzione basata su microcella.

Tali progetti tipo si riferiscono ad un edificio costituito da tre piani, ciascuno di essi alto 3 mt con una superficie pari a circa 660 metri quadrati distribuiti a forma di "L" ed avente la conformazione rappresentata nel par. 2.3 del Capitolato Tecnico.

I corrispettivi dovuti per uno specifico progetto sono determinati come somma, estesa a tutti gli apparati previsti dal progetto approvato dall'Amministrazione, dei corrispettivi relativi ai singoli apparati della seguente tabella:

Codice convenzione	Descrizione	Prezzo (Euro)
Antenna Indoor	Antenna Indoor	61,25
Cavo RF	Cavo RF - (metro)	6,43
Directional coupler	Directional coupler	70,92
Splitter	Splitter a 3 vie	73,62
Connettore	Connettore per cavi RF	22,86
Alimentatore Subrack	Unità Master - Alimentatore Subrack	1.279,47

<b>Subrack</b>	Unità Master - Subrack	7.371,20
<b>Unità Master Rack</b>	Unità Master - Rack	2.170,10
<b>Transceiver ottico</b>	Master Optical Transceiver	3.335,54
<b>Cavo FO</b>	Cavo in Fibra Ottica (metro)	14,06
<b>Supervisor</b>	Supervisor	2.154,14
<b>TPOI</b>	Convertitore da ripetitore a sistema distribuito d'antenna	532,01
<b>POI</b>	Interfaccia intelligente verso BTS	2.361,03
<b>Remote</b>	Unità remota	4.844,45
<b>Ripetitore</b>	Ripetitore	8.471,73
<b>BTS</b>	BTS	31.726,83

Tali corrispettivi sono relativi alla progettazione, installazione, configurazione, messa in esercizio, gestione, noleggio e manutenzione degli apparati nell'ambito della durata del contratto attuativo.

In ogni caso:

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



## 7. FATTORI CORRETTIVI DEL PREZZO

Per i seguenti servizi, sono previsti fattori correttivi economici nel caso la data di ordine del servizio e la data di scadenza del contratto attuativo determinino un'effettiva erogazione del servizio per un periodo inferiore a 12 mesi:

- noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili (par. 4);
- connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (par. 3);
- Enterprise mobility management (par. 3);
- Fleet management (par. 3);
- applicazioni per lo Smart Working (par. 3).

Per tali servizi sono previsti fattori incrementali di prezzo, nel caso in cui la scadenza della durata del contratto attuativo comporti una erogazione del servizio inferiore a 12 mesi. In tal caso, a seconda della durata di erogazione dei servizi, le Amministrazioni corrispondono il canone indicato nelle tabelle dei citati paragrafi, moltiplicato per il fattore corrispondente al numero di mesi effettivi di erogazione del servizio (numero arrotondato all'intero superiore), di cui alla successiva tabella. E' facoltà del Fornitore addebitare comunque gli importi corrispondenti ai canoni mensili standard, ed effettuare un consuntivo con l'ultima fattura.

Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo del canone mensile
11	1,1
10	1,2
9	1,3
8	1,5
7	1,7
6	2,0
5	2,4
4	3,0

<b>3</b>	4,0
<b>2</b>	6,0
<b>1</b>	12,0

# Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7

**Lotto unico**



**GUIDA ALLA CONVENZIONE**

**SOMMARIO**

**1. PREMESSA..... 6**

1.1 CRITERI DI ASSEGNAZIONE DELLE SIM IN CONVENZIONE AI DIPENDENTI DELLE AMMINISTRAZIONI .. 6

**2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE ..... 8**

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI ATTUATIVI ..... 8

2.2. SERVIZI..... 9

2.2.1. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE..... 9

2.2.1.1. Fonia mobile e funzioni associate ..... 9

2.2.1.2. Messaggistica SMS/MMS ..... 10

2.2.1.3. Video - chiamata ..... 10

2.2.1.4. RPV e profili di abilitazione..... 10

2.2.1.5. Qualità del servizio voce e SMS ..... 12

2.2.1.6. Trasmissione dati..... 12

2.2.1.7. Ricarica del credito..... 13

2.2.1.7.1. Ricarica “Sotto Soglia” ..... 14

2.2.1.7.2. Ricarica “Sotto Soglia Estero (extra SEE – Spazio Economico Europeo)” ..... 14

2.2.1.7.3. Ricarica “Sotto Soglia di Emergenza” ..... 15

2.2.1.7.4. Ricarica “One Shot” ..... 15

2.2.1.7.5. Modalità operative e canali di comunicazione ..... 15

2.2.1.8. Dual billing..... 16

2.2.1.8.1. Utenze in abbonamento.....	16
2.2.1.8.2. Utenze ricaricabili .....	17
<b>2.2.2. SIM E TERMINALI MOBILI.....</b>	<b>19</b>
2.2.2.1. SIM- Servio doppia SIM e SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS .....	19
2.2.2.2. Terminali mobili .....	20
2.2.2.3. Accettazione delle forniture.....	21
<b>2.2.3. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI.....</b>	<b>21</b>
2.2.3.1. Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.....	21
2.2.3.1.1. Attivazione della Connessione .....	22
2.2.3.1.2. Accesso mediante APN pubblico (ibox.tim.it).....	23
2.2.3.1.1. Accesso mediante APN dedicato su Internet.....	24
2.2.3.1.2. Accesso mediante APN dedicato con connessione dedicata .....	25
2.2.3.1.3. Livelli di servizio.....	26
2.2.3.2. SMS massivi .....	27
2.2.3.2.1. Livelli di servizio .....	31
2.2.3.3. EMM – Enterprise Mobility Management.....	32
2.2.3.3.1. Livelli di servizio .....	33
2.2.3.4. Fleet Management .....	33
2.2.3.4.1. Livelli di servizio.....	34
2.2.3.5. Applicazioni per lo Smart Working.....	35
2.2.3.5.1. Livelli di servizio.....	35

2.2.3.6. Applicazioni per il Mobile Payment.....	36
2.2.3.6.1. Livelli di servizio.....	36
2.2.3.7. Servizi di sviluppo e integrazione.....	37
2.2.3.8. Servizio di potenziamento della copertura.....	39
<b>2.2.4. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA.....</b>	<b>40</b>
2.2.4.1. Customer Care del Fornitore .....	40
2.2.4.1.1. Canali di accesso al Customer Care .....	40
2.2.4.1.2. Compiti del Customer Care e livelli di servizio.....	41
2.2.4.1.3. Operatore Assegnato.....	42
2.2.4.1.4. Richieste di supporto tecnico.....	42
2.2.4.1. Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo .....	43
2.2.4.2. Assistenza e manutenzione.....	47
2.2.4.2.1. Manutenzione degli apparati e delle SIM .....	48
2.2.4.2.2. Assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM .....	50
2.2.4.3. Referenti del Fornitore per le Amministrazioni.....	52
2.2.4.4. Servizi di sicurezza.....	52
<b>2.2.5. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE .....</b>	<b>53</b>
2.2.5.1. Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni .....	53
2.2.5.2. Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione .....	56
<b>3. MODALITÀ DI FORNITURA .....</b>	<b>56</b>

3.1.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ NEL PERIODO DI VALIDITÀ DEI CONTRATTI .....	56
<b>4.</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>57</b>
4.1.	CORRISPETTIVI.....	57
4.2.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....	57
4.2.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	58
4.2.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE .....	61
4.2.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE .....	61
4.2.4.	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	61
	ULTERIORI TUTELE .....	62
<b>5.</b>	<b>FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>63</b>
<b>6.</b>	<b>COME ORDINARE .....</b>	<b>63</b>
6.1.	REGISTRAZIONE .....	63
6.2.	ORDINATIVO DI FORNITURA .....	64
<b>7.</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>65</b>
7.1.	ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI .....	65
7.2.	ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI .....	67
	<b>APPENDICE .....</b>	<b>69</b>
	ROAMING INTERNAZIONALE.....	69

## 1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7 – Lotto unico (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con Telecom Italia S.p.A. (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il suddetto lotto.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Iniziative > Convenzioni > Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7.**

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento e all'indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

### 1.1 Criteri di assegnazione delle SIM in convenzione ai dipendenti delle Amministrazioni

Si rammenta che, così come già chiarito per le precedenti edizioni, anche la Convenzione "Telefonia Mobile 7" rientra tra le convenzioni quadro stipulate da Consip per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze: aderendo alla convenzione, le Pubbliche Amministrazioni acquistano beni e servizi, avviando un rapporto contrattuale diretto con il Fornitore, mediante emissione dell'ordinativo di fornitura.



In tale ambito, le SIM, oggetto della Convenzione “Telefonia Mobile 7”, sono acquisite unicamente dall’Amministrazione, cui le stesse SIM sono intestate, al fine di soddisfare le esigenze di servizio esclusivamente del proprio personale dipendente.

Poiché il quantitativo massimo della convenzione, espresso proprio in numero di SIM, è stato determinato in favore di tutte le Amministrazioni/soggetti legittimati ad utilizzare la convenzione, si raccomanda di assegnare le SIM solo per effettive necessità connesse all’esercizio e allo svolgimento delle attività lavorative. In tale ottica l’assegnazione di due SIM allo stesso dipendente deve essere considerata una circostanza del tutto eccezionale, circoscritta a casi di comprovata effettiva necessità.

## 2. Oggetto della Convenzione

### 2.1. Durata della Convenzione e dei contratti attuativi

La Convenzione ha durata contrattuale di 18 (diciotto) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi.

Ciascuna Amministrazione, a seguito dell'invio dell' "Ordinativo di Fornitura" per la richiesta di almeno una utenza, stipula il contratto di fornitura, attuativo della Convenzione, avente ad oggetto la prestazione dei servizi di telefonia mobile richiesti con il predetto ordinativo. L'Amministrazione potrà integrare l'Ordinativo di Fornitura, mediante l'emissione di Ordinativi Collegati allo stesso.

I contratti di fornitura attuativi della Convenzione conclusi a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, avranno durata sino al termine di durata della Convenzione (originario o prorogato). Si precisa che laddove l'Ordinativo di Fornitura fosse emesso nel corso dei 12 (dodici) mesi che precedono la scadenza della durata della Convenzione (anche prorogata), i contratti di fornitura attuativi avranno una durata di 12 (dodici) mesi.

Qualora la Convenzione venga prorogata, resta comunque salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un contratto di fornitura precedentemente alla proroga della Convenzione, di recedere dal contratto stesso, limitatamente al periodo eccedente la durata originaria del Contratto.

In ogni caso, resta inteso che la durata dei contratti di fornitura, stipulati in corso di vigenza della Convenzione, rimane invariata anche qualora sia raggiunto durante il loro periodo di validità il quantitativo massimo della Convenzione.

La predetta durata dei contratti di fornitura, su determinazione della singola Amministrazione, potrà essere prorogata ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016 per il tempo strettamente necessario a garantire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione dell'iniziativa Consip per servizi analoghi di telefonia mobile così da assicurare la continuità dei servizi.

## 2.2. Servizi

### 2.2.1. Servizi di telefonia mobile

Tutti i servizi di telefonia mobile di cui al presente paragrafo e relativi sub-paragrafi, salvo ove diversamente indicato, saranno prestati sia sulle utenze in abbonamento, sia su quelle ricaricabili. Più in dettaglio:

l'utilizzo dei servizi in abbonamento, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze in abbonamento, sarà garantito continuativamente per l'intera durata del contratto attuativo;

l'utilizzo dei servizi ricaricabili, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze ricaricabili, sarà subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario (di importo maggiore o uguale al prezzo del pacchetto prescelto), che potrà essere ricaricato con le modalità previste al par.

2.2.1.7. Per tali utenze ricaricabili, richieste dalle Amministrazioni mediante sottoscrizione dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni potranno decidere, durante la finestra di validità temporale del predetto Ordinativo, di effettuare le ricariche e, con esse, fruire dei servizi di telefonia mobile.

Per quanto riguarda le tariffe valide per lo Spazio Economico Europeo, si ricorda che esso è costituito dai paesi membri della Comunità Europea, più Norvegia, Islanda e Liechtenstein.

**Le SIM saranno disabilitate di default ai servizi CSP (forniti cioè da Content Service Provider e corrispondenti a servizi premium a sovrapprezzo), ed attivati solo su richiesta dell'Amministrazione"**

#### 2.2.1.1. Fonia mobile e funzioni associate

Il Fornitore rende disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (sia esso acquisito o meno nell'ambito della Convenzione) da parte della persona assegnataria dell'utenza. Sono previste le seguenti funzioni/servizi associati, attivabili direttamente dall'utente:

1. Segreteria telefonica;
2. Notifica della disponibilità di un utente a ricevere chiamate;
3. Notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata;
4. Audio-conferenza;
5. Visualizzazione del numero del chiamante;
6. Visualizzazione proprio numero;

7. Avviso di chiamata;
8. Chiamata in attesa;
9. Trasferimento/deviazione di chiamata.

#### **2.2.1.2. Messaggistica SMS/MMS**

Sono disponibili agli utenti i seguenti servizi di messaggistica SMS/MMS:

Servizio di brevi messaggi di testo (SMS);

SMS concatenati (Long SMS);

Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service);

Notifica dell'invio dei messaggi.

#### **2.2.1.3. Video - chiamata**

Il Fornitore rende disponibile il servizio di video-chiamata (definito secondo le indicazioni del 3GPP 3G.324M) come estensione del servizio di chiamata vocale verso utenti mobili, a tutti gli utenti muniti di telefono mobile dotato della funzione di videochiamata.

Le modalità di fruizione del servizio prevedono la digitazione del numero chiamato e l'indicazione di chiamata video.

Il servizio è reso disponibile sulle utenze in abbonamento con piano tariffario a consumo e sulle utenze, in abbonamento e ricaricabili, con piano tariffario a pacchetto, solo se abilitate al traffico over o extra bundle.

#### **2.2.1.4. RPV e profili di abilitazione**

Al fine di permettere il controllo della spesa dell'Amministrazione, consentendo di effettuare traffico per conto delle Amministrazioni stesse in funzione delle effettive necessità operative di ciascun dipendente cui è assegnata l'utenza, il Fornitore metterà a disposizione e configurerà, per le utenze in abbonamento e ricaricabile su richiesta delle Amministrazioni aderenti, una rete privata virtuale (RPV), il cui modello di riferimento è illustrato in figura, basata sulle funzionalità di rete intelligente dell'operatore, rispondente alle specifiche dell'Amministrazione stessa, nell'ambito delle prestazioni minime di seguito descritte.

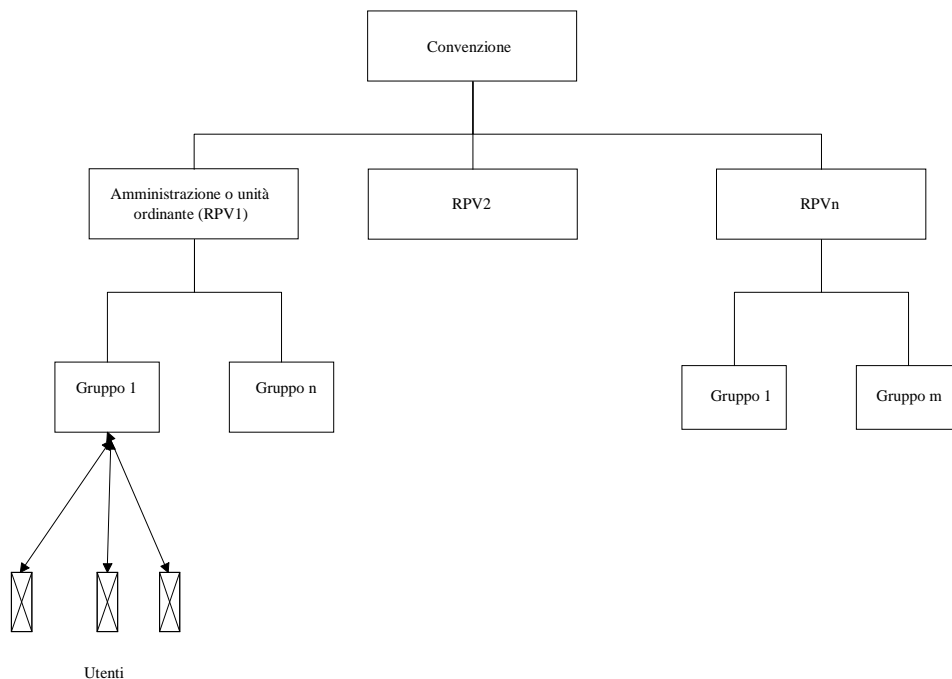


Figura 1

Il “gruppo” è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo l’Amministrazione ritiene di dover gestire separatamente; l’utente è l’assegnatario di una SIM. Le caratteristiche messe a disposizione sono:

- configurazione dell’utenza RPV per Amministrazione in gruppi chiusi di utenti, distinti per le caratterizzazioni sul traffico uscente (c.d. “profili” o “classi di abilitazione”);
- possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni;
- possibilità di definire liste di numerazioni consentite per il traffico uscente.

I profili di abilitazione al traffico uscente, in particolare, prevedono:

- un livello di restrizione massima, che consente la sola ricezione delle chiamate, e non consente 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;
- livelli intermedi, che abilitano, in modo crescente, le chiamate verso utenze del gruppo/RPV, numeri di rete fissa/mobile nazionale/internazionale, etc.;
- un livello di restrizione minima, con abilitazione a tutte le direttrici di traffico.

Sarà possibile disabilitare il roaming internazionale.

**2.2.1.5. Qualità del servizio voce e SMS**

Parametro QoS Voce e SMS	Valore garantito
Percentuale di mantenimento della connessione superiore o uguale al:	99%
Percentuale di accessibilità al servizio superiore o uguale al:	99%
Percentuale di consegna SMS superiore o uguale a:	98%

Per la definizione dei parametri, si rimanda al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico.

I valori sopra indicati potranno essere verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente, con un insieme di 1.000 chiamate/SMS campione, effettuate nell'intervallo di punta, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione stessa, in qualunque area in cui sia fornito il servizio.

**2.2.1.6. Trasmissione dati**

La trasmissione dati a commutazione di pacchetto è resa disponibile agli utenti sia in uplink che in downlink ed è realizzata con le seguenti diverse tecnologie, a seconda del tipo di copertura offerta dal Fornitore e dichiarata nel Piano della Copertura:

- GPRS
- EGPRS
- UMTS
- HSPA
- HSPA+
- LTE
- LTE Advanced

I servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto possono essere utilizzati dagli utenti per:

la fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet sia attraverso telefoni mobili e tablet, sia attraverso modem per computer portatili, ivi incluse navigazione web, scambio di file ed utilizzo di

servizi real time, posta elettronica, utilizzo di app mobili, etc.. Il Fornitore garantisce, agli utenti abilitati a questo tipo di servizio, l'accesso alla rete internet attraverso specifici APN (Access Point Name). Detti APN consentono l'accesso ad Internet sia attraverso i modem per computer portatili, sia attraverso i browser presenti nei terminali radiomobili e tablet presenti in Convenzione.

la consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, di cui al paragrafo 2.2.3.1).

E' fatto divieto al Fornitore di:

impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;

limitare la velocità di connessione che, per gli utenti in convenzione, sarà sempre quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal Fornitore, quale che sia la quantità di traffico generata dall'utente, e indipendentemente dalla tipologia di traffico e servizio.

#### **2.2.1.7. Ricarica del credito**

Per ciascuna utenza ricaricabile con associato un pacchetto di traffico nazionale (S1, S4, M4, M20, L4, L20), TIM rende disponibile all'Amministrazione la possibilità di ricaricare il credito associato all'utenza attraverso una "ricarica automatica", effettuata a inizio del mese solare e coincidente con il periodo di disponibilità del pacchetto cui l'utenza è associata, di importo pari al prezzo del pacchetto stesso (IVA inclusa).

Le Amministrazioni, mediante il primo Ordinativo di Fornitura (OdF) potranno, per le utenze del contratto, scegliere, per la ricarica del credito, tra la modalità "rinuncia" o "conferma" e modificare successivamente tale scelta tramite gli OdF collegati al primo.

Entro una settimana dallo scadere di ciascun periodo di disponibilità del pacchetto, il Fornitore notificherà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, almeno via e-mail, la data di scadenza del periodo di disponibilità del pacchetto, ricordando che potrà procedere alla "conferma" o alla "rinuncia", a seconda della modalità scelta dall'Amministrazione.

Attraverso il Portale della Convenzione, o in alternativa tramite richiesta al Customer Care, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà, entro al massimo un giorno antecedente la fine del mese solare, comunicare per ogni singola utenza del contratto per il mese di riferimento, nel caso di:

"modalità rinuncia", la volontà di non effettuare la ricarica;

"modalità conferma", la volontà di effettuare la ricarica.

TIM rende disponibili, oltre quella automatica, ulteriori modalità di ricarica (sia sotto soglia che a richiesta) ciascuna applicabile in maniera differenziata utenza per utenza. Di seguito sono descritti i tagli di ricarica che sono resi disponibili dettagliando la frequenza di ricarica, le modalità operative e i canali di comunicazione messi a disposizione dell'Amministrazione.

Nei casi in cui la ricarica automatica (in entrambe le modalità) venisse sospesa il pacchetto viene rinnovato solo in presenza di credito sufficiente (cfr. 2.2.1.7.1., 2.2.1.7.3 e 2.2.1.7.4); nel caso in cui il credito non fosse sufficiente il pacchetto sarà sospeso e non sarà possibile effettuare traffico uscente, fino alla disponibilità di un credito sufficiente al rinnovo del pacchetto.

#### **2.2.1.7.1. Ricarica "Sotto Soglia"**

Questa modalità di ricarica automatica, se autorizzata dall'Amministrazione con l'Ordinativo di Fornitura, prevede, al raggiungimento di una soglia di credito residuo di 4,95€, l'accredito automatico di un taglio di ricarica (IVA inclusa) scelto fra le seguenti opzioni disponibili:

Ricarica credito 6€;

Ricarica credito 12€;

Ricarica credito 24€;

Ricarica credito 48€.

Per tale opzione di ricarica è previsto un tetto massimo di due ricariche automatiche al mese; un'eventuale terza ricarica viene erogata solo all'inizio del mese solare successivo.

#### **2.2.1.7.2. Ricarica "Sotto Soglia Estero (extra SEE – Spazio Economico Europeo)"**

E' resa disponibile anche una modalità di ricarica giornaliera per l'estero volta a prevenire l'esaurimento del credito a fronte dei costi per traffico roaming non regolamentato. Tale modalità di ricarica è automatica, se autorizzata dall'Amministrazione con l'Ordinativo di Fornitura, e si attiva se il credito va sotto soglia quando ci si trova in un paese extra SEE.

In particolare, a seguito del primo evento di traffico in roaming extra SEE, è previsto un controllo sull'importo del credito residuo della linea. In funzione del pacchetto di traffico roaming giornaliero (R50 o R100) scelto dall'Amministrazione, al raggiungimento di una soglia di credito residuo pari al prezzo del pacchetto, sarà effettuato l'accredito automatico di un taglio di ricarica di importo pari al prezzo del pacchetto stesso (IVA inclusa).



La ricarica "sotto soglia Estero" viene attivata una sola volta al giorno; se durante lo stesso giorno il credito dell'utenza scende sotto la soglia prevista, la linea non sarà più ricaricata ma, qualora autorizzata, ad esempio, la ricarica "sotto soglia" (purché non siano state già consumate le 2 ricariche disponibili nel mese) e qualora il credito risulti inferiore ai 4,95€, si attiverà la ricarica automatica sotto soglia con il taglio di ricarica prescelto. In alternativa potrà sempre essere utilizzato il servizio di ricarica su richiesta "One-Shot".

#### **2.2.1.7.3. Ricarica "Sotto Soglia di Emergenza"**

Questa modalità di ricarica automatica, se autorizzata dall'Amministrazione con l'Ordinativo di Fornitura, prevede, al raggiungimento di una soglia di credito residuo di 2,5€, l'accredito automatico di un taglio di ricarica di importo pari a 9€ (IVA inclusa) per un massimo di 20 volte nel mese solare. La ricarica di emergenza non è compatibile con quella "sotto soglia", mentre è compatibile con la ricarica "One Shot" e con la "sotto soglia Estero (extra SEE)".

#### **2.2.1.7.4. Ricarica "One Shot"**

Questa modalità di ricarica a richiesta, utilizzabile per coprire le necessità straordinarie, viene attivata dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione che la può richiedere in maniera estemporanea. Prevede l'accredito di un taglio di ricarica di importo fisso (IVA inclusa) scelto dall'Amministrazione fra le seguenti opzioni disponibili:

Ricarica "One Shot" 7€;

Ricarica "One Shot" 22€;

Ricarica "One Shot" 44€;

Ricarica "One Shot" 88€.

La richiesta di ricarica può essere effettuata, nel corso dello stesso mese, più volte per la stessa utenza anche con tagli differenti.

La ricarica "One Shot" è compatibile con tutte le altre modalità di ricarica.

#### **2.2.1.7.5. Modalità operative e canali di comunicazione**

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione di ciascuna tipologia di ricarica automatica "Sotto Soglia" prevista, eventualmente differenziandola utenza per utenza del contratto, tramite Ordinativo di Fornitura e variare tale scelta tramite richiesta al Customer Care della Convenzione o in alternativa attraverso le funzionalità di self ordering messe a disposizione dal Portale della Convenzione.

Le ricariche a richiesta "One Shot" in maniera analoga potranno essere attivate tramite richiesta al Customer Care o in alternativa attraverso il Portale della Convenzione.

All'attivazione di ognuna delle opzioni di ricarica previste, inclusa la ricarica automatica, TIM invierà all'utenza interessata un SMS di conferma contenente l'informazione del nuovo credito residuo.

Sia per le ricariche automatiche "Sotto Soglia" sia per le ricariche a richiesta "One Shot", l'importo della ricarica sarà accreditato sulla SIM entro 15 minuti dalla richiesta di attivazione.

### 2.2.1.8. Dual billing

#### 2.2.1.8.1. Utenze in abbonamento

Il Fornitore attiverà, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, l'abilitazione del traffico nazionale personale, vocale ed SMS, effettuato dagli utenti delle Amministrazioni stesse, tramite il servizio **TIM TUO**. Le chiamate, le videochiamate e gli SMS personali non saranno così soggetti alle eventuali restrizioni applicate all'utenza nell'ambito della RPV e saranno addebitate e fatturate direttamente al dipendente (**c.d. Dual Billing**). Tale prestazione è garantita mediante l'anteposizione del codice "4146" al numero chiamato. In particolare il Fornitore invierà le fatture all'indirizzo e-mail del dipendente, o, equivalentemente, un e-mail che notifichi la disponibilità, tramite il portale di cui al paragrafo 2.2.4.1, della stessa documentazione. La modalità di pagamento delle fatture sarà scelta dal dipendente tra: i) RID su carta di credito o conto corrente bancario, ii) pagamento mediante bollettino postale.

Il Fornitore inoltre garantisce il dual billing per i le chiamate, le videochiamate e gli SMS fruiti in roaming internazionale, mediante anteposizione del codice "4146", nei Paesi/Aree Geografiche riportati nell'Appendice alla presente Guida alla Convenzione "**Roaming Internazionale**", a condizione che l'utenza sia stata abilitata al traffico Roaming EXTRA SEE.

A chiamate e SMS personali saranno applicate le tariffe a consumo descritte nell'allegato "Corrispettivi e Tariffe". Per le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili oppure fisse italiane oppure originate negli Stati dello Spazio Economico Europeo e dirette verso numerazioni di rete fissa o mobile nazionale non comprese tra le precedenti RPA o degli Stati membri dello Spazio Economico Europeo, sarà sempre utilizzata la tariffa "Off Net".

Su richiesta dell'Amministrazione, tutti i servizi di telefonia mobile (voce, video-chiamate, SMS, MMS e traffico dati) fruiti in roaming non regolamentato saranno addebitati e fatturati direttamente al dipendente mediante attivazione del servizio denominato "**TIM TUO Roaming On EXTRA SEE**". Tale modalità consente, in modo automatico e senza anteporre il codice 4146, di addebitare automaticamente al dipendente tutto il traffico originato in roaming non regolamentato, secondo gli accordi di roaming riportati nell'Appendice "**Roaming Internazionale**". Tale servizio può essere attivato

solo nel caso in cui non sia presente uno dei pacchetti giornalieri di traffico dati roaming non regolamentato R50, R100 (utenze in abbonamento con piano tariffario a pacchetto/ consumo).

In merito al traffico dati nazionale oppure originato negli Stati dello Spazio Economico Europeo, la distinzione della parte fruita dal dipendente a titolo personale verrà fatta in modo forfettario: qualunque sia il plafond dati associato all'utenza, l'Amministrazione 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, il dipendente prenderà atto ed accetterà che il (100-x)% del canone mensile relativo alla tariffa associata alla sua utenza gli sia direttamente addebitato, rimanendo a carico dell'Amministrazione la quota x% del canone. A tal fine, la suddetta quota x% a carico dell'Amministrazione potrà assumere i valori: 100%, 75%, 50%, 25% e 0%.

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia previsto che, al superamento del plafond, l'utenza possa generare ulteriore traffico a consumo, quest'ultimo sarà addebitato all'Amministrazione stessa.

#### 2.2.1.8.2. Utenze ricaricabili

Il Fornitore attiverà, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, il servizio di **Dual Billing (TIM TUO)** per le chiamate vocali e gli SMS personali effettuati in ambito nazionale e in roaming regolamentato, per tutti gli utenti per i quali il Responsabile Operativo dell'Amministrazione ne abbia autorizzato l'attivazione. Le chiamate e gli SMS personali saranno addebitati direttamente al dipendente tramite erosione del proprio credito residuo. Tale prestazione è garantita mediante l'anteposizione del codice "4146" al numero chiamato.

TIM mette a disposizione delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione anche le seguenti funzionalità:

Distinzione delle video-chiamate personali, mediante anteposizione del codice 4146 sia in territorio nazionale che in roaming internazionale;

Distinzione delle chiamate internazionali (ITZ), mediante anteposizione del codice 4146;

Possibilità di addebitare sul credito del dipendente gli MMS inviati ad esaurimento di quelli previsti nel pacchetto aziendale attivo sull'utenza. Tale modalità è usufruibile automaticamente previa attivazione del servizio denominato **"TIM TUO MMS"**;

Estensione del dual billing ai servizi fruiti in roaming NON regolamentato, a condizione che l'utenza sia stata abilitata al traffico Roaming EXTRA SEE:

- Per i servizi voce, anteposendo il codice "4146", nei Paesi/Aree Geografiche riportati nell'Appendice alla presente Guida alla Convenzione **"Roaming Internazionale"**.

- Per i servizi SMS, anteposando il codice "4146" al numero chiamato, nei Paesi/Aree Geografiche riportati nell'Appendice alla presente Guida alla Convenzione "Roaming Internazionale";
- Per i servizi voce, video-chiamate, SMS, MMS e traffico dati, automaticamente mediante attivazione del servizio denominato "**TIM TUO Roaming On Extra SEE**": tale modalità consente, in modo automatico e senza anteporre il codice, di addebitare automaticamente al dipendente tutto il traffico originato in roaming non regolamentato secondo gli accordi di roaming riportati nell'Appendice "**Roaming Internazionale**". Tale servizio può essere attivato solo nel caso in cui l'utenza non sia abilitata al traffico extra bundle e non sia presente uno dei pacchetti giornalieri di traffico roaming non regolamentato R50, R100.

Inoltre è prevista, per il traffico a carico del dipendente, la possibilità di attivare le stesse modalità di tariffazione previste per i servizi a carico dell'Amministrazione e, segnatamente:

Pacchetti di traffico nazionale S1, S4, M4, M20, L4, L20 con periodo di disponibilità coincidente con il mese solare;

Pacchetti giornalieri di traffico roaming non regolamentato R50 e R100;

Plafond dati nazionali e in roaming regolamentato da 1 GB, 4 GB, 20 GB con periodo di disponibilità coincidente con il mese solare e canone addebitato esclusivamente al dipendente;

Plafond dati in roaming non regolamentato da 500 MB con periodo di disponibilità coincidente con il mese solare.

In particolare le chiamate e gli SMS personali verranno distinti mediante l'anteposizione del codice "4146" al numero chiamato e, all'esaurimento dei bundle del pacchetto, l'ulteriore traffico effettuato sarà tariffato a consumo con le tariffe previste nel listino della Convenzione, erodendo il credito residuo personale.

I bundle dati dei pacchetti o dei plafond saranno fruibili all'esaurimento di quelli aziendali, garantendo le notifiche all'utente al raggiungimento dell'80% e del 100% delle quantità previste per ciascun pacchetto/plafond aziendale e personale.

Ad esaurimento di entrambi i bundle dati, aziendale e personale, il traffico dati sarà ridotto ad una velocità massima di 32 Kbps o sarà consentito il traffico dati a consumo, se autorizzato dall'Amministrazione, con le tariffe previste nel listino della Convenzione e andrà ad erodere il credito residuo aziendale.

Come ulteriore funzionalità aggiuntiva, nel caso in cui le politiche di gestione del traffico dati dell'Amministrazione non consentano al dipendente di accedere liberamente ad Internet (ad esempio

traffico dati consentito solo attraverso accesso alla intranet aziendale con APN dedicato e con traffico verso Internet bloccato oppure filtrato tramite proxy), TIM metterà a disposizione un APN denominato “**pamobilepersonale**”, attraverso il quale il dipendente potrà effettuare liberamente traffico dati a titolo personale andando ad erodere il proprio pacchetto/plafond dati.

L’attivazione di tali pacchetti/plafond sarà subordinata alla disponibilità di un credito monetario maggiore od uguale dell’importo del pacchetto/plafond, che potrà essere ricaricato dal dipendente stesso mediante pagamento con carta di credito o carta di debito.

Il dipendente potrà richiedere l’attivazione dei pacchetti o dei plafond dati personali tramite il Portale della Convenzione o, in alternativa, inviando un modulo di richiesta attivazione al Customer Care.

Le ricariche personali possono essere effettuate secondo i canali, i tagli e le modalità descritte di seguito:

gli sportelli Bancomat, gli sportelli Postamat e gli sportelli POS degli uffici postali abilitati al servizio di ricarica con tagli da 10€, 15€, 20€, 30€, 50€, 80€, 100€, 150€ (IVA inclusa);

direttamente dal Portale della Convenzione con tagli da 10€, 20€, 25€, 30€, 50€, 100€, 150€ (IVA inclusa) effettuando il pagamento con carta di credito, PayPal e APP TIM Personal;

nei negozi TIM con servizio PostTIM, dove, mediante la “ricarica su misura”, è possibile effettuare ricariche a partire dal taglio di 5€ fino a quello di 200€ (IVA inclusa), con flessibilità di 1 cent. Tale modalità di ricarica è anche disponibile nei PuntoLIS, Bar, Tabaccherie, Ricevitorie Lotto e Ricevitorie Sisal-Superenalotto, Edicole, Autogrill, Aree di Servizio, Phone Center ed Internet Point abilitate al servizio PostTIM;

con la scheda Ricaricard, acquistabile oltre che nei negozi TIM anche nelle edicole, nelle tabaccherie, nei bar, nei supermercati e nelle aree di servizio, con tagli da 5€, 10€ e 20€ (IVA inclusa);

tramite servizi di home banking con tagli da 10€, 15€, 20€, 30€, 50€, 80€, 100€, 150€ (IVA inclusa).

Indipendentemente dal canale scelto dal dipendente per ricaricare il proprio credito, l’importo della ricarica sarà reso disponibile entro 15 minuti dalla richiesta di attivazione.

## **2.2.2. SIM e Terminali mobili**

### **2.2.2.1. SIM- Servio doppia SIM e SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS**

Per l’utilizzo dei servizi di seconda, terza e quarta generazione, sarà fornita almeno una SIM card per utenza, a cui sarà associato il profilo di servizio della singola utenza. Saranno fornite SIM 128Kb Triple Cut con layout standard TIM.

TIM metterà a disposizione, alle Amministrazioni richiedenti e per le utenze da esse indicate, il servizio di doppia SIM (cd. **"Twin Card"**), 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).

Inoltre TIM, sempre su richiesta dell'Amministrazione, fornirà SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS.

#### **2.2.2.2. Terminali mobili**

**L'Amministrazione può richiedere, al netto delle scorte di cui nel seguito, un numero di apparati radiomobili, minore o uguale al numero di SIM richieste.**

Inoltre, il numero di terminali della tipologia telefoni dovrà essere minore o uguale al numero di SIM abilitate al servizio voce.

Per l'elenco dei terminali in convenzione, e le relative caratteristiche tecniche, si rimanda all'Allegato "Terminali radiomobili".

Ciascun terminale radiomobile sarà consegnato nuovo, inusato, con libretto di istruzioni in lingua italiana e, fatta eccezione per i modem, completo dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base:

eventuale software di connessione al PC (incluso nella confezione per i terminali che lo prevedono 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 (previsto solo per la tipologia telefoni);

cavo USB.

Al fine di garantire una maggiore flessibilità nella gestione degli apparati, e minimizzare i tempi di sostituzione degli stessi in casi di guasti, l'Amministrazione, a sua discrezione, può richiedere i terminali radiomobili di scorta. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione sarà dovuto al Fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

L'Amministrazione può richiedere un numero di terminali di scorta, per ciascuna tipologia e categoria di terminali, pari al massimo al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati

dall'Amministrazione nella stessa tipologia e categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti dall'Amministrazione nell'ambito del listino dei terminali vigente.

Il servizio di manutenzione degli apparati, di cui al successivo paragrafo 2.12.1, viene comunque erogato dal Fornitore con le modalità ed i tempi ivi descritti, indipendentemente dalla scelta dell'Amministrazione di dotarsi di terminali di scorta.

La consegna degli apparati sarà effettuata, a cura del Fornitore, nelle varie localizzazioni e con la ripartizione indicate dall'Amministrazione, anche presso sedi periferiche.

Consip si riserva, ai sensi dell'articolo 106 del d.lgs. 50/2006, di inserire in Convenzione nuove categorie di terminali nonché di modificare le categorie ivi già previste, nei limiti e secondo le modalità definite nel Capitolato Tecnico.

### **2.2.2.3. Accettazione delle forniture**

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

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

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

### **2.2.3. Ulteriori servizi per utenti mobili**

#### **2.2.3.1. Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione**

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio possono accedere in mobilità alla rete LAN/Intranet dell'Amministrazione, mediante:

APN Pubblico (ibox.tim.it), nativamente disponibile su tutte le SIM TIM abilitate al traffico dati. In tale scenario si utilizza l'accesso ad Internet dell'Amministrazione ed una VPN end-to-end, dal terminale ai

sistemi dell'Amministrazione, realizzata su rete pubblica. TIM propone, su richiesta dell'Amministrazione, l'APN Pubblico Sicuro (nuvola.tim.it) riservato ai clienti Business di TIM il quale implementa livelli di sicurezza aggiuntivi rispetto all'APN Pubblico;

APN Dedicato su Internet (nomeAmministrazione.tim.it) alla singola Amministrazione. Rispetto all'APN Pubblico offre meccanismi aggiuntivi di protezione ed autenticazione. Tale scenario prevede, infatti, la creazione di un Tunnel su Internet, tra il nodo di rete TIM ed il Gateway dell'Amministrazione e meccanismi di autenticazione utente;

APN Dedicato con Connessione Dedicata, che rappresenta il caso più sicuro poiché, in aggiunta ai meccanismi implementati nel precedente scenario, prevede anche una connessione dedicata tra il PoP della rete TIM e il router CPE (Customer Premises Equipment) di TIM presso la sede dell'Amministrazione.

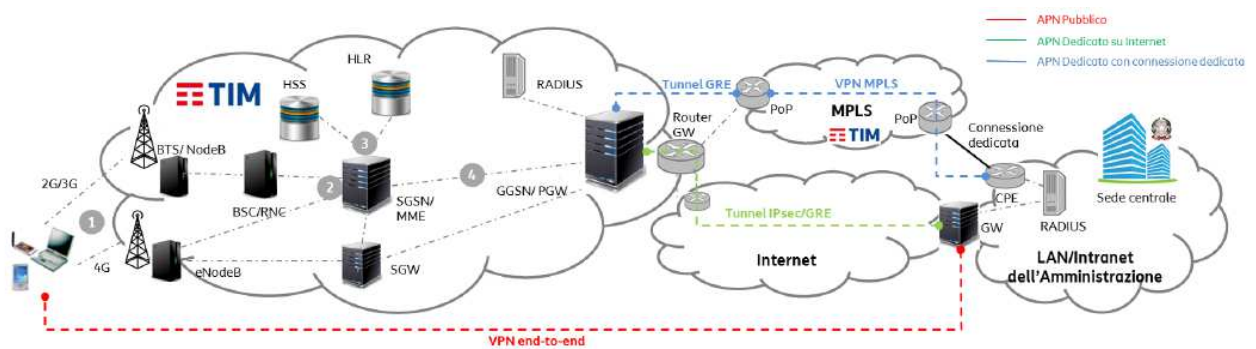


Figura 2 – Architettura generale del servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.

### 2.2.3.1.1. Attivazione della Connessione

1. L'utente attiva sul terminale una sessione dati attraverso uno specifico APN. In via preventiva sarà necessario impostare sul dispositivo l'identificativo dell'APN, username e password, laddove richiesta, tramite selezione dell'apposita icona di configurazione mentre, nel caso di PC connesso al terminale mobile o dotato di un modem, la configurazione dell'APN sarà effettuata tramite il software specifico utilizzato per la connessione. TIM garantisce la velocità di connessione massima nell'ambito della copertura dichiarata;
2. Le componenti di accesso radio, sia in tecnologia 2G/3G sia in tecnologia LTE/LTE Advanced, instradano la richiesta verso la componente SGSN (Serving GPRS Support Node)-MME (Mobility Management Engine);
3. Il nodo SGSN-MME interroga il registro HLR (Home Location Register) o, nel caso LTE, HSS (Home Subscriber Server) per verificare, attraverso i codici IMSI e MSISDN, che l'utenza sia abilitata al traffico dati;



4. In caso di esito positivo, il nodo SGSN/MME, in funzione dell'APN, inoltra la richiesta al nodo GGSN (Gateway GPRS Support Node)/PGW (Packet data network GateWay) di competenza.

I successivi step illustrano la fase di autenticazione in cui sono coinvolti componenti e meccanismi specifici del modello di erogazione del servizio. Una volta terminata con successo la fase di autenticazione viene quindi assegnato un indirizzo IP al dispositivo abilitandone l'accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.

#### 2.2.3.1.2. Accesso mediante APN pubblico (ibox.tim.it)

Di seguito gli step necessari al completamento dell'attivazione della connessione su APN pubblico:

5. Il nodo GGSN/PGW verifica, attraverso i codici IMSI e MSISDN della SIM utilizzata, se quest'ultima è autorizzata ad accedere allo specifico APN;
6. In caso di esito positivo, il nodo GGSN/PGW assegna al terminale mobile l'indirizzo IP per consentire la navigazione su Internet;
7. Instaurata la connessione dati, il nodo GGSN/PGW ruota il traffico verso il router gateway di TIM che interfaccia la rete Internet;
8. Per accedere alla LAN/Intranet l'utente, dal proprio terminale, attiverà una VPN IPsec con il Gateway dell'Amministrazione. In fase di attivazione del tunnel IPsec, l'autenticazione viene gestita dall'Amministrazione che assegnerà un indirizzo IP compatibile con il proprio piano di indirizzamento. E' possibile instaurare una connessione protetta tramite un generico client VPN IPsec disponibile, per i terminali offerti in Convenzione, sui diversi application store: App Store, Google Play e Microsoft Store. Tale modalità di accesso è utilizzabile anche da computer portatili attraverso un qualsiasi modem e client IPsec.

Il controllo effettuato dalla rete mobile nel punto 5 garantisce un meccanismo di controllo di accesso a livello di SIM.

L'APN Pubblico Sicuro (**nuvola.tim.it**), attivabile su richiesta dell'Amministrazione, è un APN Pubblico ma, a differenza di ibox.tim.it, è riservato ai clienti Business di TIM. Gli step 1:5 ricalcano quanto descritto per lo scenario precedente, di seguito si riportano gli ulteriori step di connessione:

6. a seguito della verifica dei codici IMSI e MSISDN della SIM utilizzata, al terminale mobile viene assegnato un indirizzo IP Privato appartenente al pool di indirizzi gestiti da TIM;
7. una volta instaurata la connessione dati, il nodo GGSN/PGW inoltra il pacchetto di traffico dati verso il terminatore VPN IPsec della rete TIM per essere successivamente incapsulato ed

instradato verso il corrispondente terminatore nella sede della Pubblica Amministrazione, dal quale l'utente potrà accedere alla Intranet ed ai servizi da essa offerti.

In aggiunta al controllo sulla SIM effettuato nel punto 5, si prevede quindi un meccanismo di sicurezza a livello di rete attraverso l'instaurazione di una VPN IPSec site to site tra il nodo di rete TIM ed il gateway Internet dell'Amministrazione stessa.

#### **2.2.3.1.1. Accesso mediante APN dedicato su Internet**

Nel caso di APN dedicato, l'Utente utilizza un APN specifico (es: nome\_ amministrazione.tim.it) per accedere alla rete mobile. Il gateway Internet dell'Amministrazione viene raggiunto attraverso un tunnel dal nodo GGSN/PGW della rete TIM. Il livello di sicurezza aggiuntivo, rispetto al precedente scenario, consiste nel fatto che, trattandosi di una soluzione dedicata, l'APN è ad uso esclusivo delle SIM della singola Amministrazione. Le fasi 1:4 di attivazione della connessione sono le stesse già descritte per Accesso mediante APN pubblico mentre i passi successivi sono specifici di tale modalità di connessione:

- 5.** Il nodo GGSN/PGW verifica, attraverso i codici IMSI e MSISDN della SIM utilizzata, se quest'ultima appartiene ad una lista di numerazioni autorizzate, in fase di attivazione, all'accesso allo specifico APN;
- 6.** Il nodo GGSN/PGW instrada il traffico utente verso il gateway Internet dell'Amministrazione attraverso un tunnel su Internet di tipo IPSec (Authentication Header o Encapsulating Security Protocol) oppure GRE. La modalità è stabilita in fase di attivazione del servizio;
- 7.** Il nodo GGSN/PGW, attraverso il proprio client RADIUS, invia la richiesta di autenticazione (inoltrando la user-id e password inserite dall'Utente in fase di configurazione) al server RADIUS dell'Amministrazione, il quale provvede ad autenticare l'Utente;
- 8.** L'assegnazione dell'indirizzo IP può essere effettuata in modo statico o dinamico dal Server RADIUS dell'Amministrazione oppure in modo dinamico dalla rete mobile TIM (ed in particolare dal nodo GGSN/PGW). In entrambi i casi viene assegnato al terminale un indirizzo IP appartenente al pool di indirizzi comunicati dall'Amministrazione in fase di attivazione del servizio.

Rispetto ai precedenti scenari, l'APN dedicato implementa meccanismi di autenticazione "multilivello" caratterizzati da un elevato grado di sicurezza. Il processo di autenticazione prevede infatti le seguenti fasi:

verifica di abilitazione della SIM all'accesso alla rete mobile;

controllo per l'accesso all'APN specifico: il GGSN verifica l'abilitazione dell'Utente all'utilizzo dell'APN dedicato, attraverso i codici IMSI ed MSISDN della SIM, consentendo l'accesso unicamente alle SIM precedentemente autorizzate dall'Amministrazione;

autenticazione utente per l'accesso alla Intranet mediante credenziali: a valle dei due processi di riconoscimento ed autenticazione viene realizzato un terzo processo di autenticazione, basato sul riconoscimento delle credenziali utente (username e password) e di un dominio amministrativo definito in fase di attivazione ed associato a tutte le utenze mobili dell'Amministrazione abilitate al servizio, **realm**. La verifica del formato della stringa **realm** e delle credenziali di accesso (username e password), viene effettuata da un server RADIUS gestito in modo autonomo dall'Amministrazione.

### 2.2.3.1.2. Accesso mediante APN dedicato con connessione dedicata

In tale modalità, la connessione alla rete LAN/Intranet dell'Amministrazione viene realizzata utilizzando un accesso dedicato tra la sede dell'Amministrazione e la rete TIM, che integra la componente di rete IP fissa e mobile. Tale modalità prevede che il traffico venga consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente da TIM, senza transitare attraverso Internet. L'ulteriore livello di sicurezza, rispetto allo scenario di APN dedicato su Internet, consiste nella connessione dedicata fra la Intranet dell'Amministrazione ed il POP (Point of Presence) della rete IP, realizzata sull'infrastruttura di rete sicura di TIM, basata sulla tecnologia MPLS. Nella fase di richiesta del servizio, sarà presentato un progetto di dettaglio che identificherà la soluzione più adeguata alle esigenze dell'Amministrazione richiedente in funzione della banda necessaria, del numero di Utenti mobili, della tipologia di applicazioni da utilizzare da remoto e della tecnologia di accesso disponibile. Le soluzioni di connettività dedicata possono essere fornite con configurazioni in bilanciamento di carico, in modo da aumentare sia la banda complessivamente a disposizione sia l'affidabilità della soluzione, utilizzando due profili identici previsti in Convenzione. La modalità di attivazione della connessione è la stessa descritta nel precedente scenario di APN Dedicato su Internet ma si differenzia in quanto il flusso dati, dal nodo GGSN/PGW, è incapsulato in un tunnel GRE verso il PoP della rete IP di TIM per essere poi instradato sulla VPN MPLS .

Per l'APN Dedicato con connessione dedicata, TIM, su richiesta dell'Amministrazione, metterà a disposizione i seguenti meccanismi di sicurezza:

UniRadius TIM - Piattaforma centralizzata di servizi di Authentication, Authorization e Accounting. Nella fase di richiesta del servizio, si concorderà con l'Amministrazione richiedente il numero di utenti, in funzione delle esigenze di servizio, delle previsioni di utilizzo e della connettività disponibile. Il server UniRadius di TIM potrà verificare il **realm**, username e password oppure effettuare una parte dei controlli, delegando la restante al server Radius dell'Amministrazione, ad es. la piattaforma TIM

controlla il formato del **realm** e la username mentre il server Radius dell'Amministrazione verifica la password.

Controllo Accessi Evoluto – tale funzionalità permette di vincolare l'autenticazione di un utente (attraverso username e password) all'utilizzo di una specifica SIM (MSISDN) e/o di uno specifico terminale precedentemente autorizzato (IMEI) verificando, contestualmente a username e password, MSISDN della SIM e/o IMEI del terminale attraverso cui si sta accedendo. La funzionalità potrebbe essere di interesse nei casi in cui l'accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione debba essere vincolato all'utilizzo di uno specifico terminale o SIM per motivi di sicurezza o di fruibilità del servizio.

Autenticazione via OTP – La soluzione prevede l'inserimento, nel flusso dati tra terminale ed Amministrazione, di sistemi di sicurezza con funzionalità di Captive Portal e di autenticazione tramite OTP. Lo scenario prevede che il terminale si connetta all' APN con le modalità sopra descritte tramite interazione con GGSN e UniRadius. All'apertura del browser, l'utente viene reindirizzato verso un Captive Portal dove dovrà inserire username/password ed un codice OTP che l'utente potrà ricevere via SMS.

### 2.2.3.1.3. Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce i livelli di servizio per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni previsti nella successiva tabella. Tali valori di disponibilità sono definiti, per ogni Amministrazione che usufruisce del servizio, come il rapporto, su base anno solare, tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo totale di misurazione. Per catena end to end è da intendersi quella di responsabilità del Fornitore, che non include rete internet, né rete LAN e apparati di accesso o autenticazione dell'Amministrazione. Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura.

Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Valore Garantito
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet	99,9%
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata	99,9%

2.2.3.2. SMS massivi

Il servizio di SMS Massivi del Fornitore si basa su una piattaforma (SMS A2P) con caratteristiche “carrier grade” caratterizzata da elevate prestazioni, affidabilità e capacità di scalare pressoché illimitate. L’architettura applicativa della piattaforma è riportata nella figura seguente:

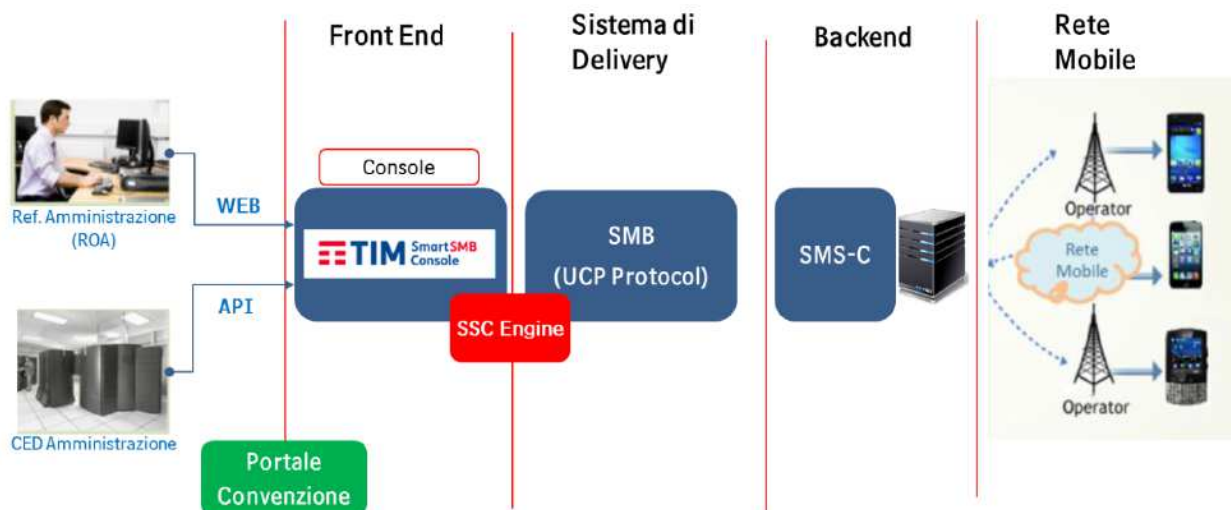


Figura 3 – Architettura applicativa della piattaforma SMS massivi.

Il servizio di SMS massivi sarà aperto a tutte le numerazioni mobili nazionali.

L'accesso ai servizi di messaggistica è garantito attraverso la rete Internet tramite un applicativo WEB raggiungibile dal Portale della Convenzione in modalità sicura utilizzando protocolli che prevedono algoritmi di cifratura (HTTPS), previa autenticazione.

L’accesso alla piattaforma è inoltre consentito anche attraverso connessioni dedicate con l’Amministrazione. I profili di accesso definiti sono essenzialmente di due tipologie:

Responsabile Operativo dell’Amministrazione e/o Referente di Messaggistica. In questo caso l’accesso alla Console di amministrazione avviene attraverso un Portale Web fruibile tramite Browser. L’autenticazione richiede la disponibilità di credenziali associate allo specifico contratto e abilitate all'utilizzo dei servizi di messaggistica.

CED dell’Amministrazione. In questo caso il servizio è offerto attraverso API la cui invocazione richiede la disponibilità delle credenziali associate al contratto, gestite attraverso la medesima piattaforma di autenticazione del Portale. Alcuni report relativi allo stato di erosione dei pacchetti (es. consultazione pacchetti disponibili, stato di un invio a lista, ricerca in base a testo e data) sono disponibili anche tramite API. Opzionalmente, e su richiesta dell’Amministrazione, sarà possibile arricchire le

funzionalità di reportistica fruibili via API, aggiungendo ulteriori campi disponibili tra quelli sopra riportati.

La componente di Front-End implementa le funzionalità applicative proprie del servizio di messaggistica massiva in termini di gestione dei messaggi e delle liste di distribuzione, pianificazione di campagne, analisi degli SMS ricevuti e consultazione dei dati aggregati attraverso la sezione dedicata alla Reportistica.

Il modulo di Front-End si interfaccia con SMB (Short Message service – Broker) il quale realizza funzionalità di delivery dei messaggi nella direzione piattaforma->terminale (SMS-MT Mobile Terminated) ed in quella opposta (SMS-MO Mobile Originated) rappresentando un elemento di disaccoppiamento tra l'infrastruttura che implementa la logica applicativa dei servizi di messaggistica e le componenti di rete:

Invio SMS;

Retry di invio durante il periodo di validità nel caso in cui il ricevente non sia raggiungibile (terminale spento o fuori campo);

Notifica di consegna del messaggio sul dispositivo mobile;

Acquisizione dei messaggi SMS-MO originati dai dispositivi mobili.

In tale flusso informativo, il modulo SSC Engine, traduce le liste di distribuzione, create attraverso la Console o ricevute via API, in specifiche code di invio da sottoporre al modulo di Brokering (SMB). Infine, la componente di Back End SMS-C (Short Message Service – Centre) è l'elemento di rete responsabile della gestione degli SMS inviati e ricevuti verso le rete mobile.

La Console di amministrazione presenta una sezione specifica dedicata alla "Reportistica" alimentata dai dati di traffico real-time, quindi fornendo informazioni sempre aggiornate sullo stato del servizio. E' inoltre possibile comporre viste aggregate e di dettaglio ampiamente configurabili, così da permettere la creazione di report dinamici. Possono essere definiti campi di ricerca e filtraggio personalizzati ed effettuare drill-down sulle singole voci dei report.

### **Azioni di ordinamento e filtraggio dei dati**

Tutti i report preimpostati ed i risultati delle ricerche effettuate dagli operatori potranno essere modificati dinamicamente andando ad agire su:

Ordinamento (crescente o decrescente) per colonna;

Selezione di filtri (basati su testo) per colonna;

Nascondi/Mostra colonne;

Definizione di raggruppamenti;

Aggiunta di campi derivati da combinazioni di campi esistenti.

Tramite il tasto Azione è inoltre possibile il salvataggio del report, il download dei risultati della ricerca ed il reset dei criteri.

Le informazioni risultanti da una ricerca saranno inoltre esportabili nei formati dati più comuni (.txt, .xls, .csv).

La Console espone delle viste sintetiche aggregate (dashboard) che permettono di monitorare lo stato complessivo di fruizione del servizio attraverso una vista riepilogativa dei messaggi inviati e ricevuti negli ultimi 30 giorni su base giornaliera, i plafond disponibili e le campagne attive.

### **Criteri di ricerca**

La Console consente di eseguire attività specifiche di ricerca indicando uno o più dei seguenti criteri:

Invio dei messaggi effettuati all'interno di un periodo temporale;

Mittente, Destinatario, Identificativo della campagna o del messaggio;

Stato del messaggio: da inviare, inviato, consegnato, non consegnato con indicazione dell'errore;

Stato della ricezione del messaggio;

Lista utilizzata per l'invio.

### **Ordinamento e filtri dei risultati**

Le informazioni ottenute a seguito di una ricerca saranno visualizzate in modalità aggregata. E' possibile, selezionando l'icona "lente", visualizzare il dettaglio dell'aggregazione. Il risultato della ricerca comprende le seguenti informazioni:

Mittente;

Destinatario;

Campagna;

Data Invio del messaggio;

RPA/non RPA;

Stato;

Esito dell'invio;

Data consegna (con status report);

Esito consegna (con status report).

### **Messaggi ricevuti**

---

Per ciascun messaggio ricevuto sono disponibili dei report con le seguenti informazioni:

Numero di destinazione inserito dal mittente;

Data e ora di ricezione del messaggio;

Numero di telefono del mittente;

Testo del messaggio.

### Visualizzazione Campagne

E' possibile visualizzare un calendario delle campagne effettuate e programmate. Selezionando una campagna viene effettuato il drill-down dei dati della singola campagna.

### Reportistica Consumi

La Piattaforma consente una ricerca basata su differenti parametri, combinabili tra loro, quali: Periodo (data e ora di invio ricezione), Tipo pacchetto (RPA/non RPA), Direttrici, Stato, Mittente/Destinatario. Il risultato della ricerca consentirà di evincere lo stato corrente del livello di erosione dei pacchetti SMS ed il numero di SMS (RPA/non RPA) ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. La Console consente inoltre l'accesso allo storico (per mese) delle informazioni di utilizzo e di erosione dei pacchetti.

Numero SMS RPA utilizzati per mese;

Numero SMS non RPA utilizzati per mese;

Erosione mensile dei pacchetti per direttrici.

### Report "Segui Conversazione"

Si tratta di una reportistica evoluta che consente all'operatore, selezionando un numero di telefono ed un intervallo di tempo, di visualizzare i messaggi inviati e ricevuti dallo specifico utente mostrando quindi lo storico (thread) di tutte le comunicazioni avvenute.

### Notifiche istantanee

Tale funzionalità evoluta, correlata alle informazioni di reportistica, consente di informare tempestivamente il Responsabile Operativo dell'Amministrazione (ROA), o un suo delegato, al verificarsi di particolari eventi. Il ROA attraverso la Console, può definire un indirizzo di notifica specificando un numero di telefono o un indirizzo di mail. Le notifiche attivabili sono:

Campagne

- Notifica del completamento dell'invio. Un SMS/email viene inviato dalla piattaforma al referente designato quando tutti i messaggi della campagna sono stati inviati alla rete mobile e sono in corso di distribuzione agli utenti. La notifica che verrà inviata conterrà le seguenti



informazioni: Nome della pianificazione, numero di messaggi inviati, data e ora di inizio della pianificazione;

- o Notifica del completamento sulla notifica di ricezione. Un SMS/email viene recapitato dalla piattaforma al referente designato quando l'invio di tutti i messaggi della campagna è stato completato e sono state ricevute tutte le relative notifiche di consegna. La notifica che verrà inviata conterrà le seguenti informazioni: nome della pianificazione, numero di messaggi inviati, data e ora di inizio della pianificazione, numero di messaggi consegnati, numero di messaggi non consegnati, data e ora di completamento dell'attività;

SMS in esaurimento. E' una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare il raggiungimento del 70% del valore pacchetto acquistato.

Pacchetto esaurito. E' una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare l'esaurimento dei pacchetti SMS disponibili.

Acquisto pacchetti. E' una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare l'acquisto di pacchetti di SMS.

Attivazione Referente sul servizio. E' una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare l'attivazione di un referente sul servizio di messaggistica.

Cessazione Referente sul servizio. E' una notifica che è inviata al ROA per comunicare la cessazione di un referente sul servizio di messaggistica.

### 2.2.3.2.1. Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce i livelli di servizio quantificati nella successiva tabella e di seguito definiti:

tempo massimo di consegna degli SMS : il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore);

disponibilità del servizio di SMS massivi: definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione.

Servizi di messaggistica SMS di base	Valore garantito
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min

Disponibilità del servizio di SMS massivi	99,9%
-------------------------------------------	-------

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificato mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente, con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede dell'Amministrazione Contraente.

### 2.2.3.3. EMM – Enterprise Mobility Management

Il Servizio "EMM" - "Enterprise Mobility Management", consente all'Amministrazione di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili, in qualunque momento durante l'intero ciclo di vita degli stessi.

Sono presenti in Convenzione le seguenti piattaforme EMM:

1. Workspace ONE di VMware/AirWatch profilo Advanced;
2. MaaS360 di IBM profilo Enterprise;
3. MobileIron profilo Gold.

Per tutte e tre le piattaforme il servizio è erogato in modalità Software as a Service, fruibile cioè via web dalle Amministrazioni. Le licenze previste per ogni piattaforma rappresentano profili evoluti della famiglia di appartenenza, arricchiti di numerose funzionalità di sicurezza, componenti e APP proprietarie.

Le soluzioni offerte permettono di effettuare da remoto almeno le seguenti operazioni sui terminali gestiti:

Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);

Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;

Localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;

Distribuzione di applicativi da remoto;

Limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l'Amministrazione dovesse rilevare;

Procedure per backup e recovery;

Inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazione installate sugli stessi.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, in virtù del concetto del “Bring Your Own Device” o “BYOD”, le soluzioni offerte supportano almeno i seguenti sistemi operativi: Android, iOS e Windows.

Per ulteriori dettagli tecnici e per le ulteriori funzionalità offerte dalle piattaforme, si rimanda all’Offerta Tecnica del Fornitore e all’allegato alla Guida alla Convenzione **“Servizio di Enterprise Mobility Management”**.

**2.2.3.3.1. Livelli di servizio**

Il Fornitore garantisce per ciascuna delle soluzioni offerte in modalità as a service, il valore di disponibilità del servizio di Enterprise Mobility Management di cui alla successiva tabella, 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.

Servizio di Enterprise Mobility management	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

**2.2.3.4. Fleet Management**

La soluzione di Fleet Management, sviluppata e prodotta dal Fornitore in collaborazione con la Società W.A.Y srl, consente la gestione delle flotte auto aziendali delle Pubbliche Amministrazioni in modalità As A Service.

La soluzione si compone dei seguenti elementi:

- dispositivo di bordo (nel seguito anche OBU – On Board Unit) dotato di GPS per la localizzazione dei mezzi e SIM per la trasmissione dati, acquisita nell’ambito della convenzione stessa;

applicativo web accessibile mediante browser della Pubblica Amministrazione per il monitoraggio e la gestione della flotta. L'accesso all'applicativo è protetto da username e password che identificano univocamente un utente. La piattaforma è in grado di gestire un numero illimitato di utenti e di profili di accesso, attraverso cui vengono concessi i permessi di accesso alle funzioni per il ruolo selezionato;

La soluzione presenta almeno le seguenti funzionalità:

monitoraggio dei mezzi e dei percorsi effettuati mediante visualizzazione su mappa grafica della posizione e delle informazioni ad essi correlate;

ricezione e gestione degli allarmi e delle segnalazioni;

report e statistiche (a titolo esemplificativo, elenco dei viaggi, Km percorsi, luogo di partenza/arrivo, ecc.);

pianificazione delle attività dei mezzi.

Per ulteriori dettagli tecnici e per le ulteriori funzionalità offerte dalla soluzione, si rimanda all'Offerta Tecnica del Fornitore e all'allegato alla Guida alla Convenzione **"Servizio di Fleet Management"**.

Sono ricompresi nel canone mensile della soluzione: la configurazione, spedizione, consegna ed attivazione dei dispositivi di bordo, nonché la manutenzione degli stessi. Le OBU saranno consegnate all'Amministrazione già pronte all'uso, con il relativo kit per il montaggio in autonomia. L'installazione avverrà a cura dell'Amministrazione.

#### 2.2.3.4.1. Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce il valore di disponibilità dell' applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta di cui alla successiva tabella, 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.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

**Applicativo web per il monitoraggio e la gestione**

**Valore garantito**

della flotta	
Disponibilità del servizio	99%

### 2.2.3.5. Applicazioni per lo Smart Working

La soluzione di Smart Working prevista in convenzione, denominata **“TIM Work”**, offre servizi di collaboration e chat alle Amministrazioni che hanno necessità di sistemi integrati per facilitare la condivisione delle informazioni al loro interno e la comunicazione a distanza. L’infrastruttura di servizio è basata su un’architettura di nuova generazione che utilizza il protocollo WebRTC in HTML5, è aperta e orientata alla collaborazione applicativa ed alla flessibilità ed è ospitata all’interno del Cloud di TIM.

La soluzione di smart working presenta almeno le seguenti funzionalità:

- realizzazione di videoconferenze;
- condivisione desktop e contenuti;
- presenza e messaggistica istantanea;
- pianificazione delle riunioni in modalità integrata con gli strumenti di posta elettronica.

Per ulteriori dettagli tecnici e per le ulteriori funzionalità offerte dalla soluzione, si rimanda all’Offerta Tecnica del Fornitore e all’allegato alla Guida alla Convenzione **“Applicazioni per lo Smart Working”**.

Sono ricompresi nel canone mensile della soluzione la configurazione ed attivazione del servizio.

#### 2.2.3.5.1. Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce il valore di disponibilità del servizio di smart working di cui alla successiva tabella, 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.

Applicazioni per lo smart working	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il

customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

### 2.2.3.6. Applicazioni per il Mobile Payment

La soluzione di Mobile Payment presente in Convenzione, si basa su una Mobile APP denominata **TIM Personal**, rivolta a tutti i Cittadini, qualsiasi sia l'operatore telefonico da essi prescelto e compatibile con i più diffusi sistemi operativi mobili: Android, iOS e Windows. La APP TIM Personal propone al Cittadino una Vetrina di Servizi a cui sono associate diverse modalità di pagamento, in funzione delle normative e delle linee guida di riferimento applicabili allo specifico Servizio oggetto di pagamento. Ciò consente di indirizzare potenzialmente i più disparati ambiti di applicazione, tra questi di seguito si riportano i più rilevanti:

Soste, ZTL, energy parking;

Trasporti - bus, metro, treni, etc..;

Musei, eventi;

Circuito PagoPA - TIM, attraverso NordCom, ha già implementato circa 60 causali di pagamento che, previa opportuna predisposizione in fase di attivazione, possono essere messe a disposizione della Amministrazione aderente. per il pagamento in mobilità di servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni, in ambiti quali Sanità, Beni Culturali, Trasporti, etc., acquistabili attraverso l'utilizzo di differenti strumenti proponibili dal Fornitore e fruibili mediante l'utilizzo di un terminale radiomobile.

Per ulteriori dettagli inerenti l'architettura logica, le funzionalità, le caratteristiche della soluzione offerta, le funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione per la gestione e il monitoraggio dei servizi di pagamento, si rimanda all'Offerta Tecnica del Fornitore e all'allegato alla Guida alla Convenzione **"Applicazioni per il Mobile Payment"**.

Sono ricompresi nel corrispettivo della soluzione i relativi servizi di configurazione ed attivazione.

#### 2.2.3.6.1. Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce il valore della disponibilità della soluzione di mobile payment di cui alla successiva tabella, 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.

Applicazioni per il Mobile Payment	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

### 2.2.3.7. Servizi di sviluppo e integrazione

L'Amministrazione potrà richiedere attività di sviluppo/integrazione per i servizi di SMS massivi, Enterprise Mobility Management, Fleet Management, Smart Working e Mobile Payment, ma il valore economico delle attività di sviluppo e integrazione richieste per lo specifico servizio, non potrà superare il valore del contratto relativo al medesimo specifico servizio.

A tale scopo, il Fornitore rende disponibile all'Amministrazione che ne faccia richiesta un team (composto da una o più risorse) che avrà in carico tutte le attività tipiche della realizzazione di applicazioni software, ivi incluse:

- Project management;
- Raccolta requisiti;
- Redazione delle specifiche funzionali e tecniche;
- Sviluppo software;
- Test di integrazione;
- Test di accettazione utente;
- Redazione della documentazione di training e della manualistica.

L'Amministrazione che voglia demandare al Fornitore personalizzazioni/integrazioni dei servizi sopra citati, inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione, le stime di costo, così come i requisiti di dettaglio delle applicazioni/integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore.

Il Fornitore si impegna a:

- avviare le attività entro al più 30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione;
- rispettare le tempistiche concordate con l'Amministrazione.

Qualora esistano invece ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto di tali tempi concordati, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Contestualmente all'avvio delle attività, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo della risorsa incaricata del project management, fornendone i relativi riferimenti telefonici ed e-mail.

I corrispettivi per tutte le attività di sviluppo di applicazioni integrate sopra definite, saranno espressi su base "giorno persona", come indicato nel listino della Convenzione, facendo riferimento ai seguenti due profili di risorse:

Profilo A per attività di project management, raccolta requisiti, redazione delle specifiche funzionali, coordinamento test di integrazione e accettazione utente;

Profilo B per redazione specifiche tecniche, sviluppo, esecuzione test integrazione e accettazione utente.

Per il Profilo A, è prevista una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 8 (otto) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza nelle attività del Profilo A;

ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management/problem solving;

ottima conoscenza di metodi di stima e gestione dei gruppi di lavoro;

conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici.

Per il Profilo B, è prevista una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 6 (sei) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 3 (tre) anni di esperienza nelle attività del Profilo B;



buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di analisi e disegno;

buona conoscenza delle metodologie e strumenti di test;

buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di sviluppo;

ottima conoscenza delle tecnologie mobili e relativi S.O. (es: Apple iOS, Android, Windows Phone);

buona conoscenza di prodotti per analisi e statistiche;

buona conoscenza delle piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili e dei relativi linguaggi.

Per cultura equivalente si considerano 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito delle attività di sviluppo e integrazione, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condiziona la conferma a procedere di cui sopra all'idoneità dei curricula, con riferimento ai requisiti minimi sopra prescritti.

Qualora il Fornitore presenti curricula che non corrispondano ai requisiti minimi, l'Amministrazione richiederà al Fornitore, via e-mail, di ricevere in sostituzione dei nuovi curricula che rispettino i requisiti minimi sopra indicati. In tale ipotesi, il Fornitore dovrà far pervenire entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, i nuovi curricula, pena l'applicazione delle penali contrattuali previste.

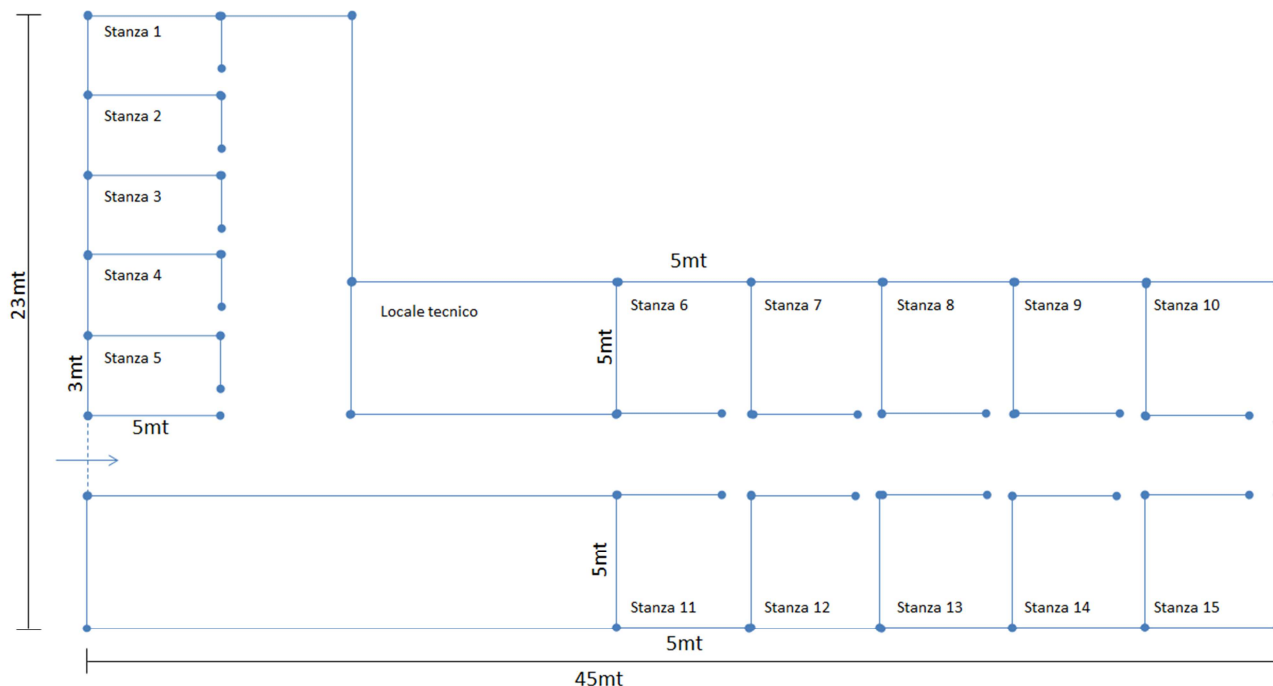
### **2.2.3.8. Servizio di potenziamento della copertura**

TIM mette a disposizione delle Amministrazioni Contraenti i servizi di potenziamento della copertura indoor secondo i computi metrici relativi ai due progetti "tipo" di seguito indicati:

Progetto tipo A - copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile mentre all'esterno di esso il segnale è presente, mediante l'utilizzo di una soluzione basata su ripetitori.

Progetto di tipo B - copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile e in assenza di segnale all'esterno mediante l'utilizzo di una soluzione basata su microcella.

Tali progetti tipo si riferiscono ad un edificio costituito da tre piani, ciascuno di essi alto 3 mt con una superficie pari a circa 660 metri quadrati distribuiti a forma di "L" ed avente la conformazione rappresentata nello schema seguente:



Per i computi metrici relativi ai due progetti tipo si rimanda all'allegato alla Guida alla Convenzione – "Servizio di potenziamento della copertura".

## 2.2.4. Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza

### 2.2.4.1. Customer Care del Fornitore

Sono di seguito descritti i servizi di Customer Care erogati dal Fornitore alle Amministrazioni aderenti alla convenzione, nonché i relativi livelli di servizio garantiti.

#### 2.2.4.1.1. Canali di accesso al Customer Care

Il servizio di Customer Care è accessibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, con i seguenti canali:

Numero Verde 800 320 000 dedicato per il Canale Telefonico

Numero Verde 800 000 240 dedicato per il Canale Fax

Casella di posta elettronica certificata [telefoniamobile7@pec.telecomitalia.it](mailto:telefoniamobile7@pec.telecomitalia.it)

Casella di posta elettronica [telefoniamobile7@telecomitalia.it](mailto:telefoniamobile7@telecomitalia.it)

Portale dedicato alla Convenzione <https://www.convenzionetelefoniamobile7.it>. Dal Portale della Convenzione sono disponibili anche i canali di contatto "Web call back" e "Chat on line".

### 2.2.4.1.2. Compiti del Customer Care e livelli di servizio

A ciascun utente sarà garantito un tempo di attesa netto per il servizio di Customer Care di 10 secondi per il 95% delle chiamate consolidato su base settimanale. Tale tempo rappresenta l'intervallo temporale intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR (Interactive Voice Response). Il tempo di navigazione sul sistema IVR non supera i 40 secondi.

La risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico") sarà inviata al recapito indicato dall'utente entro 2 (due) ore dalla ricezione della richiesta.

Il Fornitore garantisce una percentuale massima di chiamate perse del 2% (percentuale di chiamate al Customer care telefonico che non ricevono risposta da parte dell'operatore, o il cui tempo di attesa netto sopra definito è superiore a 5 minuti)

Per quanto riguarda le risposte e l'assistenza forniti dal customer care e i relativi tempi massimi, sono definite due fasce di erogazione:

**Fascia Base:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al Customer Care ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal Customer Care durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.

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

Nell'ambito della Fascia Estesa, il Customer Care del Fornitore eroga in ogni caso i servizi di supporto ed assistenza per:

la gestione di comunicazioni relative a furto o smarrimento con disattivazione immediata della SIM, contestuale alla segnalazione effettuata al Customer Care;

la localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;

la presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione delle utenze del contratto.

Nella Fascia Base, il Customer Care del Fornitore eroga tutti i servizi di supporto ed assistenza previsti nella Fascia Estesa più:

- il supporto alla compilazione degli Ordinatori di Fornitura;
- la fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinatori di Fornitura e sull'attivazione dei servizi richiesti;
- fornitura di informazioni sui servizi previsti in convenzione e relativa tariffazione;
- la risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

#### **2.2.4.1.3. Operatore Assegnato**

Il Fornitore garantisce che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17,00, esclusi i giorni festivi, venga messo in contatto con uno specifico gruppo di operatori, pari al massimo a 3, assegnato all'Amministrazione (prestazione "operatore assegnato"). Il numero minimo di utenze dell'Amministrazione cui il Fornitore condiziona l'assegnazione del suddetto operatore è pari a 10.

Durante il predetto orario di erogazione della prestazione "operatore assegnato", le chiamate del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al numero verde della Convenzione saranno automaticamente instradate al gruppo di operatori assegnati, mediante riconoscimenti del numero chiamante e/o codice PIN. In aggiunta, il Fornitore potrà rendere disponibili i numeri di rete fissa nazionale corrispondenti ai predetti operatori.

La "percentuale di chiamate perse" per la prestazione di "operatore assegnato", rispetto alle chiamate di ciascuna singola Amministrazione contraente su base bimestrale, non deve superare il 10%.

#### **2.2.4.1.4. Richieste di supporto tecnico**

Il Customer Care risponderà alle "richieste di supporto tecnico", cioè alle richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- Enterprise Mobility Management;
- Fleet Management;
- applicazioni per lo Smart Working;
- applicazioni per il Mobile Payment;

applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo;

SIM e terminali radiomobili.

A fronte di tali richieste, l'assistenza sarà fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al Call Center (eventualmente instradando la chiamata ad un gruppo di operatori specializzati), ovvero richiamando successivamente l'utente.

Il tempo di risposta, ossia il tempo massimo entro il quale l'utente sarà messo in contatto (nell'ambito della sua chiamata al customer care, o richiamato dallo stesso) con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria, è pari a:

**2 ore lavorative in fascia base per le utenze standard.** Nel caso in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, il livello di servizio decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;

30 minuti in fascia estesa per le utenze prioritarie.

Nel caso in cui sia richiesta una risposta via fax o e-mail, questa dovrà essere inviata entro il corrispondente "tempo di risposta", incrementato di 2 ore.

#### **2.2.4.1. Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo**

Entro trenta giorni solari dall'attivazione della Convenzione, il Fornitore metterà a disposizione delle Amministrazioni un'interfaccia Web costituita da un Portale (Portale della Convenzione di Telefonia Mobile 7) per il supporto gestionale e amministrativo, accessibile 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.

Il Portale sarà realizzato in modo da garantire l'accesso alla sua area riservata con protocollo TLS, (Transport Layer Security) che assicura l'autenticità del server web attraverso il riconoscimento - lato client - del certificato digitale configurato sul server, rilasciato dalla Certification Authority di TIM e la confidenzialità dei dati scambiati tra Utente e Portale grazie all'utilizzo di un meccanismo di cifratura.

Il processo di identificazione ed autenticazione di un utente, sarà basato su una User Id (scelta dall'utente in fase di registrazione per l'accesso al Portale) e su una One Time Password (OTP), ovvero una password che viene generata ed inviata all'utente via sms ad ogni accesso e può essere utilizzata una sola volta.

Le credenziali di accesso al Portale saranno inviate entro 2 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, saranno rese disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene (ROA - Responsabile Operativo dell'Amministrazione o End User).

Sezioni Portale	FUNZIONE DISPONIBILE PER ROA	FUNZIONE DISPONIBILE PER END USER
<b>Presentation</b>		
Visualizzazione catalogo Widget	SI	SI
Selezione Widget in home page privata	SI	SI
Modifica Widget in home page privata	SI	SI
<b>Supporto</b>		
Accesso Chat on line	SI	SI
Accesso Web Call back	SI	SI
<b>Aggiorna i tuoi dati</b>		
Modifica password	SI	SI
Modifica dati personali	SI	SI
Gestione Codice PIN/PUK	SI	SI
Modifica i dati del contratto	SI	
<b>Gestione Amministrativa</b>		
<u>Consistenze aggregate:</u>		
su linea	SI	
servizi su apparato	SI	
servizi a contratto (SAC)	SI	
servizi su linea (STS)	SI	
<u>Consistenze di dettaglio:</u>		
su linea (ICCD+IMEI)	SI	
servizi su apparato	SI	
servizi a contratto (SAC)	SI	
servizi su linea (STS)	SI	
servizi Dual Billing (TIM TUO abbonamento)	SI	
servizi Dual Billing (TIM TUO ricaricabile)	SI	
Gestione Referenti	SI	
Visualizza il listino della Convenzione	SI	
<b>Fatturazione e Traffico</b>		
<u>Accesso E-Bill - ROA:</u>		
Visualizzazione e download in formato ASCII, PDF della fattura aziendale	SI	
Visualizzazione e download report su traffico non ancora fatturato per linee in abbonamento	SI	
Visualizzazione e download report su traffico fatturato per linee in abbonamento	SI	
Traffico on line linee in abbonamento (mese in corso e precedente) con sintesi dei consumi per utenza, dettaglio del traffico e monitoraggio bundle	SI	
Visualizzazione e download report mensili per traffico su linee ricaricabili	SI	
Traffico on line linee ricaricabili (mese in corso e precedente) con sintesi dei consumi e monitoraggio bundle	SI	
Download report apparati	SI	

Sezioni Portale	FUNZIONE DISPONIBILE PER ROA	FUNZIONE DISPONIBILE PER END USER
Gestione dei centri di costo	SI	
Accesso a My Report	SI	
Accesso a Modulo TEM (TIM Expense Manager) per reportistica personalizzata e analisi statistiche sui dati di traffico	SI	
Visualizzazione cronologia notifiche soglie di traffico su pacchetto/plafond	SI	
<u>Accesso E-Bill - End User (TIM TUO abbonamento)</u>		
Traffico on line linea in abbonamento		SI
Visualizzazione e download in formato PDF della fattura personale		SI
Riepilogo consumi personali abbonamento (sintesi consumi, dettaglio traffico ed erosione bundle)		SI
Riepilogo consumi personali ricaricabile (sintesi consumi, dettaglio traffico, credito residuo ed erosione bundle)		SI
Stato pagamento fatture	SI	SI
Modifica abilitazione over/extra bundle per traffico a consumo per linee in abbonamento e ricaricabili	SI	
<u>Gestione Dual Billing TIM TUO abbonamento:</u>		
Abilitazione SIM al servizio TIM TUO	SI	
Attiva Opzioni servizio TIM TUO	SI	
Cessazione del servizio TIM TUO	SI	
Cessazione Opzioni TIM TUO	SI	
Associazione del servizio TIM TUO alla linea		SI
Modifica dati fatturazione		SI
Visualizzazione e modifica domiciliazione pagamento		SI
Visualizza Report su stato servizio TIM TUO		SI
<u>Gestione Dual Billing TIM TUO ricaricabile:</u>		
Abilitazione SIM al servizio TIM TUO	SI	
Attiva Opzioni servizio TIM TUO (Roaming ON e MMS)	SI	
Disabilitazione del servizio TIM TUO	SI	
Cessazione Opzioni TIM TUO (Roaming ON e MMS)	SI	
Attivazione del servizio TIM TUO sulla linea		SI
Attivazione/Cessazione pacchetti traffico nazionali (S1, S4, M4, M20, L4, L20)		SI
Attivazione/Cessazione pacchetti giornalieri traffico roaming extra SEE (R50, R100)		SI
Attivazione/Cessazione plafond dati nazionali (1 GB, 4 GB, 20 GB)		SI
Attivazione/Cessazione plafond dati roaming extra SEE (500 MB)		SI
<b>Pratiche e Servizi</b>		
<u>Gestione ricariche</u>		
Conferma/Rinuncia ricarica automatica aziendale	SI	

<b>Sezioni Portale</b>	<b>FUNZIONE DISPONIBILE PER ROA</b>	<b>FUNZIONE DISPONIBILE PER END USER</b>
Ricarica aziendale (sotto soglia e one shot) con addebito in fattura	SI	
Visualizzazione elenco ricariche aziendali effettuate	SI	
Ricarica personale		SI
Visualizzazione elenco ricariche personali effettuate		SI
Storico pratiche	SI	
Storico ordini (con e senza consegna prodotti)	SI	
Cambio carta SIM	SI	SI
Attivazione differita SIM	SI	
Reintegro scorta calda di SIM	SI	
Blocco / Sblocco carta SIM	SI	
Blocco IMEI	SI	
Cessazione SIM	SI	
<u>Gestione dei servizi di rete su SIM</u>		
Profilo di abilitazione RIF su SIM in abbonamento	SI	
Disabilitazione servizi di rete su SIM in abbonamento a consumo (Videochiamata, roaming extra SEE, Dati, SMS, MMS).	SI	
<b>Gestione delle soglie di spesa</b>		
Attivazione	SI	
Variazione	SI	
Cessazione	SI	
Monitoring	SI	
<b>Servizi avanzati e Rete Privata Virtuale</b>		
Accesso al servizio di Enterprise Mobility Management	SI	
Accesso al servizio di Fleet Management	SI	
Accesso al servizio di Smart Working	SI	
Accesso al servizio di Mobile Payment	SI	
Servizi di SMS massivi	SI	
Accesso al sistema di gestione della Rete Privata Virtuale	SI	
Reset credenziali SMAS	SI	
Assistenza SMAS	SI	
<b>Assistenza Tecnica</b>		
«Aiuto» Configurazione sui terminali	SI	SI
Richiesta di contatto	SI	SI
<u>Assistenza su Apparati:</u>		
Apertura di un Ticket	SI	
Monitoring Ticket	SI	
<u>Assistenza su Servizi:</u>		
Manuali online	SI	SI
Geolocalizzazione Punti di Assistenza (PdA)	SI	SI



Il Fornitore garantirà una percentuale di disponibilità del servizio pari al 98%. Tale livello di servizio è definito, su base anno solare, come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile in tutte le sue funzioni) ed il tempo di misurazione.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto /malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione.

#### **2.2.4.2. Assistenza e manutenzione**

Sono di seguito descritti i servizi di assistenza e manutenzione e i relativi tempi massimi garantiti, per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

servizi di telefonia mobile;

accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;

SMS massivi;

Enterprise Mobility Management;

Fleet Management;

applicazioni per lo Smart Working;

applicazioni per il Mobile Payment.

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati dagli utenti delle Amministrazioni (o dal Responsabile Operativo), al Customer Care del Fornitore, che riceverà tali segnalazioni ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Il Customer Care procede quindi a:

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.

La tabella di seguito riportata indica i tempi massimi garantiti per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi.

Disservizi, guasti, malfunzionamenti	
Tempo di risoluzione – FASCIA BASE	8 ore

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

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

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

SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 2.2.2;

applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo (Portale della Convenzione), è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore, in fascia base.

#### **2.2.4.2.1. Manutenzione degli apparati e delle SIM**

La convenzione prevede la riparazione/sostituzione degli apparati radiomobili (telefoni, tablet e modem per computer portatili), delle OBU e delle SIM in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari<sup>1</sup>. Si precisa che per "apparati" si intendono compresi anche tutti gli accessori facenti parte della fornitura base di cui al par. 2.2.2.2.

---

<sup>1</sup> Non sono coperti dal servizio di manutenzione guasti e malfunzionamenti derivanti da casi di dolo o manomissione dei terminali

Più in dettaglio:

- a)** gli apparati saranno riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale marca e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e l'apparato da sostituire sia in phase-out, il Fornitore consentirà di scegliere tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- b)** le OBU saranno riparate/sostituite;
- c)** le SIM saranno sostituite.

Il Fornitore presterà i servizi di cui sopra attraverso le seguenti modalità a scelta dell'Amministrazione:

**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 di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso. Il Fornitore consegnerà agli utenti gli apparati riparati ovvero quelli sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta o in alternativa a tale modalità, l'utente potrà richiedere al customer care di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello 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 tempo massimo per la consegna degli apparati è di 3 giorni solari (esclusi domeniche e festivi), intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparati riparati ovvero di quelli sostitutivi, oppure, nel caso di "prenotazione del terminale sostitutivo", intercorrenti tra la richiesta al customer care e la disponibilità presso il centro di assistenza prescelto dell'apparato sostitutivo.

La consegna delle SIM sostitutive dovrà invece avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate.

**2.** Presso la sede dell'Amministrazione

In questo caso il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via web al Fornitore la manutenzione delle SIM, degli apparati e delle OBU. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM, gli apparati e le OBU guaste. Per gli apparati e le OBU, il

Fornitore potrà prevederne i) la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo) successivamente al ritiro del materiale guasto, ii) la consegna contestualmente al ritiro di quelli guasti. Per l'opzione i), il tempo massimo per la consegna degli apparati è di 3 giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la richiesta di manutenzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparati/OBU riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione.

La consegna delle SIM dovrà invece avvenire entro 2 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.

#### **2.2.4.2.2. Assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM**

Nel caso di furto o di smarrimento degli apparati radiomobili, delle OBU e delle SIM, il Fornitore dovrà fornire apparati e SIM sostitutive, secondo il seguente processo:

- 1.** l'utente o il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al customer care per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;
- 2.** il Responsabile Operativo invierà via fax al Fornitore copia della denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI/serial number dell'apparato/OBU, e la richiesta per un nuovo radiomobile/OBU e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Amministrazione, indicando gli indirizzi cui inviare il materiale.

Si riportano in tabella seguente i tempi massimi garantiti per la consegna del terminale/OBU sostitutivo e della SIM sostitutiva in caso di furto/smarrimento:

Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati/OBU e SIM	Tempi massimi in giorni solari (esclusi domeniche e festivi)
Consegna del terminale/OBU sostitutivo	<b>3 giorni</b> (tempo intercorrente tra la ricezione del fax e la consegna del terminale/OBU sostitutivo)
Consegna della SIM sostitutiva	<b>2 giorni</b> (tempo intercorrente tra la ricezione del fax e la consegna della SIM sostitutiva)

Si precisa che, in caso di furti/smarrimenti, il terminale radiomobile sarà sostituito completamente, con esclusione degli accessori acquistati a parte (batterie aggiuntive, etc.).

Gli apparati forniti in sostituzione saranno di uguale marca e modello di quelli rubati/smarriti, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché in phase-out, il Fornitore consentirà di scegliere tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della convenzione vigente al momento della richiesta di sostituzione, nella stessa tipologia e categoria dell'apparato da sostituire.

Per il servizio di assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento dell'apparato radiomobile/OBU, nulla è dovuto al Fornitore fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale degli apparati/OBU forniti alla singola Amministrazione. In caso di eccedenza di tale quantitativo, per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 25,00 (venticinque/00) per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia modem per computer portatili, Euro 75,00 (settantacinque/00) per la tipologia telefoni - categoria intermedia e le OBU, ed Euro 150,00 (centocinquanta/00) per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.

### 2.2.4.3. Referenti del Fornitore per le Amministrazioni

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra Amministrazione e Fornitore, con riferimento a tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione, il Fornitore mette a disposizione delle Amministrazioni i "Referenti del Fornitore per le Amministrazioni", i cui nomi e recapiti sono indicati nell'apposito documento pubblicato sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) tra la documentazione della convenzione.

Il Referente del Fornitore per l'Amministrazione ricopre il ruolo di program manager per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, durante l'intera durata del contratto attuativo stipulato dall'Amministrazione stessa con il Fornitore. Tale Referente deve avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione, dello stato di avanzamento delle attività di provisioning e dei progetti (interfacendosi con i relativi project managers, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà dare risposta scritta sulla segnalazione che l'Amministrazione ha effettuato al più entro 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della segnalazione stessa; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la risoluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative.

### 2.2.4.4. Servizi di sicurezza

Il Fornitore garantirà alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, che riguarderanno:

- 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 le Amministrazioni;
- e) la manutenzione degli apparati radiomobili.

## 2.2.5. Servizi di rendicontazione e fatturazione

### 2.2.5.1. Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni

La fatturazione dei servizi sarà generalmente indirizzata alle Unità Ordinanti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni.

Telecom Italia garantisce la disponibilità di dati di rendicontazione sia analitici che sintetici, sia nell'ambito della fattura elettronica e dei suoi allegati, sia mediante accesso ai dati e download dal portale del fornitore.

I dati della fattura e della relativa rendicontazione, rappresentano i corrispettivi relativi ad ogni singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione: canoni, ricariche, traffico e/o volumi fatturati per le utenze in abbonamento (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, etc., distinto per tipologia di chiamate e/o servizio), nonché i corrispettivi relativi ai servizi di sviluppo e integrazione e agli ulteriori servizi per utenti mobili oggetto di gara.

Per le utenze in abbonamento, in particolare, le fatture conterranno 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;
- 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 chiamate effettuate/ricevute o sessioni dati in roaming all'estero.

E' prevista la possibilità di raggruppare gli utenti per centri di costo, secondo le indicazioni delle Unità Ordinanti.

Sempre dal portale del fornitore per la convenzione, sono disponibili le seguenti funzionalità:

- visualizzazione e download delle fatture emesse;
- dettaglio traffico e servizi fatturati;

- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati;
- impostazione di diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi;
- download del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (csv, xls, ascii e pdf);
- report ed analisi statistiche.

Inoltre, attraverso lo stesso portale, per le utenze ricaricabili, sarà reso disponibile il dettaglio del traffico effettuato dalle singole utenze, con evidenza dello stato di erosioni dei pacchetti attivati e, se del caso, del traffico a consumo effettuato.

L'Utente Finale su cui risulta attivo il servizio Dual Billing potrà visualizzare sul portale del fornitore- se la sua utenza è in abbonamento - la propria fattura e i dati del traffico sviluppato nel mese corrente e nel mese precedente. In particolare, il dipendente con linea in abbonamento o ricaricabile potrà visualizzare il dettaglio dei propri consumi, l'analisi statistica delle tipologie di traffico effettuato e l'erosione dei bundle per direttrice di traffico contenuti nel pacchetto o degli eventuali plafond dati attivi sulla propria linea, distinguendo tra consumo aziendale e personale. Per le utenze ricaricabili sarà possibile consultare il credito residuo distinto tra aziendale e personale e visualizzare la reportistica relativa alle ricariche effettuate negli ultimi 2 mesi.

Allo scopo di permettere al Responsabile Operativo dell'Amministrazione di monitorare i consumi delle utenze del contratto, TIM mette a disposizione delle Amministrazioni, tramite il Portale della Convenzione, un insieme di funzionalità attraverso le quali:

- monitorare i comportamenti delle singole utenze individuando eventuali consumi considerati come anomali dall'Amministrazione, secondo una serie di regole parametrizzabili che consentano di creare reportistica personalizzata e di effettuare analisi statistiche esaustive sui dati di traffico e dei servizi sia fatturati che non ancora fatturati. E' possibile effettuare il download dei dati sia in formato xls che csv;
- ricevere in automatico, per le sole utenze in abbonamento, delle notifiche di allarme a seguito del superamento, da parte di un utente, della eventuale soglia di spesa impostata dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione sul portale. Il Responsabile Operativo



dell'Amministrazione potrà impostare la tipologia di soglia, informativa o dispositiva <sup>2</sup>(con blocco del traffico della SIM al suo raggiungimento), il valore economico della soglia, il periodo di riferimento della soglia di spesa giornaliero o mensile. Al raggiungimento dell'importo-soglia non contribuiscono:

- gli importi a canone associati ai servizi attivati sull'utenza (ad es. pacchetti/plafond dati);
- il traffico effettuato a titolo personale anteponendo il codice 4146;
- il traffico dati effettuato a titolo personale tramite l'APN dedicato "pamobilepersonale".

Di seguito si riportano le modalità di notifica previste al raggiungimento dell'importo-soglia:

- invio di SMS informativi all'utente finale al raggiungimento dell'80% e del 100% del valore soglia impostato;
- invio mail al Responsabile Operativo dell'Amministrazione al raggiungimento della soglia di spesa, contenente l'elenco delle linee che hanno superato l'80% della soglia impostata, corredata dalle seguenti informazioni in forma tabellare: contratto, data rilevazione, linea, periodo di riferimento, nome soglia, tipologia soglia, valore soglia e valore avanzamento. L'invio della mail di notifica avviene con periodicità giornaliera a partire dal momento in cui almeno un'utenza del contratto supera l'80% della soglia impostata.

Inoltre il Responsabile Operativo dell'Amministrazione ha a disposizione sul portale anche un cruscotto di monitoraggio attraverso il quale:

- verificare la configurazione delle soglie per singola utenza;
- monitorare l'avanzamento rispetto al valore soglia impostato.

---

<sup>2</sup> In caso di soglia dispositiva, a seguito del blocco del traffico della SIM, per la linea che ha sviluppato traffico pari all'importo della soglia dispositiva associata, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere lo sblocco immediato del servizio al Customer Care. In alternativa, la possibilità di effettuare traffico verrà ripristinata automaticamente all'inizio del periodo di riferimento successivo a quello in cui è intervenuto il blocco.

### 2.2.5.2. Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Fornitore garantisce, per i servizi di fatturazione e rendicontazione, i seguenti parametri di qualità:

- Ritardo di fatturazione: entro due mesi dall'attivazione della Convenzione, Telecom Italia aggiornerà le proprie procedure di rendicontazione in modo tale da garantire un ritardo di fatturazione di 20 giorni solari. Tale misura si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso.
- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione: l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per errata fatturazione dei servizi fruiti o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili), e la definizione del reclamo da parte di Telecom Italia è, al massimo, di 10 giorni solari. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore darà, in ogni caso, comunicazione in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo, che, qualora non accolto, sarà comunque accompagnato da adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti.

## 3. Modalità di fornitura

### 3.1. Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

Il Fornitore è tenuto ad effettuare una verifica di conformità per quanto riguarda l'erogazione dei servizi acquisiti dalle singole Amministrazioni contraenti, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.

Nel caso di esito positivo della verifica condotta presso ciascuna Amministrazione, anche qualora questo avvenga con le modalità dell'autocertificazione, la data del relativo verbale o dell'autocertificazione verrà considerata quale data di accettazione dei servizi oggetto della fornitura e di inizio quindi dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione.

Nel caso di esito negativo la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. La verifica dovrà essere nuovamente effettuata nel termine massimo di 15 giorni solari dalla ricezione della comunicazione: in tale periodo il Fornitore dovrà provvedere a mettere a punto tutti quegli aspetti del servizio che la Commissione non ha ritenuto conformi alle specifiche.

Le Amministrazioni contraenti potranno richiedere verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili.

In particolare, le Amministrazioni contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. Il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulta o meno inclusa nel territorio dichiarato in gara come coperto, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà eseguire i test di copertura, anche in contraddittorio con l'Amministrazione, e rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei test di copertura, il tutto non oltre 30 giorni dalla medesima richiesta.

Qualora inoltre l'Amministrazione ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dalla convenzione, potrà richiedere al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con Consip. La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione, se richiesto da quest'ultima. In mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

## 4. Condizioni economiche

### 4.1. Corrispettivi

I prezzi dei servizi offerti e le relative condizioni economiche sono riportati nel documento "Corrispettivi e tariffe" disponibile sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) nella relativa sezione dell'iniziativa Telefonia Mobile 7.

### 4.2. Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

#### 4.2.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio dello **Schema Penali PP.AA.** riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 11.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali ovvero:

l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;

gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del servizio;

riferimenti alla documentazione contrattuale;

criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);

criteri di calcolo dell'importo della penale;

il soggetto preposto all'applicazione della penale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata:

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIME NTI CAPITOLAT O
1	Tempi di invio, alle Amministrazioni, dell'invito ad effettuare la migrazione	30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto attuativo in essere	Per ciascun report bisettimanale, qualora la percentuale di Amministrazioni alle quali non sia stato inviato	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 1.2

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIME NTI CAPITOLAT O
			l'invito nei tempi previsti risulti superiore al 5%, sarà applicata una penale pari a Euro 50.000,00.		
2	Sospensione dei servizi in roaming internazionale (voce e/o trasmissione dati) e satellitare (voce e/o SMS), nelle nazioni/aree geografiche coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale/satellitare	Piano della Copertura	Euro 20,00 al giorno, per ogni utenza dell'Amministra zione soggetta a disservizio, con un minimo di Euro 200,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 2.2
3	Tempi di realizzazione del servizio di potenziamento della copertura indoor	40 giorni decorrenti dall'approvazione formale dell'Amministratio ne, al netto delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli enti preposti e alle eventuali attività in carico	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo.	Amministrazione Contraente	§ 2.3

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIME NTI CAPITOLAT O
		all'Amministrazione e richiedente			

#### 4.2.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore**).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

#### 4.2.3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

#### 4.2.4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri indicati nella Convenzione/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello Schema Penali PP.AA., riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 11.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- A. compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- B. escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

## Ulteriori tutele

Risarcimento del maggior danno

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

Risoluzione del contratto

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

Recesso dal contratto

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:



- o giusta causa
- o reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave
- o di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali)

Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.

In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegata alla Convenzione.

## 5. Fatturazione e pagamenti

## 6. Come Ordinare

### 6.1. Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

registrazione Base (chi sei)

abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinate, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare

acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

## 6.2. Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;

dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;

dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;

compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;

dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nel Cruscotto personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

## 7. Allegati

### 7.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnnn

Spett.le

**Denominazione Impresa**

Indirizzo Impresa

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto: Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7 stipulata in data gg/mm/aaaa [Inserire la data di stipula] lotto unico ordinativo di fornitura [Inserire l'ordinativo di riferimento] - contestazione addebito ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni Generali della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/o Impresa quanto segue.

*[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.*

*N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]*

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. 12 delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. 12 della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere],* quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera].*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 delle Condizioni Generali si invita l'Impresa in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta Impresa non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta Impresa, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa **la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.**

Distinti saluti

## 7.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

Spett.le

**Denominazione Impresa**

**Indirizzo Impresa**

*[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]*

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

*[Eventuale, in caso di RTI]*

e p.c.

Spett.le/i

**Denominazione/i mandante/i**

**Indirizzo/i mandante/i**

**Oggetto: Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7 stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto unico ordinativo di fornitura *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

*[In base alla casistica, inserire il testo relativo]*

*[1° caso]* Preso atto che Codesta Impresa non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

*[2° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta Impresa, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comuniciamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7 provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

*[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]*

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

*[3° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comuniciamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti

## Appendice

### Roaming Internazionale

N°	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	Tecnologie							Dual billing in roaming	NOTE					
									GSM	GPRS	EGPRS	UMTS	HSPA	HSPA+	LTE			LTE Advanced				
1		412	Afghanistan	Telecom Development Company Afghanistan Ltd (TDCA)_Roshan-	x	x	x	x	x	x		x										
				Afghanistan Wireless Communication (AWCC)	x	x	x	x	x	x										x		
				ETISALAT	x	x	x	x	x	x												
				Areeba (MTN)	x	x	x	x	x	x				x							x	
2	SI	276	Albania (Republic of)	Telekom Albania (Albanian Mobile Communications (AMC)	x	x	x	x	x	x									x			
				Vodafone Albania	x	x	x	x	x	x			x								x	
				Eagle Mobile	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
				PLUS	x	x	x	x	x	x			x									
3	SI	603	Algeria (People's Democratic Republic of)	Mobilis (Algerie Telecom (ATM)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
				Optimum Telecom Algerie (ex Orascom Telecom ) -Djezzy-	x	x	x	x	x	x	x	x										x
				Ooredoo (Wataniya Telecom Algerie)	x	x	x	x	x	x			x									x
4		544	American Samoa																			
5		213	Andorra (Principality of)	Andorra Telecom (ex S.T.A (MOBILAND)	x	x	x	x	x	x	x											
6		631	Angola (Republic of)	UNITEL S.a.r.l.	x	x	x	x	x	x				x								
				Movitel	x	x	x	x	x	x				x								
7		365	Anguilla	Cable & Wireless (West Indies) Ltd. Anguilla	x	x	x	x	x	x				x								
				Mossel (Jamaica) Ltd (Digicel)	x	x	x	x	x	x				x							x	1

N°	Sigat	Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	WAP	Tecnologie										Totale		
									3G	3.5G	4G	4.5G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G	5G		5G	
8		344	Antigua and Barbuda	Digicel antigua e barbuda	x	x	x	x	x	x								x	1		
				Cable & Wireless Caribbean Cellular (Antigua) Limited	x	x	x	x	x												
9	SI	722	Argentine Republic	Telecom Personal SA (Personal)	x	x	x	x	x									x			
				Telefonica Comunicaciones Personales SA (UNIFON/ Movistar)	x	x	x	x	x												
10		283	Armenia (Republic of)	ArmenTel (ARMGSM)	x	x	x	x	x	x	x	x									
				K Telecom - Vivacel (MTS)	x	x	x	x	x												
				Ucom (ex Orange Armenia)	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
11		363	Aruba	(Digicel Mossel-JAMAICA-)	x	x	x	x	x									x	1		
				SETAR (Servicio di Telecomunicacion di Aruba) (SETAR GSM - GSM 900-1800-1900)	x	x	x	x	x	x											
12	SI	505	Australia	Singtel Optus Limited (YES OPTUS)	x	x	x	x	x	x	x	x						x			
				Telstra Corporation Limited (Telstra MobileNet)	x	x	x	x	x												
				Vodafone Pacific Limited	x	x	x	x	x												
13	SI	232	Austria	Mobilkom Austria AG & Co KG (A1)	x	x	x	x	x	x	x	x	x					x			
				Huchtinson 3 G (ex ONE-ex Orange)	x	x	x	x	x												
				T-Mobile + ex Telering	x	x	x	x	x												
14		400	Azerbaijani Republic	Azercell Telecom B.M (AZERCELL GSM)	x	x															
				J.V.Bakcell (BAKCELL GSM 2000)	x	x	x	x	x												
				Azerfon	x	x	x	x	x												
15		364	Bahamas (Commonwealth of the)	The Bahamas Telecommunications Company Ltd-BTC-	x	x	x	x	x												
16		426	Bahrain (Kingdom of)	Batelco (BHR MOBILE PLUS)	x	x	x	x	x												
				Zain BH (ex MTC Vodafone )	x	x	x	x	x												
				Viva	x	x	x	x	x												
17		470	Bangladesh	GrameenPhone Ltd	x	x	x	x	x												



N°	Sigla	Codice	Paese e Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										MPEG-4	VoIP								
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11	12						
			People's Republic of	ROBI AXIATA (ex TM Int'l Bangladesh- ex (AKTEL) si sta per fondere con Airtel)	x	x	x	x	x	x																		
				Airtel Bangladesh (si sta per fondere con Robi Axiata)	x	x	x	x	x	x																		
18		342	Barbados	Cable and wireless	x	x	x	x	x	x																		
				Digicel (Barbados) Limited	x	x	x	x	x	x															x	1		
19	SI	257	Belarus (Republic of)	JLLC Mobile TeleSystems (MTS)	x	x	x	x	x	x														x				
				Unitary enterprise velcom (ex Mobile Digital Com.) - VELCOM-	x	x	x	x	x	x	x	x	x															
				Best Belarus (Life)	x	x	x	x	x	x																		
20	SI	206	Belgium	BASE NV/SA (KPN group belgium) Telenet	x	x	x	x	x	x															x			
				PROXIMUS (ex Belgacom Mobile )	x	x	x	x	x	x	x	x	x														x	
				ORANGE BELGIUM NV/SA.(ex Mobistar S.A).	x	x	x	x	x	x																		x
21		702	Belize	Belize Telecommunications Ltd	x	x	x	x	x																			
22		616	Benin (Republic of)	Spacotel-Benin_MTN (ex Areeba)	x	x			x																			
				GLOMobile	x	x	x	x	x																			
				Libercom (Benin Telecom)	x	x			x																			
23		350	Bermuda	Digicel (ex Cingular)	x	x	x	x	x	x															x	1		
				DIGITAL	x	x	x	x	x	x																		
24		402	Bhutan (Kingdom of)	Tashi InfoComm Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x														
25		736	Bolivia (Plurinational State of)	Entel SA	x	x	x	x	x	x																		
				Nuevatel	x	x	x	x	x	x	x	x																
26		362	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Digicel/Mossel	x	x	x	x	x	x															x	1		
				Setel NV (UTS Wireless Curacao)	x	x	x	x	x	x																		
				Telcell N.V.	x	x	x	x	x	x																		
27	SI	218	Bosnia and Herzegovina	HT Mobile communication (ex Eronet Mobile) Public Mobile croatian interprise	x	x	x	x	x	x	x	x	x												x			

N°	Regione	Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	3G	Tecnologie										Totale					
									4G	VoLTE	5G	VoWiFi	VoNR	5G SA	5G NSA	5G Standalone	5G Non-Standalone	5G SA		5G NSA	5G Standalone	5G Non-Standalone		
				RS Telecommunication-Mobi's- M Tel	x	x	x	x	x	x										x				
				BH Telecom Sarajevo (GSMBIH)	x	x																		
28		652	Botswana (Republic of)	Orange (Botswana) Pty Limited	x	x	x	x	x	x														
				Masacom Botswana	x	x	x	x	x	x														
29	SI	724	Brazil (Federative Republic of)	TIM Celular S.A. (TIM BRASIL)	x	x	x	x	x	x										x				
				Oi Moviles (ex TNL PCS S.A. (Oi))	x	x	x	x	x	x														
				Oi Moviles ( ex Oi Brasile -ex Brasil Telecom Cellular)	x	x	x	x	x	x														
				Vivo Brasil	x	x	x	x	x	x	x	x												
				Claro Brasil	x	x	x	x	x	x	x													
30		348	British Virgin Islands	CCT Boatphone	x	x	x	x	x															
				Cable & Wireless (LIME)	x	x	x	x	x															
				Digicel	x	x	x	x	x	x												x	1	
31		528	Brunei Darussalam	Progresif Cellular Sdn Bhd, (B Mobile)	x	x	x	x	x															
				DST Com	x	x	x	x	x	x														
32	SI	284	Bulgaria (Republic of)	Cosmo Bulgaria Mobile EAD (GLOBUL) Telenor	x	x	x	x	x											x				
				MobilTEL AD (M-TEL GSM BG)	x	x	x	x	x															
				Bulgarian Telecommunication company (ex VIVACOM, ex BTC Mobile)	x	x	x	x	x	x	x													
33		613	Burkina Faso	Celstel Burkina Faso (Airtel)	x	x	x	x	x	x														
				Onatel (Telemob)	x	x																		
				Telecel Faso SA	x	x																		
34		642	Burundi (Republic of)	Econet (ex UCOM ex Telecel-Burundi)	x	x	x	x	x	x	x													
				LACELL	x	x	x	x	x															
35		456	Cambodia (Kingdom of)	Cellcard (CamGSM )(ex MOBITEL)	x	x	x	x	x															
				SMART ( ex LATEZ-HALLO AXIATA)	x	x	x	x	x												x			
36		624	Cameroon (Republic of)	MTN Cameroon Ltd	x	x	x	x	x															
				Orange Cameroun S.A.	x	x	x	x	x															

N°	Sigat	Paese	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										Totale	
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
37	SI	302	Canada	Rogers Wireless	x	x	x	x	x	x								x		
				Bell Mobility	x	x	x	x	x	x										
				Telus	x	x	x	x	x	x										
				VIDEOTRON	x	x	x	x	x	x										
				Saskatel Canada	x	x	x	x	x	x										
38		625	Cape Verde (Republic of)	Cabo Verde Telecom (CVMOVEL)	x	x	x	x	x	x	x							x		
				UNITEL T+ Telecomunicações S.A..	x	x	x	x	x	x	x	x								x
39		346	Cayman Islands	Cable & Wireless (Cayman Islands) Limited	x	x	x	x	x											
				Digicel (Cayman Islands) Mossel Jamaica	x	x	x	x	x											x
40		623	Central African Republic	Telcel	x	x			x											
				Orange Centrafrique	x	x	x	x	x											
41		622	Chad (Republic of)	CelTel Tchad SA (Airtel)	x	x	x	x	x	x	x	x	x							
				Millicom Chad (T Chad) Tigo	x	x			x											
42	SI	730	Chile	Entel PCS Telecomunicaciones S.A	x	x	x	x	x									x		
				Telefonica Movil de Chile	x	x	x	x	x											
43	SI	460	China (People's Republic of)	China Mobile International-CMI- (ex China Mobile Communication)	x	x	x	x	x									x		
				China Unicom (CU-GSM)	x	x	x	x	x											x
		461																		
44		732	Colombia (Republic of)	Colombia Movil SA (Tigo)	x	x	x	x	x											
				COMCEL (claro)	x	x	x	x	x											x
				Telefonica Moviles	x	x	x	x	x											
45		654	Comoros (Union of the)	Societe Nationale des Postes et Telecommunications (SNPT) (HURI)	x	x			x											
46		629	Congo (Republic of the)	CelTel- Airtel-ZAIN	x	x	x	x	x											
				Libertis Telecom (MTN)	x	x	x	x	x											
47		548	Cook Islands																	
48		712	Costa Rica	I.C.E. (Instituto Costarricense de Electricidad)	x	x	x	x	x											

N°	Sigla	Codice	Paese	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										Ingresso	Note							
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11	12					
					TELEFONICA COSTA RICA	x	x	x	x	x	x		x															
					CLARO Costa Rica	x	x	x	x	x	x		x															
49		612	Côte d'Ivoire (Republic of)	MTN -Loteny Telecom (TELECEL)	x	x	x	x	x	x	x		x															
				Orange Cote D'Ivoire S.A. (Orange CI)	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x													
50	SI	219	Croatia (Republic of)	Croatian Telecom (ex TMobile (HTmobile))	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x									x			
				VIPnet d.o.o.	x	x	x	x	x	x		x															x	
				Tele 2	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x												x
51	SI	368	Cuba	C_Com	x	x	x	x	x	x		x													x			
52	SI	280	Cyprus (Republic of)	CYTAGSM	x	x	x	x	x	x		x	x													x		
				MTN Cypro (exAREEBA ex Scancom )	x	x	x	x	x	x		x																x
				Primtelecom	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x													x
53	SI	230	Czech Republic	Vodafone (Cesky Mobil -Oskar Mobil)	x	x	x	x	x	x																x		
				O2 Czech Republic (ex Telefonica czech rep.ex Eurotel Praha).	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x														x
				T-Mobile Czech Republic a.s.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x													x
54		467	Democratic People's Republic of Korea																									
55		630	Democratic Republic of the Congo	Africell RDC	x	x	x	x	x	x		x																
				Airtel- Celtel Congo (CelTel Congo SA)	x	x	x	x	x	x																		
				Vodacom Congo (RDC) sprl	x	x	x	x	x	x		x																
56		514	Democratic Republic of Timor-Leste	Timor Telecom	x	x			x																			
				Telkomcel	x	x	x	x	x		x																	
57	SI	238	Denmark	Telenor (ex Sonofon)	x	x	x	x	x	x																x		
				TDC Mobil A/S	x	x	x	x	x	x	x	x																x
				Telia A/S Denmark (TELIA DK)	x	x	x	x	x	x		x																x
58		638	Djibouti (Republic of)	Djibouti Telecom SA (Evatis)	x	x	x	x	x		x																	
59		366	Dominica (Commonwealth of)	Cable & Wireless Dominica Ltd	x	x	x	x	x		x																	
				Digicel (ex Cingular)	x	x	x	x	x	x		x															x	1
60		370	Dominican	Claro dominicana	x	x	x	x	x	x	x	x	x												x			

N°	Sigla	Codice	Paese e Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	WAP	Tecnologie										GPRS	EDGE				
									3G	4G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G-A	5G-RedCap	5G-Advanced	5G-Advanced			5G-Advanced	5G-Advanced		
			Dominican Republic	Orange Dominicana S.A.	x	x	x	x	x	x									x					
				Trilogy Dominicana (viva)	x	x	x	x	x	x											x			
61		740	Ecuador	CLARO ( Conecel). (Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones .)	x	x																		
				Telefonica Moviles	x	x	x	x	x															
62	SI	602	Egypt (Arab Republic of)	Orange egypt (ex Mobinil )The Egyptian Company for Mobile Services	x	x	x	x	x	x	x										x			
				ETISALAT MISR - Egitto	x	x	x	x	x	x												x		
				Vodafone Egypt Telecommunications S.A.E.	x	x	x	x	x	x													x	
63		706	El Salvador (Republic of)	CTE Telecom Personal SA de CV (Claro)	x	x	x	x	x															
				DIGICEL, S.A. de C.V.	x	x	x	x	x	x														
				Telemovil EL Salvador S.A (Tigo)	x	x	x	x	x	x														
				Telefonica Mobile El Salvador	x	x	x	x	x	x														
64		627	Equatorial Guinea (Republic of)	Orange-Getesa	x	x																		
65		657	Eritrea																					
66	SI	248	Estonia (Republic of)	AS EMT (EMT GSM)	x	x	x	x	x	x														
				Radiolinja Eesti AS (elisa)	x	x	x	x	x	x														x
				Tele2 Eesti AS	x	x	x	x	x	x														
67		636	Ethiopia (Federal Democratic Republic of)	ETHIO TELECOM{ ex Ethiopian Telecoms . (ETMTN)	x	x	x	x	x															
68		750	Falkland Islands (Malvinas)	Sure (ex CABLE & WIRELESS SOUTH )	x	x																		
69		288	Faroe Islands	Faroese Telecom (Faroese Telecom GSM)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
				Vodafone Faroe (ex KALL). Non esiste più inbound	x	x	x	x	x	x														
70		542	Fiji (Republic of)	Vodafone Fiji Ltd	x	x	x	x	x	x														
				Digicel Fiji	x	x	x	x	x	x														

N°	Sigla	Codice	Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	WAP	Tecnologie										Altre				
										3G	3.5G	4G	4.5G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G-Advanced	5G-RedCap		5G-Non-Standalone			
71	SI	244	Finland	Alands Telekommunikation (ex Alands Mobiltelefon )	x	x	x	x	x	x	x	x												
				DNA FINNET NETWORKS (fusa con Suomen 2G Oy)	x	x	x	x	x	x	x													
				Elisa corporation (ex Radiolinja Origo Oy)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										x
				Telia Sonera (Sonera)	x	x	x	x	x	x		x												x
72	SI	208	France	Bouygues Telecom	x	x	x	x	x	x		x										x		
				Orange France	x	x	x	x	x	x		x											x	
				SFR	x	x	x	x	x	x		x												x
				FREE MOBILE	x	x	x	x	x	x		x												
73		647	French Departments and Territories in the Indian Ocean	Societe Reunionnaise de Radiotelephone (SRR REUNION)	x	x	x	x	x		x													
				Orange Reunion	x	x	x	x	x	x	x	x												
74		742	French Guiana (French Department of)	Digicel (ex Bouygues Telecom Caraibe )	x	x	x	x	x		x											x		
				Orange Caraibe	x	x	x	x	x	x	x	x												
75		547	French Polynesia (Territoire français d'outre-mer)	Tikiphone S.A (VINI)	x	x	x	x	x	x	x	x	x											
76		628	Gabonese Republic	Zain (ex Celtel) Airtel	x	x	x	x	x	x														
77		607	Gambia (Republic of the)	Africell (Gambia) Ltd	x	x	x	x	x		x													
				Gamcel	x	x			x															
				QCELL	x	x	x	x	x	x		x												
78		282	Georgia	Geocell Limited	x	x	x	x	x		x											x		
				Magti Com (Magti GSM)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
79	SI	262	Germany (Federal Republic of)	E-Plus Mobilfunk (fusa con Telefonica DEUE2)	x	x	x	x	x		x											x		
				Telefónica Germany (ex O2 Germany) fusa con E-plus	x	x	x	x	x	x		x												x
				T-Mobile Deutschland GmbH (D1)	x	x	x	x	x	x		x												x
				Vodafone D2 GmbH	x	x	x	x	x	x														

N°	Paese	Codice	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Integrazione	Tecnologie										Integrazione	Note							
									3G	3G+	4G	4G+	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G	5G+	5G-A			5G-Advanced						
80		620	Ghana	Ghana Telecommunications Company Ltd (Ghana Telecom Mobile)	x	x	x	x	x	x																	
				Vodafone - ex One Touch-																							
				Millicom Ghana Limited (MOBITEL) - TIGO-	x	x	x	x	x	x																	
				MTN (ex Areeba) ScanCom Ltd (ex SPACEFON)	x	x	x	x	x	x	x	x	x														
81		266	Gibraltar	Gibraltar Telecoms Int'l (Gibtel GSM)	x	x	x	x	x																		
82	SI	202	Greece	COSMOTE	x	x	x	x	x																		
				WIND HELLAS (TELESTET)	x	x	x	x	x																		
				Vodafone-Panafon	x	x	x	x	x																		
83		290	Greenland (Denmark)	Tele Greenland A/S	x	x	x	x	x																		
84		352	Grenada	Cable & Wireless Grenada Ltd.	x	x	x	x	x																		
				Digicel (digicel-jamaica)	x	x	x	x	x																	1	
85		340	Guadeloupe (French Department of) o Martinique (French Department of)	Digicel (ex Bouygues Telecom Caraibe )	x	x	x	x	x																		
				Dauphin Telecom	x	x			x																		
				Orange Caraibe	x	x	x	x	x	x																	
86		704	Guatemala (Republic of)	CLARO (ex SERCOM S.A.)	x	x	x	x	x	x																	
				COMCEL- Comunicaciones Celulares Sociedad Anonima (TIGO)	x	x	x	x	x																		
				Telefonica Movile de Guatemala	x	x	x	x	x	x	x																
87		611	Guinea (Republic of)	Cellcom	x	x	x	x	x																		
				Areeba (MTN)	x	x	x	x	x	x	x																
88		632	Guinea-Bissau (Republic of)	Spicetell -MTN	x	x	x	x	x																		
89		738	Guyana	Guyana Telephone & Telegraph	x	x	x	x	x	x	x																
				Digicel Mossel	x	x	x	x	x																		
90		372	Haiti (Republic of)	Digicel Mossel	x	x	x	x	x																		

N°	Sigat	Paese	Area Geografica	Operatore	Tecnologie										GSM	UMTS	LTE			
					VoIP	SMS	MMS	VoLTE	VoWiFi	VoNR	VoWiFi	VoNR	VoWiFi	VoNR						
91		708	Honduras (Republic of)	Claro Sercom (ex Megatel)- Claro-(AMX)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
				Telefonica Celular S.A (Tigo- ex CELTEL)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
92	SI	454	Hong Kong, China	CSL Hong Kong Limited (di HKT 45419-45416 )	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
				CHINA MOBILE HONG KONG CO.(ex China Resources Peoples Co.)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				SmarTone Vodafone	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
93	SI	216	Hungary	Telenor (ex Pannon )	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
				Vodafone Hungary Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
				TMobile (exWestel Mobile)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
94	SI	274	Iceland	IMC Island ehf (Viking Wireless)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
				Siminn (EX Iceland Telecom Ltd (LANDSSIMINN))	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
				Og fjarskipti hf ( VODAFONE ) (EX TAL-Isalnssimin)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Nova	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
95	SI	404	India (Republic of)	Vodafone Essar (ex Orange -ex Aircel Digilink India Limited --Hutchinson Essar UP East)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
				Vodafone Essar (ex Orange (exAircel Digilink India Limited - Hutchinson Essar Rajasthan)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Orange (ex Aircel Digilink India Limited - Hutchinson Essar Haryana)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Aircel Limited (Tamilnadu)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Aircel Cellular Limited (ex RPG Cellular Service) city of Madras	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				AIRCEL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Vodafone Essar Cellular (ex Hutchinson Essar cellular ex BPL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



N°	Regione	Conte	Provincia	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										Frequenza	Nota				
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11	12		
					Cellular) Maharashtra/Goa																				
					Vodafone Essar Cellular (ex Hutchinson Essar Cellular Limited ex BPL Cellular Limited) Tamil Nadu	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar Cellular (ex Hutchinson Essar Cellular Limited ex BPL Cellular Limited) Kerala	x	x	x	x	x	x														
					IDEA Cellular (ex ESCOTEL Haryana)	x	x	x	x	x	x														
					IDEA Cellular (ex Escotel UP(W))	x	x	x	x	x	x														
					IDEA Cellular (ex Escotel Kerala)	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar Gujarat (ex Fascal Limited)	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar (ex Hutchison Essar South Limited (HESL - Andhra Pradesh) ex Orange	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar (ex Hutchison Essar South Limited (HESL - Chennai)	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar (ex Hutchison Essar South Limited (HESL - Karnataka)	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar Mobile Services ltd (ex Hutchison Essar Mobile Service) Delhi	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar (ex Hutchison Essar Limited (ex Orange ex Hutchinson Max) Mumbai	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar East (ex Hutchison Telecom East Limited) Calcutta	x	x	x	x	x	x														
					Vodafone Essar South limited -Uttar	x	x	x	x	x	x														

N°	Regione	Provincia	Contorno	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										Frequenza	Materiale					
										3G	3.5G	4G	4.5G	5G	6G	7G	8G	9G	10G			11G	12G			
					Pradesh West-																					
					Vodafone Essar South limited -West Bengala-	x	x	x	x	x	x															
					Vodafone Essar South limited - Punjab-	x	x	x	x	x	x															
					IDEA Cellular ( Maharashtra Circle) ex BTA cellular	x	x	x	x	x	x															
					IDEA Cellular Limited (IDEA - Andhra Pradesh Circle)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA Cellular Limited (IDEA - Gujarat Circle)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA Cellular Limited (IDEA - Delhi Circle)	x	x	x	x	x	x															
					Mahanagar Telephone Nigam Ltd - Delhi	x	x				x															
					Mahanagar Telephone Nigam Ltd - Mumbai	x	x				x															
					Reliance Telecom Private Ltd	x	x				x															
					IDEA (ex SPICE - Punjab)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA (ex Spice Karnataka)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA cell ( Mayda Pradesh)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA cell (Himachal Pradesh)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA cell (Uttar Pradesh)	x	x	x	x	x	x															
					IDEA cell (Radjastan)	x	x	x	x	x	x															
					BSNL	x	x				x															
					Bharti AirTel - Punjab (ex Bharti Mobile)	x	x	x	x	x	x															
					Bharti Airtel - Himachal Pradesh Circle-(ex Bharti Telenet Ltd)	x	x	x	x	x	x															
					Bharti AirTel - Delhi)	x	x	x	x	x	x															
					Bharti AirTel - Kolkata)	x	x	x	x	x	x															
					Bharti Airtel Chennai(ex Bharti Mobinet AIRTEL)	x	x	x	x	x	x															

N°	Regione	Codice	Provincia	Area Geografica	Operatore	GPRS	SMS	MMS	Intercettazione	Tecnologie										MPEG4	VoIP	
										3G	3.5G	4G	4.5G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G NR	5G SA			
					Bharti Airtel - Karnataka (ex bharti Mobile)	x	x	x	x	x	x				x						x	
					Bharti Airtel - Andhra Pradesh (ex Bharti Mobile)	x	x	x	x	x	x				x						x	
					Bharti Hexacom (ex Hexacom ex Oasis Cellular) Rajasthan e North East	x	x	x	x	x	x				x						x	
					Bharti AirTel - Maharashtra)	x	x	x	x	x	x										x	
					BhartiAirTel - Mumbai Metro)	x	x	x	x	x	x				x						x	
					Bharti AirTel - Madhya Pradesh)	x	x	x	x	x	x										x	
					Bharti AirTel - Tamilnadu)	x	x	x	x	x	x				x						x	
					Bharti AirTel - Kerala)	x	x	x	x	x	x										x	
					Bharti AirTel - Haryana)	x	x	x	x	x	x										x	
					Bharti AirTel - Uttar Pradesh (West)	x	x	x	x	x	x				x						x	
					Bharti AirTel - Gujarat)	x	x	x	x	x	x										x	
					AIRCEL	x	x	x	x	x	x				x							
					Bharti Airtel UP East	x	x	x	x	x	x				x							
					Bharti Airtel orissa	x	x	x	x	x	x				x							
					Bharti Airtel Bihar	x	x	x	x	x	x				x							
					Bharti Airtel West Bengala	x	x	x	x	x	x				x							
					IDEA cell (Mumbai)	x	x	x	x	x	x											
					IDEA Cell (Bihair)	x	x	x	x	x	x											
					IDEA Cell (Kolkota)	x	x	x	x	x	x											
					IDEA cell (Tamilnadu)	x	x	x	x	x	x											
					IDEA cell (Orissa)	x	x			x												
					IDEA cell (West Bengala)	x	x			x												
					TATA Maharashtra	x	x	x	x	x	x											
					TATA Mumbau	x	x	x	x	x	x											
					TATA Andra Pradesh	x	x	x	x	x	x											
					TATA Bihar	x	x	x	x	x	x											
					TATA DELHI	x	x	x	x	x	x											
					TATA GUJARAT	x	x	x	x	x	x											
					TATA HARYANA	x	x	x	x	x	x											
					TATA HIMACHAL PRADRESH	x	x	x	x	x	x											

N°	Sigat	le	Cou	ates	e o	Area	Geog	rafic	Operatore	Fon	SMS	MMS	Miss	ione	Tecnologie										ng in	Kof	L												
406									TATA KARNATAKA	x	x	x	x	x	x																								
									TATA KERALA	x	x	x	x	x	x																								
									TATA KOKATA	x	x	x	x	x	x																								
									TATA MADHYA PRADESH	x	x	x	x	x	x																								
									TATA ORISSA	x	x	x	x	x	x																								
									TATA PUNJAB	x	x	x	x	x	x																								
									TATA RAJASTHAN	x	x	x	x	x	x																								
									TATA TAMILNADU	x	x	x	x	x	x																								
									TATA UTTAR PRADRESH (EAST)	x	x	x	x	x	x																								
									TATA UTTAR PRADRESH (WEST)	x	x	x	x	x	x																								
									TATA RO WB	x	x	x	x	x	x																								
									96	SI	510	Indonesia (Republic of)	INDOSAT Ooredoo (ex Satelindo)	x	x	x	x	x	x	x	x	x																	
PT Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL)	x	x	x	x	x	x																																	
PT XL Axiata (ex PT. Excelcomindo) collegata IDNLT	x	x	x	x	x	x	x	x																															
PT Hutchinson 3g	x	x	x	x	x	x																																	
97		432	Iran (Islamic Republic of)	Taliya	x	x			x																														
				KFZO -TKC- (ex Payam Kish )	x	x					x																												
				MCI (ex TCI)	x	x	x	x	x	x																													
				IRANCELL (MTN)	x	x	x	x	x	x																													
				RighTEL	x	x	x	x	x	x																													
98		418	Iraq (Republic of)	Asia Cell Company for Telecommunication	x	x	x	x	x	x																													
				ZAIN ( ex Atheer )	x	x	x	x	x	x																													
				Korek telecom	x	x	x	x	x	x	x	x																											
99	SI	272	Ireland	METEOR	x	x	x	x	x	x																													
				O2 Communications (Ireland) Ltd (fuso con h3g RLH3)	x	x	x	x	x	x																													
				Vodafone Ireland Plc	x	x	x	x	x	x																													
100	SI	425	Israel (State of)	Cellcom Israel Ltd	x	x	x	x	x	x																													
				Partner (Orange)	x	x	x	x	x	x																													
				HOT MOBILE (ex MIRS)	x	x	x	x	x	x																													
				Pelephone	x	x	x	x	x	x																													

N°	Sigat	Tele	Coun	Area Geografica	Operatore	Tecnologie										S	M	L		
						UMTS	SMS	MMS	3G	4G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G NR					
101	SI	338	Jamaica	Cable & Wireless Jamaica Limited (Cable and Wireless Jamaica Limited)	x	x	x	x	x	x	x	x								
				Mossel (Jamaica) Ltd (Digicel)	x	x	x	x	x	x	x									
102	SI	440	Japan	NTT DoCoMo, Inc	x	x	x	x	x	x										
		441		Softbank (include Y mobile)	x	x	x	x	x	x										
103		416	Jordan (Hashemite Kingdom of)	Zain (Jordan Mobile Telephone /ex Fastlink - Jordan)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
				Petra Jordanian Mobile Telecommunications Company-Orange (ex MobileCom)	x	x	x	x	x	x										
				Umniah Mobile Company -	x	x	x	x	x											
104		401	Kazakhstan (Republic of)	GSM Kazakhstan Ltd (K'CELL)	x	x	x	x	x	x	x	x								
				KaR-TeL LLP (K-MOBILE)	x	x	x	x	x	x										
105	SI	639	Kenya (Republic of)	Airtel (ex Zain - ex Celtel ex Kencell)	x	x	x	x	x											
				Safaricom Limited	x	x	x	x	x											
				Telkom (Orange) Kenya	x	x	x	x	x											
106		545	Kiribati (Republic of)	ATHKL KIRIBATI	x	x	x	x	x											
107		450	Korea (Republic of)	KT Freetel Co., Ltd (KT ICOM)	x	x	x	x	x											
				SK Telecom	x	x	x	x	x											
108		419	Kuwait (State of)	Mobile Telecommunications Co. (MTCNet) ZAIN	x	x	x	x	x											
				Ooredoo (ex National Mobile Telecom)(exWataniya Telecom)	x	x	x	x	x											
				KTC (Viva)	x	x	x	x	x	x	x	x								
109		437	Kyrgyz Republic	Beeline (ex Bitel Sky Mobile)	x	x			x											
				NURTelecom	x	x	x	x	x	x	x	x								
				Alfa Telecom (Megacom)	x	x	x	x	x											
110		457	Lao People's Democratic Republic	Vimptelcom -Millicom Lao -Tigo	x	x	x	x	x											
				LTC	x	x	x	x	x	x	x	x								

N°	Sigat	Paese	Area Geografica	Operatore	GPRS	SMS	MMS	WLAN	Tecnologie										Sigat	Paese																
									3G	3.5G	4G	4.5G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G	5G			5G	5G														
111	SI	247	Latvia (Republic of)	Bitè	x	x			x																											
				Latvian Mobile Telephone Co (LMT GSM)	x	x	x	x	x	x	x	x	x																	x						
				TELE2	x	x	x	x	x																											
112	SI	415	Lebanon	MIC 1 (ex FTML) Alfa Telecom	x	x	x	x	x																											
				MIC 2 Touch (ex LibanCell)	x	x	x	x	x	x	x	x	x																							
113		651	Lesotho (Kingdom of)	Econet	x	x																														
114		618	Liberia (Republic of)	Cellcom	x	x	x	x	x																											
				Lonestar (MTN),	x	x	x	x	x	x																										
115		606	Libya	EL MADAR Telecomm Company (ORBIT)	x	x	x	x	x	x	x																									
				Libyana Mobile Phone	x	x	x	x	x	x																										
116	SI	295	Liechtenstein (Principality of)	Telekom Liechtenstein (ex Mobilkom (Liechtenstein) AG (FL1))	x	x	x	x	x	x	x	x	x																							
				Salt (ex Orange (Liechtenstein	x	x	x	x	x	x	x	x	x																							
				SWISSCOM MOBILE (ex Telecom FLAG)	x	x	x	x	x	x																										
117	SI	246	Lithuania (Republic of)	OMNITEL	x	x	x	x	x	x																										
				UAB "Bite GSM" (Bite GSM)	x	x	x	x	x	x																										
				UAB "TELE2" (TELE2)	x	x	x	x	x	x																										
118	SI	270	Luxembourg	POST (ex PT Luxembourg (LUXGSM))	x	x	x	x	x	x																										
				Tango S.A	x	x	x	x	x	x																										
				Orange ( ex VOX.mobile)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																						
119		455	Macao, China	C.T.M. (TELEMOVE+ GSM900-Macau)	x	x	x	x	x																											
				Hutchison Telephone (Macao) Company Limited (Hutchison Telecom)	x	x																														
				SmarTone Mobile Communications (Macao) Ltd (SMC Macau)	x	x	x	x	x																											
120	SI	646	Madagascar (Republic of)	ZAIN (ex Celtel-ex Madacom) AIRTEL	x	x	x	x	x	x																										
				Orange-ANTARIS	x	x																														

N°	Regione	Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	VoIP	Tecnologie										VoLTE		
									3G	4G	4G+	5G	5G+	5G+	5G+	5G+	5G+	5G+		5G+	
121		650	Malawi	Telma Mobile	x	x	x	x	x	x		x							x		
				CelTel- ZAIN- Airtel	x	x	x	x	x	x		x									
		650	Malawi	Telekom Network Malawi	x	x	x	x	x	x		x									
122	SI	502	Malaysia	Celcom Axiata Berhad (ex Celcom Malaysia)	x	x	x	x	x	x		x									
				Digi Telecommunications Sdn Bhd	x	x	x	x	x	x		x								x	
				MMSSB (ex maxis)	x	x	x	x	x	x		x									
				U Mobile	x	x			x												
123	SI	472	Maldives (Republic of)	Dhivehi Raajjeyge Gulhun Private Ltd GSM 900 (DhiMobile GSM 900)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					x		
				Ooredoo (Wataniya Telecom Maldives - WMOBILE)	x	x	x	x	x	x		x									x
124		610	Mali (Republic of)	Orange (ex IKATEL SA)	x	x	x	x	x	x		x									
				Malitel	x	x			x												
125	SI	278	Malta	Mobisile Communications Limited (go mobile)	x	x	x	x	x	x	x	x	x						x		
				Vodafone Malta Limited	x	x	x	x	x	x		x								x	
				Melita	x	x	x	x	x	x		x									
126		551	Marshall Islands (Republic of the)																		
127		609	Mauritania (Islamic Republic of)	MAURITEL MOBILES	x	x	x	x	x	x		x									
				Chinguitel	x	x	x	x	x	x	x										
128	SI	617	Mauritius (Republic of)	Cellplus Mobile (Orange)	x	x	x	x	x	x		x							x		
				Emtel Ltd	x	x	x	x	x	x		x									
				MTML Mauritius	x	x	x	x	x	x	x	x									
129	SI	334	Mexico	Telefonica Messico (MOVISTAR) Pegaso Comunicaciones	x	x	x	x	x	x		x	x						x		
				Radiomovil Dipsa (TELCEL)	x	x	x	x	x	x		x									
				Iusacell mexico (At&T)	x	x	x	x	x	x		x									
130		550	Micronesia (Federated States of)																		
131	SI	259	Moldova (Republic of)	Moldcell SA	x	x	x	x	x	x		x							x		
				Orange) (VoXtel S.A.)	x	x	x	x	x	x	x	x								x	

N°	Regione	Codice Paese	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										UHF	L					
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11	12			
				Moldtelecom	x	x	x	x	x	x			x	x	x										
132		212	Monaco (Principality of)	Monaco Telecom	x	x	x	x	x	x			x												
133		428	Mongolia	MobiCom	x	x	x	x	x	x															
				Unitel	x	x	x	x	x	x			x												
134	SI	297	Montenegro (Republic of)	Crnogorski Telekom (T-Mobile, ex Monet)	x	x	x	x	x	x			x									x			
				Telenor (ex ProMonteYU 02)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										x	
				MTEL	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x											
135		354	Montserrat	Cable & Wireless West Indies Ltd (Montserrat)	x	x	x	x	x			x													
136	SI	604	Morocco (Kingdom of)	Itissalat Al-Maghrib S.A (I A M)	x	x	x	x	x	x			x										x		
				Orange Maroc (ex Meditel)	x	x	x	x	x	x			x												x
				Wana	x	x	x	x	x	x	x	x													
137		643	Mozambique (Republic of)	Mocambique Celular Ltd (mCel)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x											
				VM, S.A.R.L.(Vodacom Mozambique)	x	x	x	x	x	x			x												
138		414	Myanmar (the Republic of the Union of)	Ooredoo Myanmar	x	x	x	x	x	x			x												
				MPT	x	x	x	x	x	x			x												
139		649	Namibia (Republic of)	MTC	x	x	x	x	x	x			x												
				LEO (TN Mobile (ex PowerCom (Cell one)	x	x	x	x	x	x	x	x	x												
140		536	Nauru (Republic of)	Digicel Fiji	x	x	x	x	x	x			x												
141		429	Nepal (Federal Democratic Republic of)	Nepal Telecommunications Corporation (Nepal Mobile)	x	x	x	x	x	x			x												
				Ncell (ex Spice)	x	x	x	x	x	x	x	x													
142	SI	204	Netherlands (Kingdom of the)	KPN Mobile The Netherlands BV	x	x	x	x	x	x			x										x		
				T-Mobile Netherlands (T-Mobile NL)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										x
				Vodafone Libertel N.V	x	x	x	x	x	x	x	x	x												
143		546	New Caledonia (Territoire français d'outre-mer)	OPT (Office des Postes et Télécommunications )	x	x	x	x	x	x			x												



N°	Sigat	Paese	Area Geografica	Operatore	GPRS	SMS	MMS	Intercambio	Tecnologie										Uso			
									3G	4G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G SA	5G NSA	5G Standalone	5G Non-Standalone				
144		530	New Zealand	Vodafone Mobile NZ Limited	x	x	x	x	x	x												
				Two Degree Mobile (ex NZC)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x							x	
				Spark New Zealand Trading Limited (ex TELECOM NEW ZEALAND)	x	x	x	x	x					x	x	x	x					
145		710	Nicaragua	Empresa Nicaraguense ENITEL (CLARO)	x	x	x	x	x	x												
				Telefonica Celular de Nicaragua	x	x	x	x	x	x												x
146		614	Niger (Republic of the)	Airtel (ex Celtel Niger)	x	x				x												
				Telecel (etisalat)	x	x						x										
147		621	Nigeria (Federal Republic of)	Airtel (ex Econet - Celtel)	x	x	x	x	x	x												
				Globacom Ltd (Glo Mobile)	x	x	x	x	x	x												
				MTN Nigeria Communications Limited	x	x	x	x	x	x												x
148		555	Niue																			
149	SI	242	Norway	Telia Norge (ex Telia Sonera ex NETCOM)	x	x	x	x	x	x											x	
				Telenor Mobil	x	x	x	x	x	x												x
				Tele2 (ex Mobile Network (Network Norway) acquisito da Telia sonera norvegia	x	x	x	x	x	x												
150		422	Oman (Sultanate of)	Oman Telecommunications Company (OMAN MOBILE)	x	x	x	x	x	x	x	x	x									
				Ooredoo (ex Nawras)	x	x	x	x	x	x												
151		410	Pakistan (Islamic Republic of)	Mobilink	x	x	x	x	x	x												
				Pak Telecom Mobile Ltd (Ufone)	x	x	x	x	x	x												
				Warid Telecom	x	x	x	x	x	x												
152		552	Palau (Republic of)																			
153		714	Panama (Republic of)	Cable & Wireless Panama	x	x	x	x	x	x	x	x	x								x	
				Telefonica	x	x	x	x	x	x												
				Digicel	x	x	x	x	x	x												
				Claro Panama	x	x	x	x	x	x												
154		537	Papua New Guinea	Digicel PNG	x	x	x	x	x	x												

N°	Sigla	Codice	Paese	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Missione	Tecnologie										Fonia	MMS									
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11	12							
155		744	Paraguay (Republic of)	Hola Paraguay S.A. (VOX)	x	x			x																					
				Claro (ex AMX/CTI )(ex huchtinson)	x	x					x																			
				Telefonica Celular Del Paraguay S.A. (Telecel S.A.)	x	x	x	x	x	x																				
				Nucleo	x	x	x	x	x	x																				
156		716	Peru	CLARO- America movil-(ex TIM Peru)	x	x	x	x	x	x																				
				Telefonica del Perú ( ex teledonica Movile-O2)	x	x	x	x	x	x																				
157		515	Philippines (Republic of the)	Digital Telecommunications Phils, Inc (Digitel Mobile/Sun Cellular)	x	x				x																				
				Globe Telecom, GMCR Inc.	x	x	x	x	x	x	x	x																		
				Smart Communications Inc. (Smart Gold GSM)	x	x	x	x	x	x																				
158	SI	260	Poland (Republic of)	PTK Centertel (IDEA) Orange	x	x	x	x	x	x																				
				Polkomtel S.A (PLUS GSM)	x	x	x	x	x	x																				
				Polska Telefonia Cyfrowa (Era)-Tmobile	x	x	x	x	x	x																				
				P4 (Play)	x	x	x	x	x	x																				
159	SI	268	Portugal	NOS comunicacoes (ex Optimus )	x	x	x	x	x	x																				
				MEO - Telecomunicacoes Moveis Nacionais (TMN)	x	x	x	x	x	x																				
				Vodafone Telecel	x	x	x	x	x	x																				
160		330	Puerto Rico	AT&T (ex Cingular )	x	x	x	x	x	x																				
				CLARO Portorico	x	x	x	x	x	x																				
				T-Mobile (ex SUNCOM )	x	x	x	x	x	x																				
161		427	Qatar (State of)	Ooredoo (ex Q-tel)	x	x	x	x	x	x																				
				Vodafone Quatar	x	x	x	x	x	x	x	x	x																	
162	SI	226	Romania	Telekom Romania Mobile Communications ( ex Cosmote -ex Cosmorom )	x	x	x	x	x	x																				

N°	Regione	Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	WAP	Tecnologie										Totale				
									3G	3.5G	4G	4.5G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G SA	5G NSA		5G Standalone			
				Vodafone (ex MobiFon S.A/CONNEX GSM)	x	x	x	x	x	x									x				
				Orange Romania SA	x	x	x	x	x												x		
163	SI	250	Russian Federation	T2 Mobile (ex RT-Mobile (ex Rostelecom - Uralsvyazinform (ex Uratel) ru17/ru39)	x	x	x	x	x	x	x	x	x						x				
				LLC - MOTIV (Russia)	x	x	x	x	x	x	x												
				Vimpelcom- Bee line ( ex KB Impuls + ex Extel + ex Stavtelesot)	x	x	x	x	x	x	x											x	
				MegaFon, Open Joint Stock Company	x	x	x	x	x													x	
				Mobile Tele Systems-MTS	x	x	x	x	x													x	
				T2 Mobile (ex TELE 2 (EX Rostov Cellular Communications )	x	x	x	x	x														
				T voi Mobil'nye Tekhnologii Limited (TMT LLC)	x	x	x	x	x														
164		635	Rwanda (Republic of)	Airtel Rwanda	x	x	x	x	x	x													
				MTN Rwandacell Sarl	x	x	x	x	x														
				Tigo Ruwanda	x	x	x	x	x														
165		658	Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha	Sure South Atlantic Ltd	x	x	x	x	x														
166		356	Saint Kitts and Nevis	Cable & Wireless St Kitts & Nevis Limited	x	x	x	x	x														
				Digicel/Mossel	x	x	x	x	x												x	1	
167		358	Saint Lucia	Cable & Wireless St Lucia	x	x	x	x	x														
				Digicel/Mossel	x	x	x	x	x												x	1	
168		308	Saint Pierre and Miquelon (Collectivité territoriale de la République française)																				
169		360	Saint Vincent and the Grenadines	Cable & Wireless Caribbean Cellular (St Vincent & the Grenadines) Ltd	x	x	x	x	x														

N°	Sigla	Codice	Paese e Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	Internet	Tecnologie										Totale			
									3G	4G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR	5G	5G	5G	5G		5G	5G	
				Digicel (St Vincent and Grenadines) Limited	x	x	x	x	x	x								x	1			
170		549	Samoa (Independent State of)	Digicel	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
171		292	San Marino (Republic of)	Vedi Nota 4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	4			
172		626	Sao Tome and Principe (Democratic Republic of)	CTS Sao Tomé and Prince	x	x			x													
173	SI	420	Saudi Arabia (Kingdom of)	Saudi Telecom Company (STC) (AL JAWWAL)	x	x	x	x	x	x												
				Etisalat( Mobility)	x	x	x	x	x	x					x					x		
				ZAIN SD	x	x	x	x	x	x											x	
174		608	Senegal (Republic of)	Sentel GSM (Tigo)	x	x	x	x	x	x										x		
				Sonatel (ALIZE)- Orange-	x	x	x	x	x	x	x											
				Expresso	x	x	x	x	x	x	x	x										
175	SI	220	Serbia (Republic of)	Telenor (ex MOBTEL)	x	x	x	x	x	x								x		x		
				Telekom Srbija a.d. (Mobilna Telefonija Srbije)	x	x	x	x	x	x	x	x										x
				Vip Mobile	x	x	x	x	x	x	x	x										
176		633	Seychelles (Republic of)	Cable & Wireless (Seychelles) Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x									
				Telecom (Seychelles Limited) (AIRTEL)	x	x	x	x	x	x	x											
177		619	Sierra Leone	CelTel-ZAIN	x	x			x													
				Africell	x	x	x	x	x													
178		525	Singapore (Republic of)	M1 (ex MobileOne)	x	x	x	x	x	x												
				Singapore Telecom Mobile (SingTel)	x	x	x	x	x													x
				StarHub Pte Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
179		362	Sint Maarten (Dutch part) o Curaçao	Digicel Mossel ( ex Curacao )	x	x	x	x	x													
				Setel NV (UTS Wireless Curaçao)	x	x	x	x	x													
				Telcell N.V.	x	x	x	x	x													
180	SI	231	Slovak Republic	Slovak Telecom (ex TMobile Slovenko)	x	x	x	x	x	x	x									x		
				Orange Slovensko a.s (Orange SK)	x	x	x	x	x													x

N°	Regione	Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	WAP	Tecnologie							GPRS	EDGE				
									HSPA	CDMA	UMTS	TDMA	IS-97	IS-856	IS-856			IS-856	IS-856		
				Telefonica Slovakia (ex Telefonica O2)	x	x	x	x	x	x					x						
181	SI	293	Slovenia (Republic of)	Telekom Slovenije (ex Mobitel)	x	x	x	x	x	x					x						
				SI.Mobil d.d	x	x	x	x	x	x					x						
				Telemach Mobile (ex Tusmobil)	x	x	x	x	x	x											
182		540	Solomon Islands																		
183		637	Somali Democratic Republic	Nationlink	x	x				x											
				Golis	x	x				x											
184	SI	655	South Africa (Republic of)	Cell C (Pty) Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x					x			
				MTN (Pty) Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x						x		
				Vodacom Group Pty Ltd.	x	x	x	x	x	x		x								x	
185		659	South Sudan (Republic of)	Gemtel	x	x				x											
				Zain	x	x	x	x	x	x											
				MTN South Sudan	x	x				x											
186	SI	214	Spain	VODAFONE (ex Airtel Movil S.A)	x	x	x	x	x									x			
				France TELECOM Espania - Orange- (ex Retevision Movil ex AMENA)	x	x	x	x	x			x								x	
				Telefonica Moviles España S.A. (MOVISTAR)	x	x	x	x	x	x	x	x	x								x
187		413	Sri Lanka (Democratic Socialist Republic of)	ETISALAT (exTigo (ex Celltel)	x	x	x	x	x			x									
				Dialog Axiata (ex MTN ex DIALOGtelecom)	x	x	x	x	x			x									
				Mobitel (Pvt) Limited	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x					x
				Airtel Lanka	x	x	x	x	x			x									
188		634	Sudan (Republic of the)	ZAIN SD (ex Mobitel)	x	x				x											
				Areeba (ex MTN)	x	x	x	x	x			x									
189		746	Suriname (Republic of)	Telesur (TELESUR.GSM)	x	x				x											
				Digicel	x	x	x	x	x			x									
190		653	Swaziland (Kingdom of)	MTN Swattziland	x	x	x	x	x	x	x	x									
191	SI	240	Sweden	Tele 2 AB (COMVIQ)	x	x	x	x	x			x							x		
				Telia Mobile	x	x	x	x	x			x								x	
				Telenor (Vodafone group)	x	x	x	x	x			x									x
192	SI	228	Switzerland	Salt (ex Orange )	x	x	x	x	x			x						x			

N°	Regione	Paese	Area Geografica (Confederazione of)	Operatore	GSM	SMS	MMS	WLAN	Tecnologie							Altre		
									VoIP	3G	4G	5G	VoLTE	VoWiFi	VoNR			
			(Confederazione of)	Swisscom Mobile Ltd (SWISS GSM)	x	x	x	x	x	x					x			
				TDC Switzerland AG (sunrise)	x	x	x	x	x							x		
193		417	Syrian Arab Republic	MTN Syria (ex Areeba, ex Spacotel Syria 94)	x	x			x									
				Syriatel Mobile Telecom SA	x	x			x									
194	SI	466	Taiwan, China	Chunghwa Telecom LDM (LDTA GSM)	x	x	x	x	x	x								
				Far EasTone Telecommunications GSM 900/1800 (Far EasTone GSM 900/1800)	x	x	x	x	x	x								
				Taiwan Star Telecom Corporation (ex VIBO TELECOM)	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
				Taiwan Mobile (EX TCC)	x	x	x	x	x	x								
195		436	Tajikistan (Republic of)	T cell (ex Indigo Tajikistan )SOUTH	x	x	x	x	x	x								
				T cell (ex Indigo Tajikistan )NORTH	x	x	x	x	x	x								
				Babilon	x	x	x	x	x	x								
				Tacom (beeline)	x	x	x	x	x	x								
196		640	Tanzania (United Republic of)	Celtel (AIRTEL )Tanzania Limited	x	x	x	x	x	x								
				MIC Tanzania Ltd (Mobitel)-tigo-	x	x	x	x	x	x								
				Vodacom Tanzania Ltd	x	x	x	x	x	x								
				Zanzibar Telecom (ZANTEL)	x	x	x	x	x	x								
197	SI	520	Thailand	AWN -Advanced Info Service PLC (AIS GSM)	x	x	x	x	x	x								
				True Move H Universal Communication (ex Real future( exTrue move)	x	x	x	x	x	x	x	x						
				True Move H Universal Communication (ex Real future)	x	x	x	x	x	x	x	x						
				Total Access Communications Co (DTAC)	x	x	x	x	x	x	x	x	x					

N°	Regione	Paese	Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Integrazione	Tecnologie										Integrazione	Note
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
				DTAC TRINET Co Lts - DTN Thailandia (affiliata di DTAC) add network di THAWP	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x				
198	SI	294	The Former Yugoslav Republic of Macedonia	T-Mobile Macedonia (ex MOBIMAK)	x	x	x	x	x	x			x					x		
				Vip DOO Skopje (ex ONE (ex COSMOFON); ex MTS -Skopje)	x	x	x	x	x	x	x	x								x
				Vip DOO Skopje (ex VIP OPERATOR)	x	x				x										
199		615	Togolese Republic	Togo Telecom (TOGOCEL)	x	x	x	x	x	x			x							
200		539	Tonga (Kingdom of)	Digicel Tonga	x	x	x	x	x	x			x							
201		374	Trinidad and Tobago	Telecommunications Services of Trinidad and Tobago Ltd (TSTT)	x	x	x	x	x	x	x	x								
				Digicel Mossel	x	x	x	x	x	x		x								
202	SI	605	Tunisia	Ooredoo Tunisie S.A. (ex Tunisiana ex Orascom Telecom Tunisie)	x	x	x	x	x	x			x					x		
				Tunisie Telecom (TUNTEL)	x	x	x	x	x	x		x							x	
				Orange Tunisia	x	x	x	x	x	x		x								x
203	SI	286	Turkey	Turk telecom (ex AVEA(ex ARIA)	x	x	x	x	x	x						x		x		
				Vodafone (ex TELSİM)	x	x	x	x	x	x									x	
				Turkcell İletişim Hizmetleri A.S.	x	x	x	x	x	x	x	x								x
204		438	Turkmenistan	Barash Communication Technologies Inc. (BCTI)- MTS-	x	x				x										
				TMCell	x	x	x	x	x	x		x								
205		376	Turks and Caicos Islands	Cable & Wireless West Indies Ltd (Turks & Caicos)	x	x	x	x	x	x			x							
				Digicel Mossel	x	x	x	x	x	x		x							x	1
206		553	Tuvalu																	
207		641	Uganda (Republic of)	Zain -Airtel (CelTel Cellular)	x	x	x	x	x	x			x	x	x					
				MTN Uganda Ltd (MTN-Uganda)	x	x	x	x	x	x		x								
				Uganda Telecom Ltd (mango)	x	x	x	x	x	x	x	x								
208	SI	255	Ukraine	Kyivstar GSM JSC	x	x	x	x	x	x	x	x					x			

N°	Regione	Paese	Area Geografica	Operatore	Voce	SMS	MMS	Missione	Tecnologie								Altre										
									3G	4G	VoIP	Video	Push	OTT	VoLTE	4G+											
				MTS Ukraina ( ex UMC) Vodafone	x	x	x	x	x	x									x								
				Lifecell (ex Astelit)	x	x	x	x	x	x											x						
209	SI	430	United Arab Emirates																								
		431																									
		424		ETISALAT	x	x	x	x	x	x											x						
				DU	x	x	x	x	x	x										x							
210	SI	234	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	O2 (UK) telefonica	x	x	x	x	x	x											x						
				Everything Everywhere (ex Orange PCS Ltd)	x	x	x	x	x	x													x				
				Everything Everywhere (Ex T-Mobile UK)	x	x	x	x	x	x														x			
				Vodafone Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x											x		
				Hutchinson 3G UK	x	x	x	x	x	x																	
		235																									
211	SI	310	United States of America																								
				311	Comment	x	x	x	x	x	x																
					Alaska wireless (ex GCI)	x	x	x	x	x	x	x															
					AIRADIGM (Einstein-airfiremobile)	x	x	x	x	x	x																
					AT&T (ex Cingular )	x	x	x	x	x	x															x	
					Cincinnati Bell Wireless	x	x	x	x	x	x																x
					Choice Wireless	x	x	x	x	x	x																
	T-Mobile USA, Inc.	x	x	x	x	x	x																x				
	WSI America (syniverse)	x	x					x																			
	Limitless (ex Keystone Wireless -IMMIX wireless)	x	x	x	x	x	x																				
	UNION TELEPHONE COMPANY	x	x						x																		
	Viaero	x	x	x	x	x	x	x	x																		
	TELNA	x	x	x	x	x	x																				
212		332	United States Virgin Islands	AT&T (ex Cingular )	x	x	x	x	x	x														x			
				T-Mobile (ex SUNCOM )	x	x	x	x	x	x																x	
213		748	Uruguay	ANTEL (or ANCEL)	x	x	x	x	x	x																	



N°	Paese	Codice Paese	Area Geografica	Operatore	GSM	SMS	MMS	WLAN	Tecnologie										4G	VoLTE				
									VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi	VoWiFi			VoWiFi	VoWiFi		
			(Eastern Republic of)	CTI (claro)	x	x			x															
				Telefonica Moviles del Uruguay S.A.	x	x	x	x	x	x	x	x												
214		434	Uzbekistan (Republic of)	U-Cell (Coscom)	x	x	x	x	x	x	x	x	x								x			
				DAEWOO Unitel Company	x	x	x	x	x	x		x												
				MTS (Uzdunrobota JV (Uzdunrobota GSM))	x	x	x	x	x			x												
215		541	Vanuatu (Republic of)	Vanuatu Telecom (TVL Smile)	x	x	x	x	x															
216	SI	734	Venezuela (Bolivarian Republic of)	DIGITEL	x	x	x	x	x	x	x	x	x											
				Telefonica VENEZOLANA (ex telcel)	x	x	x	x	x			x												
217		452	Viet Nam (Socialist Republic of)	VNPT (ex Vietnam Telecoms (GPC) (Vinaphone)	x	x	x	x	x				x	x	x									
				Vietnam Mobile Telecom Service (MOBIFONE)	x	x				x														
				Viettel	x	x	x	x	x	x	x													x
218		543	Wallis and Futuna (Territoire français d'outre-mer)																					
219		421	Yemen (Republic of)	Spacotel - Yemen	x	x			x															
				Yemen Mobile Phone Company "Sabafon"	x	x	x	x	x															
				Y Telecom	x	x				x														
220		645	Zambia (Republic of)	Airtel ( ex Celtel )Zambia Limited (Zain)	x	x	x	x	x	x	x													
				Zambia Telecommunicaitons Company Ltd (ZAMTEL) Cell Z	x	x	x	x	x	x	x													
221		648	Zimbabwe (Republic of)	Econet Wireless (Private) Limited	x	x	x	x	x				x											
				P + T Corporation (NET*ONE)	x	x	x	x	x							x								

**Nota 1** - La copertura è garantita con estensione di rete dell'operatore su altro Paese (MCC 338)

**Nota 2** - La copertura è garantita con estensione di rete dell'operatore su altro Paese (MCC 340)

**Nota 3** - La copertura è garantita con estensione di rete dell'operatore su altro Paese (MCC 310)

**Nota 4** - La copertura è garantita direttamente da TIM

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO



## INDICE

1.	PREMESSA .....	4
1.1	Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali.....	6
1.2	Durata e limiti della fornitura .....	7
2.	REQUISITI DI COPERTURA.....	10
2.1	Copertura nazionale.....	10
2.2	Roaming Internazionale e Satellitare .....	14
2.3	Servizi di potenziamento della copertura .....	21
3.	SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE .....	24
3.1	Fonia mobile e funzioni associate .....	24
3.2	Messaggistica SMS/MMS.....	25
3.3	Video-chiamata.....	25
3.4	RPV e profili di abilitazione .....	26
3.5	Qualità del servizio voce e SMS .....	27
3.6	Trasmissione Dati.....	28
3.7	Modalità di tariffazione.....	29
3.7.1	Tariffe a pacchetto .....	32
3.7.2	Tariffe a consumo.....	35
3.8	Ricarica del credito.....	39
3.9	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale.....	41
4.	ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI .....	45
4.1	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.....	45
4.2	SMS massivi.....	46
4.3	EMM – Enterprise Mobility Management .....	48
4.4	Fleet Management.....	50
4.5	Applicazioni per lo Smart Working.....	52
4.6	Applicazioni per il Mobile Payment .....	54
4.7	Corrispettivi dei servizi.....	55
5.	SIM E TERMINALI RADIOMOBILI.....	57
5.1	SIM .....	57
5.2	Terminali radiomobili.....	57
5.2.1	Caratteristiche della fornitura.....	57
5.2.2	Tipologia Telefoni.....	58
5.2.3	Tipologia Tablet.....	61
5.2.4	Tipologia modem per computer portatili.....	63
5.2.5	Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni .....	63
5.2.6	Fuori produzione ed evoluzione tecnologica degli apparati .....	64
5.2.7	Modifiche alle categorie e tipologie degli apparati.....	64
5.3	Corrispettivi dei servizi.....	64



6.	SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA .....	66
6.1	Servizio di Customer Care e Contact Center .....	66
6.1.1	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni .....	66
6.1.2	Qualità dei servizi di Customer Care .....	68
6.2	Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo.....	71
6.3	Assistenza e manutenzione.....	73
6.3.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM .....	75
6.3.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM .....	78
6.4	Reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione.....	79
6.5	Servizi di sicurezza.....	81
6.6	Referenti del Fornitore per le Amministrazioni .....	81
6.7	Servizi di sviluppo e integrazione .....	82
6.8	Corrispettivi dei servizi.....	84
7.	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE .....	86
7.1	Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni .....	86
7.2	Fatturazione e reportistica del traffico dei servizi fruiti a titolo personale .....	87
7.3	Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice.....	88
7.4	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione .....	89
8.	MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	91
8.1	Ordinativo di Fornitura .....	91
8.2	Ordinativi Collegati .....	95
8.2.1	Attivazioni successive.....	95
8.2.2	Fornitura di terminali radiomobili.....	97
8.2.3	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale.....	98
8.2.4	Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze .....	98
8.2.5	Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione .....	98
8.2.6	SMS massivi .....	99
8.2.7	Servizi di Enterprise Mobility Management .....	100
8.2.8	Servizi di fleet management.....	100
8.2.9	Servizi di smart working .....	101
8.2.10	Servizi di mobile payment .....	102
8.2.11	Doppia SIM .....	103
8.3	Accettazione delle forniture .....	103
9.	VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI .....	104
9.1	Verifica di conformità e collaudo ai fini dell'aggiudicazione.....	104
9.2	Verifiche di conformità post-stipula .....	106
9.3	Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti.....	108
10.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO .....	110
10.1	Responsabile del servizio .....	110
10.2	Verifiche Ispettive .....	110
11.	PENALI.....	122



## 1. **PREMESSA**

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

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazioni Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni:** le pubbliche amministrazioni quali definite ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. n. 165/2001, nonché gli altri soggetti legittimati ad utilizzare la Convenzione ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità anche Amministrazioni);
- **Amministrazione/i Contraente/i:** la/e Amministrazione/i Pubblica/che che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- **Convenzione:** la Convenzione ex art. 26 Legge n. 488/1999 che verrà stipulata con il Fornitore della presente;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Fornitore:** l'aggiudicatario della presente gara;
- **SIM:** si intende la SIM (Subscriber Identity Module) utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente Capitolato. Laddove non specificato, si intende sia la Mini - SIM, sia la Micro - SIM, sia la Nano - SIM;
- **Servizi:** tutti i servizi oggetto della gara come definiti alla sezione 1.1 del presente Capitolato Tecnico.
- **Ordinativo di Fornitura:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Unità/Punto/i Ordinante/i:** gli uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura e che verranno negli stessi indicate;



- **Contratto attuativo:** l'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura - compresi i relativi eventuali Ordinativi Collegati - che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione;
- **Ordinativo Collegato:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti e con le modalità previste nelle Condizioni Generali per gli Ordinativi di Fornitura, integrano l'Ordinativo di Fornitura e il contratto attuativo con esso stipulato, impegnando il Fornitore alla prestazione, nell'ambito del medesimo contratto attuativo, dei servizi richiesti anche con l'Ordinativo Collegato, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Responsabile Operativo dell'Amministrazione:** la persona fisica designata nell'Ordinativo di fornitura quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra Amministrazione e Fornitore previste nel presente capitolato;
- **Utenza:** un'utenza, sia in abbonamento sia ricaricabile, corrisponde ad una SIM utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente capitolato; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la "doppia SIM" di cui al par. 5.1 (due SIM associate allo stesso numero di telefono);
- **"on site":** attività che il personale del Fornitore dovrà svolgere presso le sedi delle Amministrazioni, ovunque si trovino nell'ambito dell'intero territorio nazionale.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) previsti nel presente Capitolato Tecnico, e che il Concorrente descriverà nella Relazione Tecnica, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata e tariffati secondo i corrispettivi economici di cui all'Offerta Economica.

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

Laddove non diversamente indicato, per ciascun parametro per il quale si richiede al concorrente, nell'intero capitolato, di indicare il valore caratteristico della propria offerta, il Concorrente dovrà utilizzare due cifre decimali (ad es: 12,34), anche nel caso di percentuali (ad es: 56,78%).

Valori con un numero maggiore di decimali saranno arrotondati al secondo decimale, per difetto se la terza cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e per eccesso se la terza cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:

- 21,264 viene arrotondato a 21,26;
- 21,265 viene arrotondato a 21,27.



Nei casi in cui sia invece richiesta l'indicazione di un valore intero, qualora il valore indicato dal Concorrente contenga delle cifre decimali, sarà arrotondato all'intero inferiore, se la prima cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e all'intero superiore se la prima cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:

- 1,4 viene arrotondato a 1;
- 1,5 viene arrotondato a 2.

### **1.1 Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali**

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

Più in dettaglio, i servizi e le forniture oggetto della gara sono classificati in:

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

Tutti i servizi di telefonia mobile di cui al par. 3, salvo ove diversamente indicato nel paragrafo stesso, dovranno essere prestati sia sulle utenze in abbonamento, sia su quelle ricaricabili. Più in dettaglio:

- l'utilizzo dei servizi in abbonamento, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze in abbonamento, sarà garantito continuativamente per l'intera durata del contratto attuativo;
- l'utilizzo dei servizi ricaricabili, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze ricaricabili, sarà subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario, che potrà essere ricaricato con le modalità previste al par. 3.8. Per tali utenze ricaricabili, richieste dalle Amministrazioni mediante sottoscrizione dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni potranno decidere, durante la finestra di validità temporale del predetto Ordinativo (par. 1.2), di effettuare le ricariche e, con esse, fruire dei servizi di telefonia mobile.

Relativamente al servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili di cui al par. 5.2, Consip si riserva, ai sensi dell'articolo 106 del d.lgs. 50/2006, di inserire in Convenzione nuove categorie di terminali nonché di modificare le categorie ivi già previste, nei limiti e secondo le modalità definite nel predetto paragrafo.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



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

## **1.2 Durata e limiti della fornitura**

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. 800.000 **utenze**. Ai fini del raggiungimento del massimale, si considerano le utenze ordinate, al netto delle:

- utenze oggetto del recesso, esercitato dalle Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 15, co. 2 e co. 5, delle Condizioni generali;
- utenze ricaricabili oggetto di disattivazione del numero da parte del Fornitore, ai sensi dell'art. 8, co. 9, dell'Allegato A alla delibera Agcom 8/15/CIR.

La convenzione avrà una durata di 18 (diciotto) mesi e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, a condizione che non sia esaurito il quantitativo massimo di cui sopra, eventualmente incrementato come di seguito descritto. Per le condizioni relative a tale proroga, e alla conseguente revisione prezzi, si rimanda all'art. 5 co. 4 e all'art. 10 co. 12 dello Schema di Convenzione.

Nel caso in cui, prima della scadenza della durata (eventualmente prorogata) della convenzione, sia esaurito il quantitativo massimo, sopra indicato, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento del predetto quantitativo fino alla concorrenza di due quinti del medesimo.

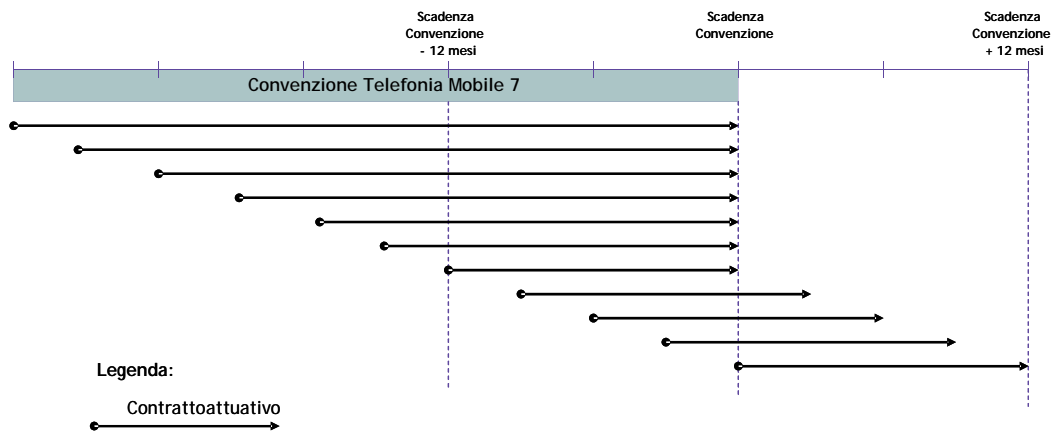
Durante il predetto periodo di durata della Convenzione, anche se prorogato, le Amministrazioni potranno emettere ordinativi di fornitura esclusivamente fino al raggiungimento del quantitativo massimo, anche eventualmente incrementato.

Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura ciascuna Amministrazione stipula il contratto di fornitura, attuativo della Convenzione, avente ad oggetto la prestazione dei servizi richiesti con il predetto Ordinativo. L'Amministrazione potrà integrare l'Ordinativo di Fornitura, mediante l'emissione di Ordinativi Collegati allo stesso.

I Contratti di fornitura attuativi della Convenzione conclusi con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, avranno durata sino al termine di durata della Convenzione (originaria o prorogata). Nel caso in cui l'Ordinativo di Fornitura sia emesso nel corso dei 12 mesi che precedono la scadenza della durata della Convenzione (anche prorogata), i contratti di fornitura attuativi avranno una durata di 12 mesi.

E' di seguito fornita una schematizzazione della durata dei contratti attuativi, rispetto a quella della convenzione.





Qualora la Convenzione venga prorogata, resta comunque salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un contratto di fornitura precedentemente alla proroga della Convenzione, di recedere dal contratto stesso, limitatamente al periodo eccedente la durata originaria del Contratto.

In ogni caso, resta inteso che la durata dei Contratti di fornitura, stipulati in corso di vigenza della Convenzione, rimane invariata anche qualora sia raggiunto durante il loro periodo di validità il massimale della Convenzione.

La predetta durata dei contratti di fornitura, su determinazione della singola Amministrazione potrà essere prorogata ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016 per il tempo strettamente necessario a garantire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione dell'iniziativa Consip per servizi analoghi di telefonia mobile così da assicurare la continuità dei servizi.

Pertanto, le Amministrazioni che hanno stipulato un contratto di fornitura potranno emettere, nel periodo di vigenza del medesimo contratto (anche se è scaduto il termine di durata della Convenzione o esaurito il suo quantitativo massimo), Ordinativi Collegati all'Ordinativo di Fornitura aventi ad oggetto tutti i servizi previsti nel Capitolato Tecnico, ad eccezione, nel caso di esaurimento del massimale, della fornitura di nuove utenze.

Per i seguenti servizi, sono previsti fattori correttivi economici nel caso la data di ordine del servizio e la data di scadenza del contratto attuativo (determinata quest'ultima come sopra descritto) determinino un'effettiva erogazione del servizio per un periodo inferiore a 12 mesi:

- noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili (rif. 5.2);
- connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (rif. 4.1);
- *Enterprise mobility management* (rif. 4.3);
- *Fleet management* (rif. 4.4);

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- applicazioni per lo *Smart Working* (rif 4.5).

Per tali servizi sono previsti fattori incrementali di prezzo, nel caso in cui la scadenza della durata del contratto attuativo comporti una erogazione del servizio inferiore a 12 mesi. In tal caso, a seconda della durata di erogazione dei servizi, le Amministrazioni corrisponderanno il canone offerto dal Fornitore, moltiplicato per il fattore corrispondente al numero di mesi effettivi di erogazione del servizio (numero arrotondato all'intero superiore), di cui alla successiva tabella. Sarà facoltà del fornitore addebitare comunque gli importi corrispondenti ai canoni mensili standard, ed effettuare un consuntivo con l'ultima fattura.

Tabella 1

Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo del canone mensile
11	1,1
10	1,2
9	1,3
8	1,5
7	1,7
6	2,0
5	2,4
4	3,0
3	4,0
2	6,0
1	12,0

Con riferimento alle forniture preesistenti, si rammenta che la durata dei contratti di fornitura attuativi, stipulati nell'ambito della convenzione di telefonia mobile attivata dalla Consip S.p.A. in data 2 aprile 2015 ("telefonia mobile 6"), è stata determinata con le medesime modalità previste dalla presente edizione della gara, così come sopra descritto. Pertanto, a far data dal giorno

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



successivo al termine della durata della predetta convenzione “telefonia mobile 6” (1 aprile 2017, ovvero data successiva in caso di proroga), i predetti contratti attuativi inizieranno a scadere e l’aggiudicatario della presente procedura di gara dovrà - compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara - prendere in carico tutte le utenze della convenzione già in essere, a condizione che ciò venga richiesto dalle Amministrazioni mediante adesione alla stipulanda Convenzione (con specifico Ordinativo di fornitura), garantendo la continuità del servizio. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (sempre compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara) con sufficiente anticipo rispetto alla data su indicata per definire un piano di attività da condividere con l’Amministrazione Aggiudicatrice.

Alla data del 30/11/2016, la convenzione “telefonia mobile 6” consta di un totale di circa 529.000 utenze attive, di cui circa 129.000 utenze solo dati. Il numero di contratti di “dual billing” è pari a circa 258.000.

Qualora il Fornitore aggiudicatario della presente gara risulti essere lo stesso della Convenzione attualmente vigente, questi dovrà invitare l’Amministrazione che ha aderito alla presente Convenzione, ad effettuare la migrazione dei servizi esistenti (cioè dei servizi in corso di erogazione) verso la nuova Convenzione, con almeno n. 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al termine di scadenza del contratto attuativo in essere, compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara.

Di tale attività dovrà fornire tempestiva evidenza all’ mediante una relazione dettagliata (che il Fornitore dovrà inviare all’Amministrazione Aggiudicatrice con cadenza bisettimanale fino alla naturale scadenza dei contratti attuativi scaturiti dall’adesione alla convenzione “telefonia mobile 6”) che riporti i contenuti dell’informazione fornita alle Amministrazioni aderenti alle Convenzione Telefonia Mobile 6 e la data di invio di tale informativa per ciascuna Amministrazione aderente, pena l’applicazione della relativa penale.

## **2. REQUISITI DI COPERTURA**

### **2.1 Copertura nazionale**

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

La copertura potrà essere garantita sia con l’utilizzo di una propria infrastruttura di rete sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario (accordi di *roaming* oppure, nel caso



in cui il Concorrente sia un Operatore Mobile Virtuale, accordi per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario).

In ogni caso, la copertura resa disponibile alle Amministrazioni Contraenti non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Tutti i dati di copertura dichiarati dal Concorrente non dovranno dipendere da autorizzazioni e/o permessi da ricevere, e dovranno essere attuali e garantiti sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra.

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, 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 (evidenziando quali tra le aree dettagliate nelle tabelle dei successivi paragrafi siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori), date di scadenza del contratto, la qualità dei servizi e i parametri di *Service Level Agreement* forniti. Il Concorrente dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata dei Contratti di Fornitura.

Il Concorrente dovrà produrre in Offerta Tecnica, con le modalità prescritte nel Disciplinare di gara, il **Piano della Copertura, consistente nella tabella definita nel seguito del presente paragrafo 2.1, e in quella definita nel successivo paragrafo 2.2.**

L'Amministrazione Aggiudicatrice effettuerà le verifiche, descritte nel paragrafo 9, relative ai dati forniti nel Piano di Copertura del Concorrente aggiudicatario, prima della stipula della Convenzione. In caso di mancato superamento delle prove, il Concorrente aggiudicatario verrà escluso dalla procedura e l'aggiudicazione passerà al secondo classificato, che conseguentemente dovrà sostenere anch'esso le verifiche di copertura di cui al paragrafo 9.

Nel successivo periodo di validità della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, il Piano di Copertura costituirà il documento di riscontro anche ai fini delle successive verifiche da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni Contraenti.

La seguente Per "trasmissione dati" è da intendersi quella a commutazione di pacchetto, che deve risultare disponibile sia in *uplink* sia in *downlink*. Per le definizioni delle tecnologie si rimanda alle specifiche 3GPP pertinenti.

Tabella 2 definisce univocamente, nell'ambito della presente gara, le tipologie di copertura (2G, 3G, 4G, 4G+), associando ciascuna di esse ai servizi/tecnologie che devono essere disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, nell'ambito della copertura stessa.



Per “trasmissione dati” è da intendersi quella a commutazione di pacchetto, che deve risultare disponibile sia in *uplink* sia in *downlink*. Per le definizioni delle tecnologie si rimanda alle specifiche 3GPP pertinenti.

Tabella 2

Copertura	Servizi/tecnologie disponibili
2G	- Servizio voce GSM o UMTS o LTE - Trasmissione dati GPRS o EGPRS o UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced
3G	- Trasmissione dati UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced
4G	- Trasmissione dati LTE o LTE Advanced
4G+	- Trasmissione dati LTE Advanced

Ad esempio, una zona del territorio nazionale può dirsi coperta 2G se, all’interno di essa, sono disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, ciascuno dei seguenti servizi/tecnologie:

- Servizio voce GSM o UMTS o LTE;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *uplink*, GPRS o EGPRS o UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *downlink*, GPRS o EGPRS o UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced.

Come ulteriore esempio, una zona del territorio nazionale può dirsi coperta 4G se, all’interno di essa, sono disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, ciascuno dei seguenti servizi/tecnologie:

- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *uplink*, LTE o LTE Advanced;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *downlink*, LTE o LTE Advanced.

Sempre a titolo esemplificativo, si fa presente che una zona del territorio nazionale in cui siano disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, sia il servizio voce su GSM, sia il servizio di trasmissione dati a pacchetto in *uplink* LTE, sia il servizio di trasmissione dati a pacchetto in *downlink* LTE, sarà considerata sia come coperta 2G, sia come coperta 4G.

Il **Piano della Copertura** è costituito da una tabella in cui il Concorrente dovrà indicare, per ciascun Comune italiano, le percentuali del territorio, all’interno dei confini amministrativi comunali, coperte



2G, 3G, 4G, 4G+. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate.

La tabella avrà pertanto la seguente struttura:

Comune	% 2G	% 3G	% 4G	% 4G+	Territorio comunale in Km <sup>2</sup>
...	...				...
C <sub>i</sub>	P2G <sub>i</sub>	P3G <sub>i</sub>	P4G <sub>i</sub>	P4G <sub>i</sub> <sup>+</sup>	T <sub>i</sub>
...	...				...
TOTALE	P2G <sub>nazionale</sub>	P3G <sub>nazionale</sub>	P4G <sub>nazionale</sub>	P4G <sub>nazionale</sub> <sup>+</sup>	Σ <sub>i</sub> T <sub>i</sub>

Dove:

- P2G<sub>i</sub>, P3G<sub>i</sub>, P4G<sub>i</sub>, P4G<sub>i</sub><sup>+</sup> sono, rispettivamente, le percentuali del territorio del comune C<sub>i</sub> coperte 2G, 3G, 4G e 4G+;
- T<sub>i</sub> è il territorio del Comune C<sub>i</sub>, in Km<sup>2</sup>;
- P2G<sub>nazionale</sub> è la percentuale di territorio nazionale coperta 2G, pari a  $(\sum_i P2G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P3G<sub>nazionale</sub> è la percentuale di territorio nazionale coperta 3G, pari a  $(\sum_i P3G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G<sub>nazionale</sub> è la percentuale di territorio nazionale coperta 4G, pari a  $(\sum_i P4G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G<sub>nazionale</sub><sup>+</sup> è la percentuale di territorio nazionale coperta 4G+, pari a  $(\sum_i P4G_{i+} * T_i) / \sum_i T_i$

Così come già indicato in premessa al presente Capitolato, i territori comunali in Km<sup>2</sup> dovranno essere indicati con due cifre decimali (ad esempio: 23,45 Km<sup>2</sup>), così come le relative percentuali di copertura (ad esempio: 95,92%).

La somma dei territori comunali Σ<sub>i</sub> T<sub>i</sub> dovrà scostarsi al più dello 0,3% in eccesso o in difetto rispetto al territorio nazionale assunto, nell'ambito della presente gara, in 301.336 Km<sup>2</sup>. Il riferimento utilizzato dal Concorrente per la definizione dei Comuni italiani e dei relativi confini amministrativi dovrà essere tale da rappresentare l'intero territorio nazionale, in modo tale che la somma dei territori Comunali sia pari al territorio nazionale come sopra quantificato, e che non vi siano sovrapposizioni tra territori di diversi Comuni.

Il Concorrente dovrà inserire a sistema, per ciascuna delle coperture 2G, 3G, 4G e 4G+, le percentuali di territorio nazionale coperto P2G<sub>nazionale</sub>, P3G<sub>nazionale</sub>, P4G<sub>nazionale</sub>, P4G<sub>nazionale</sub><sup>+</sup>.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Nella seguente tabella, i valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano i valori minimi che il Concorrente dovrà garantire, V i valori che il Concorrente dovrà inserire a sistema, mentre la colonna “Soglia Massima (%) 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.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra le percentuali di copertura nazionale inserite a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarranno le percentuali di copertura calcolate dalla commissione giudicatrice a partire dalle coperture dichiarate per i singoli Comuni.

Tabella 3

Copertura del territorio nazionale	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V da inserire a sistema	Soglia Massima (%) SM
2G	95,00%	P2G <sub>nazionale</sub>	99,50%
3G	78,00%	P3G <sub>nazionale</sub>	85%
4G	17%	P4G <sub>nazionale</sub>	77%
4G+	0%	P4G <sub>nazionale</sub>	30%

## 2.2 Roaming Internazionale e Satellitare

Il Concorrente dovrà inserire, nel **Piano della Copertura**, una tabella in cui dovrà indicare, per ciascuno dei 221 Paesi/Aree Geografiche enumerati nella seguente Tabella 4, il/gli Operatori con cui esistano accordi di *roaming*, i servizi resi disponibili agli utenti della convenzione (fonia, SMS/MMS, trasmissione dati) e le tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSPA, HSPA+, LTE, LTE Advanced) utilizzate. Inoltre, ai fini dell’attribuzione del punteggio tecnico relativo alla distinzione dei servizi fruiti a titolo personale per la fonia in *roaming* internazionale (par. 3.9), il Concorrente dovrà indicare nella stessa tabella quali siano i Paesi/Aree Geografiche in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il *dual billing* in *roaming* internazionale.

Così come per quella nazionale, anche la copertura in *roaming* internazionale resa disponibile alle utenze in convenzione non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Per i Paesi/Aree Geografiche in corrispondenza dei quali è indicato “SI” nella colonna “Obbligatorio”, il Concorrente dovrà garantire sia il servizio voce, sia quello di trasmissione dati (GPRS e/o EGPRS e/o



UMTS e/o HSPA e/o HSPA+ e/o LTE e/o LTE Advanced). L'offerta di servizi in *roaming* nei rimanenti Paesi/Aree Geografiche della tabella darà luogo a punteggio migliorativo.

Tabella 4

<i>N.</i>	<i>Obbligatorio</i>	<i>Mobile Country Code</i>	<i>Paese o Area Geografica</i>
1		412	Afghanistan
2	SI	276	Albania (Republic of)
3	SI	603	Algeria (People's Democratic Republic of)
4		544	American Samoa
5		213	Andorra (Principality of)
6		631	Angola (Republic of)
7		365	Anguilla
8		344	Antigua and Barbuda
9	SI	722	Argentine Republic
10		283	Armenia (Republic of)
11		363	Aruba
12	SI	505	Australia
13	SI	232	Austria
14		400	Azerbaijani Republic
15		364	Bahamas (Commonwealth of the)
16		426	Bahrain (Kingdom of)
17		470	Bangladesh (People's Republic of)
18		342	Barbados
19	SI	257	Belarus (Republic of)
20	SI	206	Belgium
21		702	Belize
22		616	Benin (Republic of)
23		350	Bermuda
24		402	Bhutan (Kingdom of)
25		736	Bolivia (Plurinational State of)
26		362	Bonaire, Sint Eustatius and Saba
27	SI	218	Bosnia and Herzegovina
28		652	Botswana (Republic of)
29	SI	724	Brazil (Federative Republic of)
30		348	British Virgin Islands
31		528	Brunei Darussalam
32	SI	284	Bulgaria (Republic of)
33		613	Burkina Faso
34		642	Burundi (Republic of)
35		456	Cambodia (Kingdom of)
36		624	Cameroon (Republic of)
37	SI	302	Canada
38		625	Cape Verde (Republic of)

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





39		346	Cayman Islands
40		623	Central African Republic
41		622	Chad (Republic of)
42	SI	730	Chile
43	SI	460	China (People's Republic of)
		461	
44		732	Colombia (Republic of)
45		654	Comoros (Union of the)
46		629	Congo (Republic of the)
47		548	Cook Islands
48		712	Costa Rica
49		612	Côte d'Ivoire (Republic of)
50	SI	219	Croatia (Republic of)
51	SI	368	Cuba
52	SI	280	Cyprus (Republic of)
53	SI	230	Czech Republic
54		467	Democratic People's Republic of Korea
55		630	Democratic Republic of the Congo
56		514	Democratic Republic of Timor-Leste
57	SI	238	Denmark
58		638	Djibouti (Republic of)
59		366	Dominica (Commonwealth of)
60		370	Dominican Republic
61		740	Ecuador
62	SI	602	Egypt (Arab Republic of)
63		706	El Salvador (Republic of)
64		627	Equatorial Guinea (Republic of)
65		657	Eritrea
66	SI	248	Estonia (Republic of)
67		636	Ethiopia (Federal Democratic Republic of)
68		750	Falkland Islands (Malvinas)
69		288	Faroe Islands
70		542	Fiji (Republic of)
71	SI	244	Finland
72	SI	208	France
73		647	French Departments and Territories in the Indian Ocean
74		742	French Guiana (French Department of)
75		547	French Polynesia (Territoire français d'outre-mer)
76		628	Gabonese Republic
77		607	Gambia (Republic of the)
78		282	Georgia
79	SI	262	Germany (Federal Republic of)
80		620	Ghana
81		266	Gibraltar
82	SI	202	Greece
83		290	Greenland (Denmark)

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



84		352	Grenada
85		340	Guadeloupe (French Department of) o Martinique (French Department of)
86		704	Guatemala (Republic of)
87		611	Guinea (Republic of)
88		632	Guinea-Bissau (Republic of)
89		738	Guyana
90		372	Haiti (Republic of)
91		708	Honduras (Republic of)
92	SI	454	Hong Kong, China
93	SI	216	Hungary
94	SI	274	Iceland
95	SI	404	India (Republic of)
		406	
		405	
96	SI	510	Indonesia (Republic of)
97		432	Iran (Islamic Republic of)
98		418	Iraq (Republic of)
99	SI	272	Ireland
100	SI	425	Israel (State of)
101	SI	338	Jamaica
102	SI	440	Japan
		441	
103		416	Jordan (Hashemite Kingdom of)
104		401	Kazakhstan (Republic of)
105	SI	639	Kenya (Republic of)
106		545	Kiribati (Republic of)
107		450	Korea (Republic of)
108		419	Kuwait (State of)
109		437	Kyrgyz Republic
110		457	Lao People's Democratic Republic
111	SI	247	Latvia (Republic of)
112	SI	415	Lebanon
113		651	Lesotho (Kingdom of)
114		618	Liberia (Republic of)
115		606	Libya
116	SI	295	Liechtenstein (Principality of)
117	SI	246	Lithuania (Republic of)
118	SI	270	Luxembourg
119		455	Macao, China
120	SI	646	Madagascar (Republic of)
121		650	Malawi
122	SI	502	Malaysia
123	SI	472	Maldives (Republic of)
124		610	Mali (Republic of)
125	SI	278	Malta

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



126		551	Marshall Islands (Republic of the)
127		609	Mauritania (Islamic Republic of)
128	SI	617	Mauritius (Republic of)
129	SI	334	Mexico
130		550	Micronesia (Federated States of)
131	SI	259	Moldova (Republic of)
132		212	Monaco (Principality of)
133		428	Mongolia
134	SI	297	Montenegro (Republic of)
135		354	Montserrat
136	SI	604	Morocco (Kingdom of)
137		643	Mozambique (Republic of)
138		414	Myanmar (the Republic of the Union of)
139		649	Namibia (Republic of)
140		536	Nauru (Republic of)
141		429	Nepal (Federal Democratic Republic of)
142	SI	204	Netherlands (Kingdom of the)
143		546	New Caledonia (Territoire français d'outre-mer)
144		530	New Zealand
145		710	Nicaragua
146		614	Niger (Republic of the)
147		621	Nigeria (Federal Republic of)
148		555	Niue
149	SI	242	Norway
150		422	Oman (Sultanate of)
151		410	Pakistan (Islamic Republic of)
152		552	Palau (Republic of)
153		714	Panama (Republic of)
154		537	Papua New Guinea
155		744	Paraguay (Republic of)
156		716	Peru
157		515	Philippines (Republic of the)
158	SI	260	Poland (Republic of)
159	SI	268	Portugal
160		330	Puerto Rico
161		427	Qatar (State of)
162	SI	226	Romania
163	SI	250	Russian Federation
164		635	Rwanda (Republic of)
165		658	Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha
166		356	Saint Kitts and Nevis
167		358	Saint Lucia
168		308	Saint Pierre and Miquelon (Collectivité territoriale de la République française)
169		360	Saint Vincent and the Grenadines
170		549	Samoa (Independent State of)

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



171		292	San Marino (Republic of)
172		626	Sao Tome and Principe (Democratic Republic of)
173	SI	420	Saudi Arabia (Kingdom of)
174		608	Senegal (Republic of)
175	SI	220	Serbia (Republic of)
176		633	Seychelles (Republic of)
177		619	Sierra Leone
178		525	Singapore (Republic of)
179		362	Sint Maarten (Dutch part) o Curaçao
180	SI	231	Slovak Republic
181	SI	293	Slovenia (Republic of)
182		540	Solomon Islands
183		637	Somali Democratic Republic
184	SI	655	South Africa (Republic of)
185		659	South Sudan (Republic of)
186	SI	214	Spain
187		413	Sri Lanka (Democratic Socialist Republic of)
188		634	Sudan (Republic of the)
189		746	Suriname (Republic of)
190		653	Swaziland (Kingdom of)
191	SI	240	Sweden
192	SI	228	Switzerland (Confederation of)
193		417	Syrian Arab Republic
194	SI	466	Taiwan, China
195		436	Tajikistan (Republic of)
196		640	Tanzania (United Republic of)
197	SI	520	Thailand
198	SI	294	The Former Yugoslav Republic of Macedonia
199		615	Togolese Republic
200		539	Tonga (Kingdom of)
201		374	Trinidad and Tobago
202	SI	605	Tunisia
203	SI	286	Turkey
204		438	Turkmenistan
205		376	Turks and Caicos Islands
206		553	Tuvalu
207		641	Uganda (Republic of)
208	SI	255	Ukraine
209	SI	430	United Arab Emirates
		431	
		424	
210	SI	234	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
		235	
211	SI	316	United States of America
		315	
		314	

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



		313	
		312	
		311	
		310	
212		332	United States Virgin Islands
213		748	Uruguay (Eastern Republic of)
214		434	Uzbekistan (Republic of)
215		541	Vanuatu (Republic of)
216	SI	734	Venezuela (Bolivarian Republic of)
217		452	Viet Nam (Socialist Republic of)
218		543	Wallis and Futuna (Territoire français d'outre-mer)
219		421	Yemen (Republic of)
220		645	Zambia (Republic of)
221		648	Zimbabwe (Republic of)

Il Concorrente dovrà inserire a sistema il numero di Paesi/Aree Geografiche, tra quelli enumerati nella Tabella 4, nei quali garantisce, almeno con un Operatore, il servizio voce, e quello di trasmissione dati (GPRS e/o EGPRS e/o UMTS e/o HSPA e/o HSPA+ e/o LTE e/o LTE Advanced). Nella seguente tabella, i valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano il numero minimo di Paesi/Aree Geografiche (numero corrispondente ai Paesi/Aree Geografiche indicati come obbligatori nella Tabella 4), V i valori che il Concorrente dovrà inserire a sistema, mentre la colonna “Soglia Massima (%) 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.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra i numeri inseriti a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarranno i numeri calcolati dalla commissione giudicatrice a partire dalla tabella contenuta nel Piano della Copertura.

Tabella 5

	<b>Soglia Minima Sm</b>	<b>Valore dichiarato V da inserire a sistema</b>	<b>Soglia Massima SM</b>
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui è garantito il roaming per la fonia	72		200
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui è garantito il roaming per la trasmissione dati	72		200



Il Concorrente dovrà inoltre garantire il *roaming* con almeno una rete satellitare, per i servizi voce ed SMS. Per rete satellitare si intende l'architettura complessiva del sistema impiegata per i servizi di telefonia satellitare, indipendentemente dagli operatori che gestiscono il servizio nelle diverse aree geografiche. Le utenze acquisite in convenzione dovranno poter essere abilitate, su richiesta dell'Amministrazione, al traffico su rete satellitare, con raggiungibilità dell'utente sempre allo stesso numero telefonico relativo alla rete mobile terrestre. La Relazione Tecnica dovrà contenere indicazioni sulla copertura geografica delle reti satellitari con cui il Concorrente garantisce il *roaming*. Tale copertura geografica dovrà, in ogni caso, essere estesa almeno a livello del continente europeo.

### **2.3 Servizi di potenziamento della copertura**

Le Amministrazioni aderenti potranno richiedere il potenziamento della copertura radiomobile *indoor*, cioè all'interno delle mura delle proprie sedi, qualora la copertura *outdoor* garantita dal Fornitore, così come fissata nel "Piano dettagliato della Copertura" (rif. par. 9.1), non permetta, a giudizio dell'Amministrazione, una sufficiente fruizione dei servizi di telefonia mobile all'interno di tali edifici.

Le soluzioni proposte dal Concorrente devono permettere la copertura della rete cellulare all'interno degli edifici almeno con segnale di tipo 3G, oppure 2G+3G, o superiore.

Il concorrente dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete su richiesta delle Amministrazioni, attraverso la realizzazione di un progetto che includa:

- tutte le attività necessarie alla corretta esecuzione dello stesso, tra cui:
  - sopralluogo per la verifica dei livelli di copertura, della conformazione dell'edificio e di quant' altro necessario alla formulazione del progetto di copertura;
  - elaborazione del progetto, che sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione;
  - richiesta di tutti i permessi e pareri agli enti preposti;
  - l'installazione, configurazione e messa in esercizio degli apparati e degli impianti previsti.
- tutte le componenti a seconda della tipologia di intervento da realizzare, quali ad esempio: ripetitore, antenna donatrice, cavo per la distribuzione del segnale in coassiale o in fibra ottica, antenna indoor, microcelle, femtocelle, ecc.

Le modalità operative e le tempistiche di realizzazione, contenute all'interno del progetto, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di approvazione del progetto e di conferma a procedere verso il Fornitore. Le tempistiche concordate saranno

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



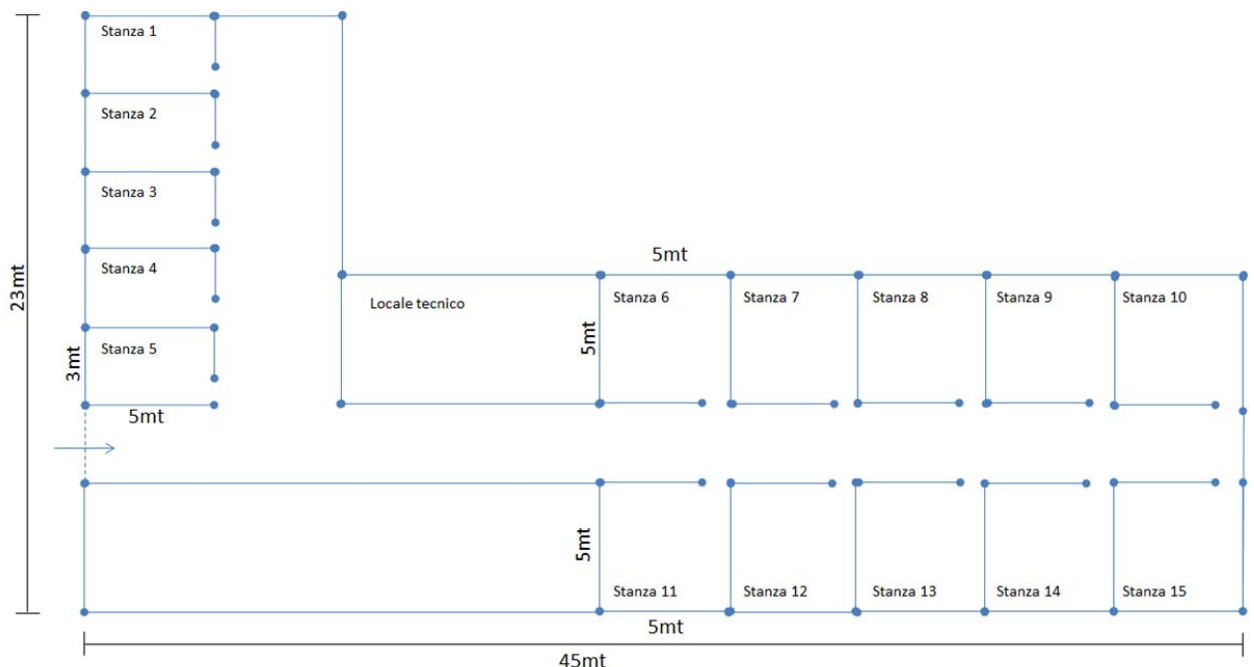
impegnative per il Fornitore, limitatamente alle attività di competenza diretta del Fornitore stesso (al netto quindi delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli Enti preposti, e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione richiedente).

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

E' richiesto al concorrente di indicare, in Offerta Economica, i corrispettivi relativi ai seguenti progetti - tipo:

- A – copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile mentre all'esterno di esso il segnale è presente, mediante l'utilizzo di una soluzione basata su ripetitori.
- B – copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile e in assenza di segnale all'esterno mediante l'utilizzo di una soluzione basata su microcella.

Tali progetti tipo si riferiscono ad un edificio costituito da tre piani, ciascuno di essi alto 3 mt con una superficie pari a circa 660 metri quadrati distribuiti a forma di "L" ed avente la conformazione rappresentata nello schema seguente.



Premesso che, in ogni caso:

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



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

il Fornitore sarà chiamato a fornire, nell'ambito della documentazione di cui al par. 9.2 (*Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di collaudo*), i computi metrici relativi ai due progetti tipo di cui sopra, specificando per ciascuno di essi gli apparati previsti per la realizzazione dell'impianto, indicandone le quantità e quanto ciascuno di essi contribuisca percentualmente al corrispettivo offerto per il progetto tipo. La somma dei predetti contributi percentuali, estesa a tutti gli apparati previsti nel progetto tipo, dovrà essere pari al 100% del corrispettivo del progetto tipo stesso.

Mediante le predette quantità unitarie saranno determinati i corrispettivi degli specifici progetti, comunque inferiori ai predetti limiti massimi. Si precisa che tali corrispettivi sono relativi alla progettazione, installazione, configurazione, messa in esercizio, gestione, noleggio e manutenzione degli apparati nell'ambito della durata del contratto attuativo. Gli apparati, di proprietà del Fornitore, a meno di diversi accordi tra le parti saranno rimossi dalla sede dell'Amministrazione al termine del contratto, a cura e spese del Fornitore.





### **3. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE**

Tutti i servizi e le funzioni previste nella presente sezione dovranno essere prestati dal Fornitore, salvo ove diversamente indicato:

- nell'ambito della copertura nazionale da esso dichiarata in risposta alla precedente sezione 2, così come fissata nel "Piano dettagliato della Copertura" (rif. par. 9);
- sia sulle utenze in abbonamento, sia sulle utenze ricaricabili.

#### **3.1 Fonia mobile e funzioni associate**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (acquisito o meno nell'ambito della convenzione)<sup>1</sup>. Il servizio dovrà essere corredato delle seguenti funzioni/servizi associati, attivabili direttamente dall'utente:

- a) segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- b) notifica della disponibilità di un utente a ricevere chiamate: il servizio consiste nell'informare il chiamante, entro un tempo definito, della riavvenuta connessione alla rete di un utente radiomobile con il quale si è cercato di stabilire una connessione;
- c) notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata;
- d) audio-conferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tariffazione unica o ripartita tra i partecipanti;
- e) visualizzazione del numero del chiamante: permette di identificare sul *display* del radiomobile il numero telefonico del chiamante (con l'eccezione di chiamate provenienti da reti fisse analogiche e delle chiamate provenienti dall'utente che ha attivato la funzionalità di restrizione della visualizzazione della propria numerazione telefonica);
- f) visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;
- g) avviso di chiamata: consente di ricevere la segnalazione di una chiamata in entrata mentre è in corso una conversazione, e di rispondere utilizzando la messa in attesa;

---

<sup>1</sup> la convenzione non prevede viceversa servizi di fonia originati da rete fissa, né erogati propriamente su rete fissa, né attraverso apparati per la trasformazione del traffico da "fisso – mobile" (ivi compreso il traffico "interni del PBX dell'Amministrazione – mobile") a "mobile - mobile"



- h) chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;
- i) trasferimento/deviazione di chiamata: consente di re-instradare le chiamate dirette al radiomobile in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica.

### **3.2 Messaggistica SMS/MMS**

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

- a) Servizio di brevi messaggi di testo (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad un massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonìa;
- b) SMS concatenati (*Long SMS*): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, sono segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali contiene le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo da permettere al terminale ricevente di assemblare correttamente il messaggio originario;
- c) Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service): consente l'invio e la ricezione di testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;
- d) Notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro.

### **3.3 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 verso utenti mobili, a tutti gli utenti muniti di telefono mobile dotato della funzione di videochiamata.

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

Il servizio dovrà essere reso disponibile sulle utenze in abbonamento e, nel caso in cui il Concorrente offra la caratteristica migliorativa di cui al par. 3.7 (Possibilità di effettuare traffico a consumo, alle stesse tariffe previste per il piano tariffario a consumo, per le direttrici non comprese nel pacchetto ("Extra bundle"), e/o per quelle comprese, all'esaurimento delle quantità previste nel pacchetto stesso ("Over bundle")), anche sulle utenze ricaricabili.



### 3.4 RPV e profili di abilitazione

Al fine di consentire il controllo della spesa dell'Amministrazione, consentendo di effettuare traffico per conto delle Amministrazioni stesse in funzione delle effettive necessità operative di ciascun dipendente cui è assegnata l'utenza, il Fornitore dovrà mettere a disposizione e configurare, per le sole utenze in abbonamento e su richiesta delle Amministrazioni aderenti, una rete privata virtuale (RPV), il cui modello di riferimento è illustrato in Figura 1, basata sulle funzionalità di rete intelligente dell'operatore, rispondente alle specifiche dell'Amministrazione stessa, nell'ambito delle prestazioni minime di seguito descritte.

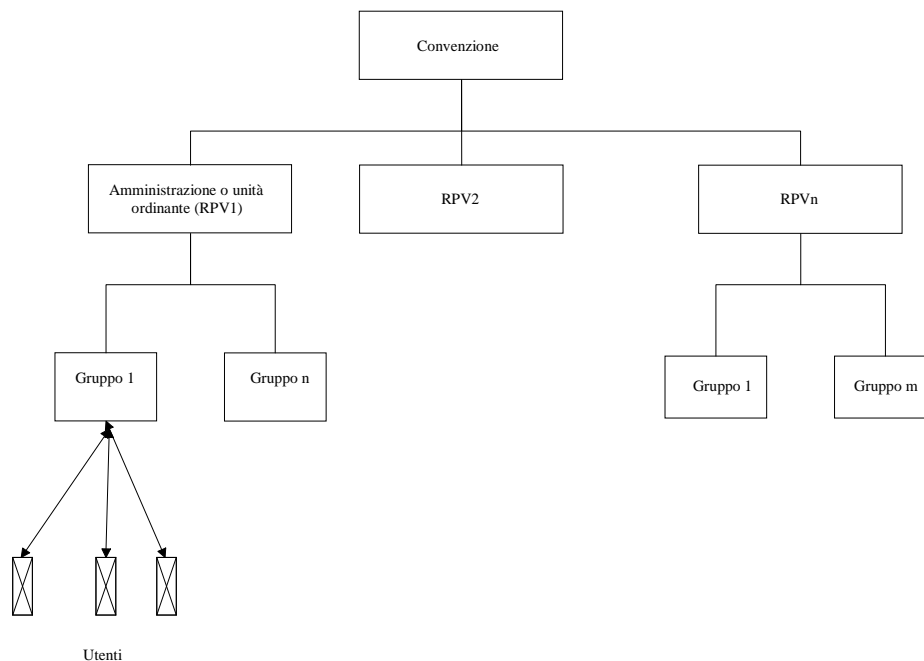


Figura 1

Il “gruppo” è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo l'Amministrazione ritiene di dover gestire separatamente; l'utente è l'assegnatario di una SIM. Le caratteristiche minime richieste sono:

- Configurazione dell'utenza RPV per Amministrazione in gruppi chiusi di utenti, distinti per le caratterizzazioni sul traffico uscente (c.d. “profili” o “classi di abilitazione”);
- Possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni;
- Possibilità di definire liste di numerazioni consentite per il traffico uscente.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



I profili di abilitazione al traffico uscente, in particolare, devono prevedere:

- 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;
- livelli intermedi, che abilitino, in modo crescente, le chiamate verso utenze del gruppo/RPV, numeri di rete fissa/mobile nazionale/internazionale, etc.;
- un livello di restrizione minima, con abilitazione a tutte le direttrici di traffico.

Dovrà essere possibile, in ogni caso, disabilitare il *roaming* internazionale.

### 3.5 Qualità del servizio voce e SMS

Sono di seguito definiti i parametri assunti a riferimento della qualità dei servizi voce e SMS resi dal Fornitore, nell'ambito delle coperture nazionali da esso dichiarate in risposta alla precedente sezione 2.

- **Percentuale di accessibilità al servizio voce:** probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete. Si tratta di un indicatore individuato in analogia all'Allegato 6 alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS, definizione 3, ma relativo alla *busy hour*.

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

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

- **Percentuale di mantenimento della connessione voce:** percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. Si tratta di un indicatore individuato in analogia all'Allegato 7 alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS, definizione 3, ma relativo alla *busy hour*.

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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- **Percentuale di consegna SMS:** percentuale di SMS inviati dagli utenti effettivamente consegnati al centro di raccolta e gestione degli SMS (parametro definito in accordo con l'Allegato 8 alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS).

La tabella seguente indica i valori dei suddetti parametri che il Concorrente si impegna a garantire per l'intera durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura.

Tabella 6

Parametro QoS Voce e SMS	Valore garantito
Percentuale di mantenimento della connessione superiore o uguale al:	99%
Percentuale di accessibilità al servizio superiore o uguale al:	99%
Percentuale di consegna SMS superiore o uguale a:	98%

I valori sopra indicati dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente (rif. sez. 9.3), con un insieme di 1.000 (mille) chiamate/SMS campione, effettuate nell'intervallo di punta, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente, in qualunque area in cui sia fornito il servizio (così come dichiarato nel Piano della Copertura).

### 3.6 Trasmissione Dati

I servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto dovranno poter essere utilizzati dagli utenti per:

- la fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet sia attraverso telefoni mobili e tablet, sia attraverso modem per computer portatili, ivi incluse navigazione *web*, scambio di file ed utilizzo di servizi *real time*, posta elettronica, utilizzo di *app* mobili, etc.. Il Fornitore dovrà garantire, agli utenti abilitati a questo tipo di servizio, l'accesso alla rete internet attraverso specifici APN (*Access Point Name*). Detti APN dovranno consentire l'accesso ad internet sia attraverso i modem per computer portatili, sia attraverso i *browser* presenti nei terminali radiomobili e tablet offerti dal Concorrente in risposta alla sezione 5.2.
- la consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, di cui alla sezione 4.1).

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



E' fatto divieto al Fornitore di:

- impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;
- limitare la velocità di connessione che, per gli utenti in convenzione, dovrà sempre essere quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal Fornitore, quale che sia la quantità di traffico generata dall'utente, e indipendentemente dalla tipologia di traffico e servizio.

### **3.7 Modalità di tariffazione**

Sono definiti i seguenti piani tariffari:

Per utenze in abbonamento:

- *a pacchetto*, con le tariffe di cui al par. 3.7.1;
- *a consumo*, con le tariffe di cui al par. 3.7.2.

Per le utenze con piano tariffario a pacchetto, sarà comunque consentito sia il traffico su direttrici non previste nel pacchetto (traffico "extra bundle"), sia quello sulle direttrici previste nel pacchetto ed eccedente i quantitativi compresi nel pacchetto stesso ("over bundle"), che sarà tariffato con le tariffe a consumo del par. 3.7.2.

Per le utenze con piano tariffario a consumo, la trasmissione dati nazionale sarà comunque associata necessariamente ad una tariffa *a plafond*, e l'eventuale traffico eccedente il quantitativo compreso nel plafond ("over plafond") sarà tariffato con la tariffa a consumo nazionale. Inoltre, limitatamente al traffico in roaming, le utenze in abbonamento con piano tariffario a consumo potranno essere associate ad una tariffa a pacchetto giornaliero di cui al par. 3.7.1, oltre a quelle del par. 3.7.2.

I prezzi dei pacchetti, dei plafond dati e del traffico a consumo fruiti dalle utenze in abbonamento saranno fatturati bimestralmente all'Amministrazione.

Per utenze ricaricabili:

- *a pacchetto*, con le tariffe di cui al par. 3.7.1.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, e oggetto di punteggio tecnico secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, la possibilità di effettuare, durante il periodo di validità del pacchetto, il traffico su direttrici non previste nel pacchetto (traffico *extra bundle*), e/o quello sulle direttrici previste nel pacchetto ed eccedente i quantitativi compresi nel pacchetto stesso ("over bundle"), che sarà tariffato con le tariffe a consumo del par. 3.7.2. L'offerta di tale caratteristica migliorativa sarà effettuata a sistema.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Per ciascuna utenza ricaricabile, il prezzo del pacchetto sarà scalato, al momento dell'attivazione del pacchetto stesso, dal credito associato all'utenza e, pertanto, l'attivazione del pacchetto sarà subordinata alla presenza di un credito maggiore o uguale al prezzo del pacchetto. Il traffico a consumo, laddove previsto dall'offerta del Fornitore, pure verrà scalato dal credito dell'utenza e, pertanto, sarà consentito fintantoché il credito sia maggiore di zero.

I successivi sotto-paragrafi illustrano le tariffe, oggetto di Offerta Economica, relative ai predetti piani tariffari.

Si precisa che:

- a. non sono oggetto di le tariffe per i servizi di roaming regolamentati all'interno dell'Unione Europea. Il Fornitore dovrà prestare in convenzione i servizi di effettuazione e ricezione di chiamate in roaming regolamentate, invio di messaggi SMS in roaming regolamentati, e utilizzo di servizi di dati in roaming regolamentati, compresi i messaggi MMS, alle condizioni stabilite dal regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2120/2015 (con particolare riferimento all'abolizione dei sovrapprezzi del roaming al dettaglio), e da successiva normativa comunitaria o nazionale. Pertanto, ogni qual volta si farà riferimento nel seguito a servizi, in territorio nazionale, di effettuazione e ricezione di chiamate, di invio di messaggi SMS e di utilizzo di servizi di dati, compresi i messaggi MMS, ci si riferirà anche ai medesimi servizi regolamentati all'interno dell'Unione Europea. Viceversa, ogni qual volta ci si riferirà al "roaming non regolamentato", si intenderanno chiamate, SMS, MMS e dati in roaming internazionale che non rientrano tra i servizi in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- b. per quanto riguarda i servizi di trasmissione dati, ciascuna delle tariffe di seguito definite si applicherà a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, modem per computer portatile, tablet), sia dal fatto che il terminale sia acquisito o meno in convenzione, sia dagli apn utilizzati. Per quanto riguarda questi ultimi, in particolare, il fornitore non dovrà rendere accessibili alle utenze in convenzione apn per i quali preveda tariffazioni diverse, e qualunque sia l'apn su cui l'utente generi traffico, la tariffazione avverrà alle tariffe della convenzione;
- c. per ogni utenza, l'Amministrazione definirà la tipologia (abbonamento o ricaricabile), il piano tariffario, i pacchetti o i plafond dati ad essa associati, nell'ambito degli Ordinativi di cui ai par. 8.1 e 8.2.1. Tali attributi potranno essere variati, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par.8.2.4;



- d. per le tariffe a pacchetto e a plafond, laddove è prevista dal Capitolato Tecnico o sia stata offerta dal Fornitore la possibilità di effettuare traffico a consumo over plafond, over bundle o extra bundle, l'utenza potrà effettuare tale traffico solo se così configurata dall'Amministrazione con gli ordinativi di cui sopra (par. 8.1, 8.2.1, 8.2.4), o su richiesta del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore. In tale ultimo caso, l'abilitazione del traffico a consumo dovrà avvenire entro 8 ore dalla richiesta.
- e. per le tariffe a pacchetto e a plafond, il Fornitore dovrà notificare all'utente il raggiungimento dell'80% delle quantità previste nel pacchetto o plafond, e il relativo traffico residuo prima del blocco del servizio/passaggio alla tariffa a consumo/riduzione della velocità massima di trasmissione dati. Il Fornitore dovrà altresì notificare il raggiungimento del 100% delle quantità previste nel pacchetto o plafond, e il conseguente blocco del servizio/passaggio alla tariffa a consumo/riduzione della velocità massima di trasmissione dati. Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer collegati ai modem di cui al par. 5.2.4 e dai tablet di cui al par. 5.2.3. Inoltre, le notifiche relative al raggiungimento del 100% delle quantità dovranno essere inviate, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione;
- f. per il traffico dati a consumo in roaming non regolamentato, laddove effettuabile dall'utente in base a quanto stabilito alla precedente lett. d, il Fornitore dovrà mettere a disposizione almeno una soglia pari ad una spesa di 50 Euro/mese. Tale soglia sarà di tipo dispositivo, cioè bloccherà il traffico dati a consumo in roaming non regolamentato sino al mese successivo. L'Amministrazione potrà altresì prevedere, con gli Ordinativi di cui al par. 8.1, 8.2.1, 8.2.4, che tale soglia sia solo informativa. Il raggiungimento dell'80% e del 100% di tale soglia sarà notificato con le modalità di cui alla lett. e, e lo sblocco dell'utenza avverrà su richiesta del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, con modalità e tempi definiti alla lett. d;
- g. per tutti i pacchetti e i plafond, le relative quantità di traffico valgono per ciascun periodo di disponibilità dei pacchetti e plafond, indipendentemente dal traffico sviluppato nel periodo di disponibilità precedente. In altri termini, l'utilizzo di un quantitativo di traffico inferiore a quello previsto nel pacchetto o plafond in un periodo di riferimento, non dà diritto a traffico aggiuntivo a quello previsto nel pacchetto/plafond nel periodo di riferimento successivo.





### 3.7.1 Tariffe a pacchetto

#### Traffico nazionale

Sono previsti 6 diversi pacchetti, ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto ad un pacchetto di traffico utilizzabile nel suo “periodo di disponibilità”.

**Il periodo di disponibilità dei pacchetti, cui corrispondono le tariffe indicate dal Concorrente in , è il mese solare.**

Nel caso in cui l’attivazione del pacchetto avvenga nel corso del mese (ad esempio: 15 giugno), il Fornitore potrà, in alternativa:

- riproporzionare il prezzo del pacchetto al numero di giorni del mese in cui il pacchetto stesso sarà fruibile (nell’esempio, addebitando per il mese di giugno la metà del canone mensile previsto per la tariffa a del pacchetto). In tal caso, anche la quantità di traffico disponibile potrà essere corrispondentemente riproporzionata (nell’esempio, rendendo disponibile, per il periodo 16-30 giugno, la metà del traffico previsto nel pacchetto), ferma restando la possibilità per il Fornitore di rendere comunque disponibile l’intera quantità di traffico prevista nel pacchetto;
- applicare il prezzo dell’intero pacchetto, rendendo disponibile l’intera quantità di traffico prevista nel pacchetto. Nel caso in cui il Fornitore scelga questa modalità, dovrà consentire all’Amministrazione di richiedere l’attivazione del pacchetto differita all’inizio del mese solare successivo, posticipando quindi i tempi di attivazione di cui ai par. 8.1 e 8.2.1;

Inoltre, per le sole utenze ricaricabili, il Fornitore potrà utilizzare, invece del mese solare, una delle seguenti definizioni del periodo di disponibilità del pacchetto:

- dal giorno x di attivazione del pacchetto, al giorno x-1 del mese successivo. In questo caso, la tariffa applicata sarà comunque quella indicata in Offerta Economica;
- intervallo fisso di giorni, pari a 28 o 30 giorni solari (27° o 29° giorno successivo alla data di attivazione del pacchetto). In questo caso, la tariffa applicata al pacchetto sarà pari a quella indicata in Offerta Economica, riparametrata, su base annuale (365 giorni) al periodo di disponibilità del pacchetto. Non sarà viceversa riparametrata la quantità di traffico dei pacchetti. Pertanto:
  - o Per un periodo di disponibilità di 28 giorni, la tariffa sarà pari a quella indicata in Offerta Economica per il pacchetto, moltiplicata per  $12/(365/28)$ ;
  - o Per un periodo di disponibilità di 30 giorni, la tariffa sarà pari a quella indicata in Offerta Economica per il pacchetto, moltiplicata per  $12/(365/30)$ .



Di seguito la definizione dei pacchetti, ovvero della quantità di traffico compresa nei pacchetti ed utilizzabile nel periodo di disponibilità, per ciascuno dei quali il Concorrente dovrà inserire in Offerta Economica il *prezzo per periodo di disponibilità mensile, per utenza*:

S1	150 minuti, 50 SMS, 1 Gbyte;
S4	150 minuti, 50 SMS, 4 Gbyte;
M4	400 minuti, 150 SMS, 4 Gbyte;
M20	400 minuti, 150 SMS, 20 Gbyte;
L4	3000 minuti, 300 SMS, 4 Gbyte;
L20	3000 minuti, 300 SMS, 20 Gbyte.

Tutti i pacchetti includono, nel periodo di disponibilità:

- chiamate RPA e verso segreteria telefonica illimitate;
- 20 minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali;
- 10 MMS.

Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:

- Le “chiamate RPA” (sempre illimitate), ove RPA sta per “Rete Mobile della Pubblica Amministrazione”, sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili in Convenzione, della stessa Amministrazione (ad esempio: “Ministero della Difesa”, “INPS”, “Regione Sicilia”, “Comune di Roma”, etc.), della medesima tipologia dell’utenza chiamante (ricaricabile o abbonamento);
- i “minuti” (150, 400 o 3000 a seconda dei pacchetti) sono relativi alle chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette verso numerazioni di rete fissa o mobile nazionale, non comprese tra le precedenti RPA. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli SMS (50, 150 o 300 a seconda dei pacchetti) sono quelli originati in territorio nazionale;
- i Gbyte (1, 4 o 20 a seconda dei pacchetti) sono relativi al traffico dati nazionale, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti;
- le “chiamate verso segreteria telefonica” (sempre illimitate) sono quelle dal territorio nazionale;



- i “minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali” (sempre 20), sono relativi a chiamate originate in territorio nazionale, e conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli MMS (sempre 10) sono quelli originati in territorio nazionale.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, e oggetto di punteggio tecnico secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, l'estensione sia della direttrice RPA qui definita, sia della direttrice RPA di cui al successivo par. 3.7.2, alle chiamate originate in territorio nazionale e dirette a tutte le utenze mobili in Convenzione della stessa Amministrazione, indipendentemente dalla tipologia ricaricabile o in abbonamento. L'offerta di tale caratteristica migliorativa sarà effettuata a sistema.

Non sarà possibile effettuare, nel periodo di validità, minuti, SMS ed MMS eccedenti il quantitativo previsto nel pacchetto, né su direttrici non comprese nel pacchetto, a meno che l'utenza non sia abilitata al traffico over bundle ed extra bundle. Fa eccezione il traffico dati per il quale, al raggiungimento della quantità di Gbyte compresa nel pacchetto, nel caso in cui non sia consentito il traffico dati over bundle, la trasmissione dati non sarà bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps. Viceversa, nel caso in cui sia consentito il traffico over bundle a consumo, la trasmissione dati proseguirà alla velocità massima consentita dalla rete.

Al termine di ciascun periodo di validità del pacchetto, a meno che non sia stata richiesta dall'Amministrazione una modifica di configurazione dell'utenza, si attiva immediatamente un nuovo pacchetto e, con esso, la relativa disponibilità di traffico.

Per le utenze ricaricabili, tale attivazione è subordinata alla presenza di un credito maggiore o uguale al prezzo del pacchetto. Nel caso in cui il credito non sia sufficiente, e non possa quindi essere attivato un pacchetto, l'utenza potrà comunque ricevere le chiamate e chiamare i numeri di emergenza. Il Fornitore potrà procedere alla sospensione del servizio e alla cessazione del numero in conformità a quanto previsto dall'art. 8, co. 9 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 8/15/CIR.

#### Traffico in roaming non regolamentato

Sono previsti due pacchetti giornalieri, ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto alle seguenti quantità di traffico, utilizzabile nel periodo di disponibilità di un giorno. Il Concorrente dovrà inserire in Offerta Economica il *prezzo per periodo di disponibilità giornaliera, per utenza*. Tali pacchetti giornalieri saranno applicabili anche alle utenze con piano tariffario a consumo.

R50     30 minuti, 30 SMS, 50 Mbyte;

R100    30 minuti, 30 SMS, 100 Mbyte.



- i “minuti” (sempre 30) sono il totale delle chiamate originate e ricevute in roaming non regolamentato. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli SMS (sempre 30) sono quelli originati in roaming non regolamentato;
- i Mbyte (50 o 100 a seconda dei pacchetti) sono relativi al traffico dati in roaming non regolamentato, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Per ciascuna utenza associata a tali pacchetti, il pacchetto stesso si attiverà al momento della prima chiamata, o primo SMS, o prima connessione dati effettuata in roaming non regolamentato. La disponibilità del traffico (periodo di validità) va dal momento dell’attivazione del pacchetto, fino alle ore 24:00 (ora italiana) del giorno stesso.

Non sarà possibile fruire, nel periodo di validità, di minuti, SMS e dati ulteriori a quelli previsti nel pacchetto, né di servizi su direttrici non previste nel pacchetto, a meno che l’utenza non sia abilitata al traffico over bundle ed extra bundle.

Si evidenzia che non potranno fruire dei servizi in roaming non regolamentato:

- le utenze con piano tariffario a pacchetto, che l’Amministrazione non abbia associato ad alcuna tariffa a pacchetto in roaming;
- utenze ricaricabili che, pur associate ad una tariffa a pacchetto, non abbiano credito sufficiente all’attivazione del pacchetto.

### **3.7.2 Tariffe a consumo**

Le tariffe a consumo di seguito definite, se non diversamente indicato, sono applicate alle utenze sia con piano tariffario a consumo, sia a pacchetto.

In particolare, per le utenze con piano tariffario a pacchetto, le tariffe a consumo si applicano al traffico over bundle ed extra bundle:

- per le utenze in abbonamento;
- anche per le utenze ricaricabili, se l’offerta del Fornitore lo prevede.

Per le seguenti chiamate e videochiamate, il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica il *prezzo al minuto*. La tariffazione avverrà in base ai secondi di durata effettiva delle chiamate, secondi ai quali verrà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 la tariffa al minuto indicata in Offerta Economica. Non è previsto il cosiddetto scatto alla risposta.

- “Chiamate di RPA”, ove RPA sta per “Rete Mobile della Pubblica Amministrazione”. Tariffa applicabile alle sole utenze con piano tariffario a consumo. Sono le chiamate

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili in Convenzione, della medesima tipologia dell'utenza chiamante (quindi in abbonamento), della stessa Amministrazione (ad esempio: "Ministero della Difesa", "INPS", "Regione Sicilia", "Comune di Roma", etc.). Come già definito nel par. 3.7.1, sarà considerata caratteristica migliorativa l'estensione della direttrice RPA a consumo alle chiamate originate in territorio nazionale e dirette a tutte le utenze mobili in Convenzione della stessa Amministrazione, quindi anche alle ricaricabili.

- "Chiamate Off Net verso rete mobile nazionale": sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili italiane non incluse nella classe "Chiamate di RPA";
- "Chiamate verso rete fissa nazionale": sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette a rete fissa nazionale;
- "Chiamate verso internazionale UE": sono le chiamate vocali originate in Italia e dirette ad utenze fisse e mobili internazionali di Stati membri della Comunità europea;
- "Chiamate verso internazionale non UE": sono le chiamate vocali originate in Italia e dirette ad utenze fisse e mobili internazionali di tutti i Paesi del mondo diversi dagli Stati membri della Comunità europea;
- "Chiamate originate in roaming non regolamentate": sono le chiamate vocali originate in roaming internazionale, che non rientrano tra le chiamate in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- "Chiamate ricevute in roaming non regolamentate", sono le chiamate vocali ricevute in roaming internazionale, che non rientrano tra le chiamate in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- "Chiamate verso utenze satellitari", sono le chiamate vocali dirette ad utenze di reti satellitari;
- "Chiamate effettuate in roaming satellitare", sono le chiamate effettuate in roaming nelle reti satellitari di cui alla sezione 2.2;
- "Chiamate ricevute in roaming satellitare", sono le chiamate ricevute in roaming nelle reti satellitari di cui alla sezione 2.2;
- "Chiamate verso segreteria telefonica", sono le chiamate alla segreteria telefonica dal territorio nazionale. Tariffa applicabile alle sole utenze piano tariffario a consumo;



- “Videochiamate”, sono le videochiamate originate in territorio nazionale e dirette ad utenze mobili nazionali ed internazionali;
- “Videochiamate originate in roaming UE”, sono le videochiamate originate in *roaming* internazionale in Stati membri della Comunità Europea, verso una rete pubblica di comunicazioni all’interno di uno stato membro della Comunità Europea;
- “Videochiamate originate in roaming extra UE”, sono le videochiamate originate in *roaming* internazionale che non rientrano nella precedente classe “Videochiamate originate in roaming UE”;
- “Videochiamate ricevute in roaming UE”, sono le videochiamate ricevute in *roaming* internazionale in Stati membri della Comunità Europea;
- “Videochiamate ricevute in roaming extra UE”, sono le videochiamate ricevute in *roaming* internazionale in tutti i Paesi del mondo che non fanno parte della Comunità Europea;

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 in *roaming* (regolamentate o non regolamentate, a seconda del Paese di origine della chiamata).

Per quanto riguarda gli SMS ed MMS, il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica i prezzi per:

- “SMS”: sono gli SMS originati nel territorio nazionale;
- “MMS”: sono gli MMS originati nel territorio nazionale;
- “SMS inviato in *roaming* non regolamentato”, sono gli SMS inviati in *roaming* internazionale che non rientrano tra gli SMS in *roaming* regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “MMS inviato in *roaming* non regolamentato”, sono gli MMS inviati in *roaming* internazionale che non rientrano tra gli MMS in *roaming* regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “SMS inviato in *roaming* satellitare”, sono gli SMS inviati in *roaming* dalle reti satellitari di cui alla sezione 2.2.

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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Relativamente al traffico dati nazionale, il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica i prezzi relativi alle seguenti voci:

- Plafond da 1 Gbyte/mese/utenza;
- Plafond da 4 Gbyte/mese/utenza;
- Plafond da 20 Gbyte/mese/utenza.

Tali plafond sono applicabili alle sole utenze con piano tariffario a consumo, e danno diritto alle specifiche quantità di traffico nazionale previste nei plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti, utilizzabili nel corso del mese solare di vigenza dei plafond stessi.

In caso di esaurimento della quantità di dati del plafond:

- o la trasmissione dati non sarà bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps;
  - o la trasmissione dati potrà proseguire alla velocità massima consentita dalla rete, nel caso in cui l'Amministrazione abbia consentito l'utilizzo della tariffa a consumo di cui oltre
- "Mbyte a consumo nazionale": per il traffico dati nazionale over bundle o over plafond. La tariffazione avverrà in base ai Kbyte scambiati, utilizzando la tariffa ottenuta dividendo per 1024 il prezzo del Mbyte indicato in Offerta Economica.

Relativamente al traffico dati in roaming non regolamentato, sono previste le seguenti due tariffe, il cui prezzo dovrà essere indicato dal Concorrente in Offerta Economica:

- Plafond da 500 Mbyte/mese/utenza.

Tale plafond, applicabile alle sole utenze con piano tariffario a consumo, dà diritto a 500 Mbyte di traffico dati in roaming non regolamentato, utilizzabili nel mese solare di vigenza del plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti, utilizzabili nel corso del mese di vigenza dei plafond stesso.

In caso di esaurimento della quantità di dati del plafond, la trasmissione dati in roaming non regolamentato potrà proseguire nel caso in cui l'Amministrazione abbia consentito l'utilizzo della tariffa a consumo di cui oltre, sarà bloccata altrimenti.

- "Mbyte a consumo in roaming non regolamentato": per il traffico dati in roaming non regolamentato, applicabile a:
  - o Traffico over bundle o over plafond;



- o Tutto il traffico generato in roaming non regolamentato, nel caso in cui l'utenza con piano tariffario a consumo non sia associate al plafond di cui sopra, né ad uno dei pacchetti giornalieri di cui al par. 3.7.1.

La tariffazione avverrà in base ai Kbyte scambiati, utilizzando la tariffa ottenuta dividendo per 1024 il prezzo del Mbyte indicato in Offerta Economica.

Si precisa infine che, per i plafond nazionali ed in roaming non regolamentato di cui sopra, valgono le stesse regole previste nel par. 3.7.1, nel caso in cui l'attivazione del pacchetto avvenga nel corso del mese solare.

### **3.8 Ricarica del credito**

Per ciascuna utenza ricaricabile, il Fornitore dovrà permettere all'Amministrazione, come caratteristica minima, di ricaricarne il credito almeno attraverso la seguente modalità:

- "ricarica automatica", effettuata in coincidenza con l'inizio del periodo di disponibilità del pacchetto di traffico nazionale cui l'utenza è associato (rif. par. 3.7.1), di importo pari al prezzo del pacchetto stesso.

Entro una settimana dallo scadere di ciascun periodo di disponibilità del pacchetto, il Fornitore dovrà notificare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, almeno via e-mail, la data di scadenza del periodo di disponibilità del pacchetto, ricordando che potrà procedere alla "conferma" o alla "rinuncia", a seconda della modalità scelta dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà infatti permettere all'Amministrazione di scegliere tra:

- modalità "rinuncia": la ricarica avviene a meno che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore la volontà di non effettuare la ricarica, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto;
- modalità "conferma": la ricarica avviene solo se il Responsabile Operativo dell'Amministrazione abbia comunicato al Fornitore la volontà di effettuare la ricarica, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto.

La scelta tra la modalità conferma/rinuncia associata all'utenza avverrà mediante l'Ordinativo di Fornitura (par. 8.1 e 8.2.1) per la richiesta dell'utenza stessa, e potrà essere variata, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par. 8.2.4; le comunicazioni di conferma/rinuncia saranno effettuate dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la convenzione.

Saranno oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





- a. la ricchezza di modalità alternative di ricarica, tra cui ad esempio “a richiesta” (senza alcun automatismo), automatica nel momento in cui il credito scende al di sotto di soglie predeterminate e/o scelte dall’Amministrazione, etc.;
- b. la varietà dei “tagli di ricarica” disponibili, cioè degli importi ricaricabili a scelta dell’Amministrazione;
- c. la flessibilità consentita nella frequenza di ricarica.

E’ richiesto pertanto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, in relazione tecnica:

- le modalità alternative offerte all’Amministrazione per poter effettuare la ricarica del credito, specificando modalità operative e canali di comunicazione (richiesta del responsabile Operativo dell’Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la convenzione, applicazione web di cui al par. 6.2, etc.), messi a disposizione per le richieste (precedente lettera a);
- i “tagli di ricarica” resi disponibili all’Amministrazione, specificando se sia possibile differenziare o meno utenza per utenza (precedente lettera b);
- la flessibilità temporale concessa all’Amministrazione per la ricarica del credito, specificando se ci siano dei vincoli temporali o se le ricariche possano risultare del tutto asincrone (precedente lettera c).

Si evidenzia che la modalità minima prevista per la ricarica del credito all’inizio del presente paragrafo, non è compatibile con la possibilità di effettuare traffico over ed extra bundle (rif. par. 3.7). Pertanto, quest’ultima caratteristica migliorativa verrà considerata come non offerta, laddove l’offerta del Concorrente non preveda anche modalità di ricarica e/o tagli di ricarica e/o flessibilità temporale di ricarica, tali da consentire la presenza di credito utile per poter effettuare traffico over ed extra bundle.

Per quanto riguarda i pacchetti giornalieri per il traffico in *roaming* non regolamentato, il Fornitore potrà prevedere una ricarica automatica, di importo pari al prezzo del pacchetto giornaliero associato all’utenza, al momento della fruizione di un servizio in *roaming* non regolamentato da parte dell’utenza stessa. Tale modalità dovrà essere necessariamente utilizzata laddove il Fornitore non abbia previsto anche modalità di ricarica e/o tagli di ricarica e/o flessibilità temporale di ricarica, tali da consentire la presenza di credito utile da cui poter scalare il prezzo dei suddetti pacchetti giornalieri.

Per le ricariche in modalità “automatica”:

- nel caso della modalità minima di ricarica automatica prevista all’inizio del presente paragrafo, il credito dovrà essere reso disponibile in coincidenza con l’inizio di ciascun periodo di disponibilità dei pacchetti;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- per eventuali altre modalità di ricarica automatica oggetto di offerta, il Concorrente specificherà in relazione tecnica i meccanismi che regolano l'automatismo, e i tempi di conseguente disponibilità del credito.

Per le eventuali modalità di ricarica "a richiesta", laddove previste nell'offerta del Fornitore, dovrà essere rispettato il seguente livello di servizio:

**Tempo di ricarica** – per ciascuna richiesta di ricarica, il tempo che intercorre tra la richiesta di ricarica formulata dall'Amministrazione al Fornitore mediante i canali da quest'ultimo messi a disposizione per la richiesta, e l'effettiva disponibilità del credito sulla/e utenza/e di cui è stata richiesta la ricarica, non superiore a **15 minuti**.

### **3.9 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale**

#### Utenze in abbonamento

Il Fornitore dovrà attivare, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, l'abilitazione del traffico nazionale personale, vocale ed SMS, degli utenti delle Amministrazioni stesse, effettuato tramite codice da anteporre al numero chiamato o destinatario del SMS, oppure attraverso opportuna applicazione resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM. Le chiamate e gli SMS personali non saranno soggetti alle eventuali restrizioni applicate all'utenza nell'ambito della RPV, e saranno addebitati e fatturati direttamente al dipendente (c.d. *Dual Billing*), secondo quanto previsto nella sezione 7.2.

Sarà considerata caratteristica migliorativa il *dual billing* per la fonia in *roaming* internazionale, cioè la possibilità di effettuare chiamate personali, mediante le modalità di cui sopra e con addebito e fatturazione diretti al dipendente, anche in *roaming* internazionale.

Il Concorrente dovrà a tal fine:

- indicare, nella tabella del **Piano della Copertura** relativa al *roaming* internazionale, quali siano i Paesi/Aree Geografiche, in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il *dual billing* in *roaming* internazionale;
- inserire a sistema il numero di Paesi/Aree Geografiche, tra quelli enumerati nella Tabella 4 di cui al par. 2.2, in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il *dual billing* in *roaming* internazionale.

Nella seguente tabella, il valore indicato nella colonna "Soglia Minima (%) Sm" rappresenta il numero minimo di Paesi/Aree, V il valore che il Concorrente dovrà inserire a sistema, mentre la colonna "Soglia Massima (%) 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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Si richiede al Concorrente completa coerenza tra il numero inserito a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarrà il numero calcolato dalla commissione giudicatrice a partire dalla tabella contenuta nel Piano della Copertura.

Tabella 7

	<b>Soglia Minima Sm</b>	<b>Valore dichiarato V da inserire a sistema</b>	<b>Soglia Massima SM</b>
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il <i>dual billing</i> in roaming internazionale per le utenze in abbonamento, utilizzando la Formula F e i parametri Pmax, Sm e SM indicati	0		100

A chiamate ed SMS personali saranno applicate le tariffe a consumo previste nel par. 3.7.2, e per le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili italiane sarà sempre utilizzata la tariffa "Off Net".

La distinzione del traffico dati nazionale fruito dal dipendente a titolo personale verrà fatta forfaitariamente: qualunque sia il plafond dati nazionale associato all'utenza, l'Amministrazione 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, il dipendente prenderà atto ed accetterà che il (100-x)% del canone mensile relativo alla tariffa associata alla sua utenza gli sia direttamente addebitato, rimanendo a carico dell'Amministrazione la quota x% del canone. La ripartizione del canone tra Amministrazione e dipendente potrà variare nell'arco di validità dei contratti attuativi, anche in ragione di mutate o temporanee esigenze di servizio dei dipendenti. A tal fine, il fornitore dovrà prevedere per la suddetta quota x% a carico dell'Amministrazione, almeno i seguenti valori: 100%, 75%, 50%, 25% e 0%.

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia previsto che, al superamento del plafond, l'utenza possa generare ulteriore traffico a consumo, quest'ultimo sarà addebitato all'Amministrazione stessa.

Su richiesta dell'Amministrazione, tutti i servizi di telefonia mobile fruiti in *roaming* internazionale (chiamate, messaggi, dati) dovranno essere addebitati e fatturati direttamente al dipendente.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Si precisa che, in caso di ritardato o mancato pagamento delle fatture indirizzate al dipendente, non potrà essere sospeso il servizio all'Amministrazione, né quest'ultima potrà essere considerata responsabile in solido con il proprio dipendente per i relativi debiti. Ciò premesso, e più in dettaglio, in caso di ritardato o mancato pagamento della fattura indirizzata al dipendente:

- le chiamate e gli SMS personali nazionali del dipendente (e le eventuali chiamate personali in roaming) potranno essere sospesi, disattivando cioè la possibilità di fruire di tali servizi mediante codice o opportuna applicazione resa disponibile dal Fornitore. In tal caso rimarranno comunque fruibili i servizi a carico dell'Amministrazione, sempre con le limitazioni da essa imposte mediante definizione del profilo di abilitazione al traffico e ai servizi dell'utenza in questione;
- per quanto riguarda il traffico dati nazionale, il Fornitore potrà sospendere il servizio solo dopo averne dato preventivo avviso all'Amministrazione e, in conseguenza di tale avviso, l'Amministrazione non abbia disposto che da quel momento, e fino alla regolarizzazione della posizione del dipendente, tutto il traffico dati nazionale sia a carico dell'Amministrazione stessa.

#### Utenze ricaricabili

Il fornitore dovrà mettere a disposizione sulle utenze ricaricabili un servizio di traffico a carico del dipendente, che permetta all'utente finale di effettuare ulteriore traffico nazionale a proprio carico, almeno voce ed SMS, aggiuntivo rispetto a quello compreso nei pacchetti a carico dell'Amministrazione di cui al par. 3.7.1.

Fermo restando che la tariffazione del traffico a carico del dipendente dovrà, in ogni caso, avvenire alle tariffe di cui all'offerta di cui ai par. 3.7.1 e 3.7.2, saranno considerate caratteristiche migliorative, oggetto di valutazione tecnica secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:

- a. l'estensione del traffico a carico del dipendente ad ulteriori tipologie di traffico rispetto alle minime sopra previste e, segnatamente, al traffico dati, oltre che a MMS, videochiamate e al traffico in *roaming* internazionale;
- b. la scelta offerta circa le modalità di tariffazione, potendo il Concorrente prevedere, per il traffico a carico del dipendente, tutte le tariffe di cui a par. 3.7.1 e 3.7.2 (a consumo, a pacchetto, a plafond, comprese le tariffe riservate, per i servizi a carico dell'Amministrazione, alle sole utenze in abbonamento), nonché modalità alternative per la tariffazione dello stesso servizio.

La ricarica del credito per fruire del traffico a carico del dipendente, dovrà poter essere effettuata dal dipendente stesso almeno mediante pagamento con carta di credito e carta di debito. Sarà oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:



- c. la varietà delle modalità di ricarica a titolo personale offerte, cioè dei meccanismi di ricarica, dei canali, delle tempistiche e degli importi previsti per la ricarica del credito da parte del dipendente.

E' richiesto pertanto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, in relazione tecnica:

- le tipologie di traffico e le modalità di tariffazione offerte per il traffico a carico del dipendente (precedenti lettere a e b)
- le modalità di ricarica a titolo personale offerte (precedente lettera c).



#### **4. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI**

##### **4.1 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione**

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

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

1. Accesso attraverso connessione Internet. Nell'ambito di questa modalità, dovrà essere previsto sia l'accesso mediante APN pubblico (il medesimo APN per il normale accesso ad Internet di cui al precedente paragrafo 3.6), sia con APN dedicato (uno specifico APN per ogni Amministrazione, distinto da quello deputato al normale accesso ad Internet).
2. Accesso mediante connessione dedicata fra la Intranet dell'Amministrazione e la rete IP dell'Operatore mobile, attraverso uno dei POP (*Point of Presence*) da questo predisposti. Questa modalità prevede che il traffico venga consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente dall'Operatore, senza transitare attraverso Internet. E' richiesto, per questo tipo di accesso, un APN dedicato ad ogni singola Amministrazione che richiederà il servizio, cui dovranno poter accedere unicamente le SIM precedentemente autorizzate dall'Amministrazione. Il Concorrente dovrà quindi prevedere il controllo, a livello di rete, dell'abilitazione delle SIM allo specifico APN. Inoltre, dovrà essere prevista la possibilità di autenticare le utenze, mediante protocollo RADIUS, da parte dell'AAA server dell'Amministrazione.

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

La modalità 1 non comporterà, per l'Amministrazione, alcun costo ulteriore rispetto a quello della trasmissione dati delle utenze (rif. par. 3.7).

Relativamente alla modalità di cui al punto 2, sono previste connessioni dedicate a 2 Mbit/s bi-direzionali, e multipli di esse. In sede di progetto (cfr. 8.2.5) le connessioni saranno dimensionate in funzione delle esigenze delle Amministrazioni. È lasciata libertà al Concorrente per l'utilizzo della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione della connessione. Qualunque sia la tecnologia scelta, comunque, dovrà essere assicurata la banda minima garantita bi-direzionale di 2 Mbps, ovvero del suo multiplo definito in sede di progetto, per ciascuna connessione dedicata.

La copertura del servizio con connessione dedicata dovrà essere garantita su tutto il territorio nazionale.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Unitamente alla connessione dedicata, e compreso nel canone mensile della stessa, il Fornitore dovrà provvedere all'installazione, noleggio e manutenzione del CPE necessario all'implementazione della soluzione. Il Fornitore dovrà pertanto rendere operativi, nelle sedi delle Amministrazioni, CPE con funzioni di router IP, dotati di interfaccia Ethernet, provvedendo alla manutenzione e gestione degli stessi.

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni previsti nella successiva Tabella 8. Tali valori di disponibilità sono definiti, per ogni Amministrazione che usufruisce del servizio, come il rapporto, su base anno solare, tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo totale di misurazione. Per catena end to end è da intendersi quella di responsabilità del Fornitore, che non include rete internet (per la modalità 1), né rete LAN e apparati di accesso o autenticazione dell'Amministrazione. Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura.

Tabella 8

<b>Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione</b>	<b>Valore Garantito</b>
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet (modalità 1)	99,9%
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata (modalità 2)	99,9%

#### **4.2 SMS massivi**

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni i c.d. servizi di SMS massivi, tipicamente basati su un applicativo *web*, 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 definiti.

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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



L'applicativo dovrà consentire l'identificazione certa del personale abilitato all'uso, almeno mediante username e password.

Il sistema dovrà consentire:

- la gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di almeno 20 liste di destinatari degli SMS. Il numero massimo di destinatari contenuto in ciascuna lista non dovrà essere inferiore a 10.000. Il popolamento e la modifica delle liste, così come l'immissione del testo degli SMS da inviare alle liste, dovrà essere possibile via interfaccia *web*:
  - in modalità testuale (un record alla volta);
  - mediante invio di file opportunamente formattati (ad esempio .xls, .txt, .csv, file XML)
- la notifica di ricezione dei messaggi inviati: all'atto dell'invio del messaggio alla lista di destinatari dovrà essere possibile attivare facoltativamente, a discrezione del referente dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo della piattaforma, l'opzione di notifica di ricezione per gli SMS inviati. Le informazioni circa l'avvenuta consegna dovranno essere disponibili nella reportistica relativa ai messaggi inviati
- l'invio programmato (differito/periodico)
- l'invio di messaggi concatenati

Il Fornitore dovrà inserire su apposita sezione dell'interfaccia *web* la reportistica relativa ai pacchetti di SMS acquistati, agli SMS inviati (e ai relativi attributi), e al numero di SMS ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. Saranno valutati, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico secondo quanto definito nel disciplinare di gara, la ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica, la possibilità di esportare i dati di reportistica (formati txt e/o csv e/o xls), e funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri (mittente/destinatario, id. messaggio, data e ora di invio/ricezione, etc), caratteristiche che il Concorrente dovrà pertanto descrivere nella relazione tecnica.

Il Concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del Concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 4.1. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, comprensivi del CPE, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS di base.

Il Concorrente dovrà garantire i livelli di servizio quantificati nella successiva Tabella 9, e di seguito definiti:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





- o tempo massimo di consegna degli SMS : il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore);
- o disponibilità del servizio di SMS massivi: definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione.

Tabella 9

Servizi di messaggistica SMS di base	Valore garantito
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min
Disponibilità del servizio di SMS massivi	99,9%

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. § 9.3), con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora l'Amministrazione richieda attività di sviluppo e/o integrazione con i propri sistemi, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **Il valore di tali servizi di sviluppo e integrazione non potrà superare il valore del contratto relativo ai servizi di SMS massivi.**

#### **4.3 EMM – Enterprise Mobility Management**

Il Concorrente dovrà offrire una o più soluzioni di "Enterprise Mobility Management", che consentano all'Amministrazione di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili, in qualunque momento durante l'intero ciclo di vita degli stessi.



Il Concorrente dovrà offrire, come requisito minimo, almeno una piattaforma di EMM. Sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, secondo il criterio definito nel disciplinare di gara, l'offerta di più piattaforme di Enterprise Mobility Management.

I servizi di EMM devono essere erogati dal fornitore in modalità Software as a Service, fruiti cioè dalle Amministrazioni via web. Nel caso in cui le piattaforme offerte prevedano anche la modalità "on premise", l'Amministrazione potrà scegliere tale modalità.

Le soluzioni offerte devono permettere di effettuare da remoto almeno le seguenti operazioni sui terminali gestiti:

- Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);
- Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- Localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
- Distribuzione di applicativi da remoto;
- Limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l'Amministrazione dovesse rilevare;
- Procedure per backup e recovery;
- Inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazioni installate sugli stessi.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, in virtù del concetto del "Bring Your Own Device" o "BYOD", la soluzione o le soluzioni offerte devono supportare almeno i seguenti sistemi operativi: Android, iOS e Windows.

Il Concorrente in relazione tecnica dovrà descrivere le caratteristiche tecnico funzionali, per ciascuna delle soluzioni offerte, in termini di:

- numerosità e rilevanza del set di applicazioni gestite in sicurezza (ad esempio, posta, rubrica, calendario, ecc);
- numerosità di sistemi operativi supportati rispetto a quelli minimi prescritti da capitolato;
- affidabilità e sicurezza (ad esempio, meccanismi di autenticazione, protezione e riservatezza dei dati aziendali, sicurezza delle comunicazioni nella trasmissione dei dati aziendali);
- salvaguardia della privacy utente;
- ottimizzazione della user experience.

In aggiunta ai servizi di customer care, supporto e manutenzione di cui al par. 6, relativamente alla modalità "on premise", che prevede cioè l'installazione della componente server della soluzione di EMM su server dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire supporto all'Amministrazione per le attività di:



- installazione e configurazione del software su server;
- attivazione sul sistema dei dispositivi gestiti;
- eventuale installazione/abilitazione di nuove funzionalità, successivamente alla prima installazione.

Tali attività, comprese nei canoni mensili del servizio, saranno erogate in modalità “remota” (via telefono, e in aggiunta via e-mail). Il Fornitore dovrà in ogni caso garantire, per l’intera durata del contratto attuativo, l’aggiornamento del software all’ultima release disponibile.

Qualora l’Amministrazione richieda attività di sviluppo e/o integrazione con i propri sistemi, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **Il valore di tali servizi di sviluppo e integrazione non potrà superare il valore del contratto relativo ai servizi di SMS massivi Enterprise Mobility Management.**

Il Fornitore dovrà garantire, per ciascuna delle soluzioni offerte in modalità as a service, il valore di disponibilità del servizio di Enterprise Mobility Management di cui alla successiva Tabella 10, 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.

Tabella 10

<b>Servizio di <i>Enterprise Mobility management</i></b>	<b>Valore garantito</b>
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

#### **4.4 Fleet Management**

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

La soluzione dovrà essere costituita da almeno i seguenti elementi:



- un dispositivo di bordo (nel seguito anche OBU – On Board Unit) dotato di GPS per la localizzazione dei mezzi e SIM per la trasmissione dati, acquisita nell’ambito della convenzione stessa.
- applicativo web accessibile mediante browser della Pubblica Amministrazione per il monitoraggio e la gestione della flotta.

La soluzione nel suo complesso dovrà presentare almeno le seguenti funzionalità:

- monitoraggio dei mezzi e dei percorsi effettuati mediante visualizzazione su mappa grafica della posizione e delle informazioni ad essi correlate;
- ricezione e gestione degli allarmi e delle segnalazioni;
- report e statistiche (a titolo esemplificativo, elenco dei viaggi, Km percorsi, luogo di partenza/arrivo, ecc.);
- pianificazione delle attività dei mezzi.

Si intendono ricompresi nel canone mensile della soluzione offerta: la configurazione, spedizione, consegna ed attivazione dei dispositivi di bordo, nonché la manutenzione degli stessi. Le OBU dovranno essere consegnate all’Amministrazione già pronte all’uso, con il relativo kit per il montaggio in autonomia. L’installazione avverrà a cura dell’Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire il valore di disponibilità dell’ applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta di cui alla successiva Tabella 11, 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.

Tabella 11

<b>Applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta</b>	<b>Valore garantito</b>
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell’Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del



Capitolato Tecnico. In quest'ultimo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di fleet management.

Il Concorrente in relazione tecnica dovrà descrivere le caratteristiche tecnico funzionali della soluzione offerta, anche con riferimento al dettaglio degli elementi migliorati di cui oltre.

Saranno oggetto di valutazione tecnica, con le modalità previste nel disciplinare di gara, l'offerta delle seguenti caratteristiche migliorative:

- Accesso ai dati di funzionamento dei mezzi mediante collegamento alla centralina del mezzo (ad esempio attraverso CANBUS) al fine di controllare i livelli di carburante, monitorare i consumi effettivi e verificare lo stato del mezzo.
- Possibilità di pianificare gli interventi di manutenzione dei mezzi sfruttando i dati della flotta raccolti attraverso la piattaforma software (es. km percorsi, ore di utilizzo, data ultimo intervento di manutenzione, ...). La soluzione deve presentare anche funzionalità di calendario e avvisi.
- Infomobilità: possibilità di visualizzazione del traffico, eventi di viabilità e dati meteo.

I servizi di assistenza e manutenzione saranno erogati secondo le specifiche indicate al paragrafo 6 - Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.

#### **4.5 Applicazioni per lo Smart Working**

Il Concorrente dovrà proporre una soluzione di smart working, in grado di fornire gli strumenti utili a garantire la piena operatività dei dipendenti della Pubblica Amministrazione, nel caso in cui gli stessi si trovino a svolgere il proprio lavoro da remoto fuori sede favorendo anche la collaborazione nei gruppi di lavoro.

La soluzione di smart working dovrà presentare almeno le seguenti funzionalità:

- realizzazione di videoconferenze;
- condivisione desktop e contenuti (a titolo esemplificativo, presentazioni, documenti, ecc.);
- presenza e messaggistica istantanea;
- pianificazione delle riunioni in modalità integrata con gli strumenti di posta elettronica.

Le funzionalità indicate potranno essere soddisfatte attraverso un'unica applicazione software o da più applicativi software integrati tra loro, ma che concorrono alla realizzazione di una soluzione di smart working integrata.

La soluzione di smart working dovrà essere offerta come servizio e dovrà essere accessibile via web tramite PC desktop e/o tablet e/o smartphone.



La soluzione dovrà inoltre consentire l'accesso sicuro in mobilità alla rete LAN/Intranet dell'Amministrazione, qualora quest'ultima abbia richiesto tale servizio, attraverso le modalità indicate al paragrafo 4.1.

Si intendono ricompresi nella soluzione offerta la configurazione ed attivazione del servizio.

Il Fornitore dovrà garantire il valore di disponibilità del servizio di smart working di cui alla successiva Tabella 12, 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.

Tabella 12

<b>Applicazioni per lo smart working</b>	<b>Valore garantito</b>
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell'Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **In quest'ultimo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di smart working.**

Il Concorrente dovrà descrivere in relazione tecnica la soluzione di smart working offerta, evidenziando in particolare gli aspetti oggetto di valutazione tecnica, come previsto nel Disciplinare di gara:

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

I servizi di assistenza e manutenzione saranno erogati secondo le specifiche indicate al paragrafo 6 - Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.



#### **4.6 Applicazioni per il Mobile Payment**

Il Concorrente dovrà proporre soluzioni per il pagamento in mobilità di servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni, in ambiti quali Sanità, Beni Culturali, Trasporti, etc., acquistabili attraverso l'utilizzo di differenti strumenti proponibili dal Fornitore e fruibili mediante l'utilizzo di un terminale radiomobile.

Il Concorrente in relazione tecnica dovrà descrivere:

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

Nel caso in cui il Concorrente proponga come strumento una APP mobile per la fruizione dei servizi, dovrà anche indicare i sistemi operativi supportati.

La soluzione offerta dovrà rispettare le normative di settore attualmente vigenti.

Si intendono ricompresi nella soluzione offerta i servizi di configurazione ed attivazione della soluzione.

Il Fornitore dovrà garantire il valore della disponibilità della soluzione di mobile payment di cui alla successiva Tabella 13, 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.

Tabella 13

<b>Applicazioni per il Mobile Payment</b>	<b>Valore garantito</b>
Disponibilità del servizio	99%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell’Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **In quest’ultimo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di mobile payment.**

I servizi di assistenza e manutenzione saranno erogati secondo le specifiche indicate al paragrafo 6 - Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.

#### **4.7 Corrispettivi dei servizi**

Per il servizio di Accesso alla LAN/Intranet dell’Amministrazione mediante connessione dedicata, il Concorrente dovrà indicare, in Offerta Economica, il seguente prezzo:

- Canone mensile per la connessione dedicata a 2 Mbit/s.

Il corrispettivo mensile corrisposto dall’Amministrazione, comprensivo del servizio di l’installazione, noleggio e manutenzione del CPE, sarà pari al predetto canone, moltiplicato per il rapporto tra banda garantita del collegamento, e 2 Mbit/s.

Per tale servizio, nel caso di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Il servizio di SMS massivi è tariffato a pacchetti di SMS. Per il servizio sono previsti (e richiesti in Offerta Economica) i seguenti prezzi:

- pacchetto da 5.000 messaggi RPA;
- pacchetto da 30.000 messaggi non RPA;
- pacchetto da 100.000 messaggi non RPA.

Per “messaggi RPA” si intendono quelli diretti ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione, e per “messaggi non RPA” quelli inviati verso tutte le altre numerazioni mobili.

Ai fini della tariffazione ogni SMS inviato con notifica di ricezione sarà conteggiato come 1,2 SMS senza notifica. In altre parole, per ogni cinque SMS inviati con notifica di ricezione sarà scalato l’equivalente di 6 SMS dal plafond disponibile.

Il Fornitore dovrà comunicare al Responsabile Operativo dell’Amministrazione il raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato. 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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe previste al paragrafo 3.7.2 per i singoli SMS, con una riduzione del 10% (dieci per cento).

Per i servizi di Enterprise Mobility Management, Fleet Management e Smart working è richiesta l'indicazione, in Offerta Economica, rispettivamente dei seguenti prezzi:

- canone mensile per terminale gestito;
- canone mensile per OBU;
- canone mensile per utente.

Per tali servizi, nei casi di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Per le applicazioni per il Mobile payment, è richiesta l'indicazione, in Offerta Economica, del corrispettivo espresso come:

- percentuale sull'importo della transazione.



## **5. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI**

### **5.1 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.

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, alle Amministrazioni richiedenti e per le utenze da esse indicate, 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).

Inoltre, sempre su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS.

### **5.2 Terminali radiomobili**

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che l'Amministrazione possa richiedere, con le modalità descritte nei paragrafi 8.1, 8.2.1 e 8.2.2, un numero di apparati radiomobili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 5.2.5, minore o uguale al numero di SIM richieste.

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

#### **5.2.1 Caratteristiche della fornitura**

Sono nel seguito indicate le tre tipologie di terminali previste (telefoni, tablet e modem per computer portatili), a loro volta suddivise, ad eccezione dei modem, in categorie. Per ciascuna tipologia e categoria di terminale sono definite nei successivi sotto-paragrafi le caratteristiche minime e, ad eccezione dei modem, quelle migliorative. Il Concorrente dovrà offrire e descrivere in Relazione tecnica, per ciascuna di dette tipologie e categorie, gli apparati radiomobili di seguito richiesti, specificando e dettagliando, per ciascun terminale, le caratteristiche tecniche minime e migliorative possedute dal terminale, come richiesto nel "Modello di Relazione tecnica".

Le Amministrazioni potranno scegliere liberamente, all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, all'interno dell'elenco dei suddetti terminali offerti.



### 5.2.2 Tipologia Telefoni

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

- abilitazione al servizio voce GSM e UMTS;
- abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE;
- funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz;
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- vivavoce incorporato;
- connettività USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
- ricevitore GPS;
- connettività bluetooth;
- connettività Wi-Fi;
- sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- browser http, agenda e client mail preinstallati;
- applicazioni software installabili e aggiornabili;

Per tutti i telefoni deve essere inoltre garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, 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 Europea del 6 aprile 2009;
- auricolare;
- cavo USB.

Le seguenti tabelle indicano i requisiti minimi ulteriori specifici delle diverse categorie di telefoni, nonché il numero di diversi dispositivi che, per ciascuna categoria, il Concorrente dovrà offrire.



Tabella 14 – Requisiti minimi categorie Top iOS, Top Android, Top Windows

	<b>Categoria Top iOS</b>	<b>Categoria Top Android</b>	<b>Categoria Top Windows</b>
Numero di terminali	2	2	1
Ampiezza display (diagonale)	Un terminale da 4,7" e un terminale da 5,5"	Almeno 5"	Almeno 5"
RAM	-	Almeno 3 GB	Almeno 3 GB
Memoria interna di archiviazione	32 GB	Almeno 32 GB	Almeno 32 GB
Foto Camera	Posteriore di almeno 12 Mega pixel e frontale di almeno 5 Mega pixel	Posteriore di almeno 12 Mega pixel e frontale di almeno 2 Mega pixel	Posteriore di almeno 12 Mega pixel e frontale di almeno 2 Mega pixel
Risoluzione display	-	Almeno 400 PPI (pixel per inch)	-
Altre caratteristiche	-	Disponibilità tecnologia NFC (per almeno un terminale)	-

Tabella 15 – Requisiti minimi categorie intermedia e base

	<b>Categoria Intermedia</b>	<b>Categoria Base</b>
Numero di terminali	5	3
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 4,93"	-
RAM	Almeno 2 GB	Almeno 1 GB
Memoria interna di archiviazione	Almeno 16 GB	Almeno 8 GB
Fotocamera	Posteriore di almeno 8 Mega pixel e frontale di almeno 2 Mega pixel	Posteriore di almeno 5 Mega pixel
Risoluzione display	Almeno 200 PPI (pixel per inch)	-
Altre caratteristiche	Disponibilità tecnologia NFC (per almeno un terminale)	-

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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



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

**1. caratteristiche tecniche migliorative dei terminali offerti, nell'ambito delle seguenti:**

per la categoria **Top iOS**

- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 7 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 128 GB;

per la categoria **Top Android**

- ampiezza display (diagonale) da almeno 5,5”;
- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 8 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 5 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 64 GB;
- risoluzione display maggiore o uguale a 500 PPI (pixel per inch);
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;

per la categoria **Top Windows**

- memoria interna di archiviazione di almeno 64 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;

per la categoria **Intermedia**

- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 13 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 8 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- risoluzione display maggiore o uguale a 400 PPI (pixel per inch),
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;

per la categoria **Base**

- memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- tecnologia NFC;

**2. requisiti di compatibilità ambientale**

Sarà attribuito un punteggio tecnico basato sulla presenza in offerta tecnica, di almeno un telefono per ciascuna delle categorie top, intermedia e base, in possesso di un valore di SAR ≤ 0,6 watts/kg. Per l'attribuzione del punteggio tecnico per la categoria top, è sufficiente che almeno un terminale iOS o Android o Windows presenti il valore migliorativo sopra specificato.



Il possesso dei requisiti di compatibilità ambientale indicato dal Concorrente dovrà essere comprovato mediante la produzione di idonea documentazione, da inserire in offerta tecnica, con le modalità indicate nel disciplinare di gara. In particolare:

- Il rispetto del requisito relativo al tasso di assorbimento specifico (SAR) dovrà essere comprovato attraverso un rapporto di prova, predisposto da un laboratorio di prova accreditato in base alla norma UNI EN ISO IEC 17025, in cui si attesti che il tasso di assorbimento specifico è stato misurato in conformità alla "Procedura prevista dallo standard EN 62209-1:2006 o procedura equivalente. Il rapporto di prova dovrà indicare il valore di SAR risultante dalle misurazioni effettuate sul fantoccio (testa), per le bande di frequenza previste come minime per tutti i terminali. Il volume da considerare nell'elaborazione dei dati di misura del SAR deve avere una forma cubica, con la dimensione del lato tale da definire una massa di 10 g. (rif. Paragrafo 6.4.3 dello standard 62209-1:2006).

### 5.2.3 Tipologia Tablet

I tablet 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 per i servizi dati su rete cellulare.

E' prevista una categoria da 10 pollici, per ciascun sistema operativo, iOS, Android e Windows, come di seguito definita.

I tablet offerti per la suddetta categoria, devono possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Connettività HSDPA, HSUPA e LTE;
- Connettività Wi-Fi;
- Risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI (pixel per inch);
- Ricevitore GPS;
- Applicazioni software installabili ed aggiornabili;
- Sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- Browser http, agenda e client mail preinstallati;
- 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 Wi-Fi).

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:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- *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 Europea del 6 aprile 2009;
- cavo USB.

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

Tabella 16

	<b>Tablet 10" iOS</b>	<b>Tablet 10" Android</b>	<b>Tablet 10" Windows</b>
Numero di dispositivi	1	2	1
Display (diagonale)	da almeno 9,7"	da almeno 9,7"	da almeno 9,7"
RAM	-	Almeno 2 GB	Almeno 2 GB
Memoria interna di archiviazione	Almeno 32 GB	Almeno 16 GB	Almeno 16 GB
Fotocamera	Almeno 8 Mega pixel	Posteriore di almeno 5 Mega Pixel e frontale di almeno 2 Mega Pixel	Posteriore di almeno 5 Mega Pixel e frontale di almeno 2 Mega Pixel

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. caratteristiche tecniche migliorative dei tablet offerti, nell'ambito delle seguenti:**

per la categoria **10" iOS**

- ampiezza display (diagonale) da almeno 12,9";
- memoria interna di archiviazione di almeno 128 GB;

per la categoria **10" Android**

- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 8 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 5 Mega pixel;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- tablet con memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- tablet con risoluzione display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch);

per la categoria **10" Windows**

- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 8 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 5 Mega pixel;
- tablet con memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- tablet con risoluzione display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch).

#### **5.2.4 Tipologia modem per computer portatili**

Il Concorrente dovrà offrire un modem portatile, che dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- capacità di supportare la connessione in Wi-Fi di almeno due dispositivi;
- supporto delle tecnologie GPRS/EDGE, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE.

#### **5.2.5 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni**

Per garantire agli utenti delle Amministrazioni la continuità del servizio, il Fornitore consegnerà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, assieme alle SIM ordinate, anche un numero di SIM di scorta pari al 5%, arrotondato all'unità superiore, delle SIM ordinate dall'Amministrazione. Si precisa che tali SIM di scorta non contribuiranno all'erosione del massimale.

Per la fornitura delle SIM di scorta non è previsto alcun corrispettivo al Fornitore.

I terminali radiomobili di scorta, viceversa, sono richiesti a discrezione dell'Amministrazione. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione sarà dovuto al Fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

L'Amministrazione potrà richiedere un numero di terminali di scorta, per ciascuna tipologie e categoria di terminali, pari al massimo al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa tipologia e categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti dall'Amministrazione nell'ambito del listino dei terminali vigente.

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 6.3.1.

La consegna degli apparati e delle SIM di scorta dovrà essere effettuata, a cura del Fornitore, nelle varie localizzazioni e con la ripartizione indicate dall'Amministrazione, anche presso sedi periferiche.





### **5.2.6 Fuori produzione ed evoluzione tecnologica degli apparati**

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata della Convenzione, la disponibilità di tutti i terminali proposti in risposta alla precedente sezione 5.2.1. In caso di fuori produzione degli stessi, si rimanda a quanto previsto all'art. 17 dello Schema di Convenzione.

Inoltre, a seguito dell'evoluzione tecnologica del settore, il Fornitore potrà formulare all'Amministrazione Aggiudicatrice proposte di sostituzione di terminali a listino della convenzione, come normato dall'art. 18 dello Schema di Convenzione.

### **5.2.7 Modifiche alle categorie e tipologie degli apparati**

Nei casi in cui l'evoluzione tecnologica del settore comporti la necessità o, comunque, l'opportunità di modificare e/o ampliare categorie e tipologie degli apparati, Consip si riserva, ai sensi dell'articolo 106 del d.lgs. 50/2006, di inserire in Convenzione nuove categorie/tipologie di terminali, nonché di modificare le categorie/tipologie ivi già previste.

Tali modifiche contrattuali potranno intervenire sia laddove l'evoluzione del mercato comporti la scomparsa o l'obsolescenza di caratteristiche, minime o migliorative, previste nel presente Capitolato ed oggetto di offerta da parte del Fornitore, sia nel caso in cui l'evoluzione del mercato proponga nuove o diverse caratteristiche tecniche, tali da individuare nuove o diverse categorie/tipologie di apparati.

I canoni dei servizi di noleggio e manutenzione per le categorie/tipologie di apparati oggetto delle suddette modifiche contrattuali, saranno determinati a partire dai canoni dell'Offerta Economica di gara, tenendo conto sia del rapporto tra i prezzi di mercato delle nuove categorie/tipologie e quelli delle categorie/tipologie originariamente previste nell'offerta tecnica del Fornitore, sia del rapporto tra durata media prevista per il noleggio e manutenzione delle nuove categorie/tipologie (funzione della durata residua della convenzione) e durata media del noleggio e manutenzione cui corrispondevano i prezzi dell'Offerta Economica.

Il numero di apparati di categorie/tipologie oggetto delle suddette modifiche contrattuali, non potranno superare il 35% del totale di apparati forniti nell'ambito dell'intera convenzione.

## **5.3 Corrispettivi dei servizi**

Per quanto riguarda la fornitura delle SIM, nulla è dovuto al Fornitore. Fa eccezione il caso in cui, per la stessa utenza, sia richiesta, a seguito della prima fornitura, il cambio di SIM per mutate esigenze relative all'apparato su cui utilizzare la SIM stessa (ad esempio, passaggio da SIM mini a micro/nano SIM). In tal caso, è previsto un corrispettivo per il cambio SIM di 2,00 (due/00) Euro. E' in ogni caso gratuita la sostituzione nei casi previsti nel successivo paragrafo 6.3.1.



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

Al predetto canone mensile si applicano, per durate dei contratti inferiori a 12 mesi, i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Inoltre, tutti i canoni mensili relativi al noleggio e manutenzione dei terminali indicati dal Fornitore in Offerta Economica, si intendono riferiti alla fornitura di terminali associati ad utenze mobili che fruiscono almeno del servizio di trasmissione dati, per un periodo di almeno 12 mesi, utenze in altri termini che fruiscono, per almeno 12 mesi (anche non consecutivi) dei servizi a pacchetto per traffico nazionale (par. 3.7.1) o dei servizi a plafond per il traffico dati nazionale (par. 3.7.2).

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia fruito del servizio di noleggio e manutenzione di un terminale associato ad un'utenza che, a consuntivo, non abbia fruito dei predetti servizi per almeno 12 mesi, l'Amministrazione dovrà corrispondere al Fornitore un importo ulteriore ai canoni di noleggio e manutenzione per il periodo in cui il servizio stesso è stato prestato. Tale importo ulteriore, fatturato dal Fornitore in occasione dell'ultima fattura relativa al contratto attuativo, sarà pari al numero di mesi di fruizione dei servizi a pacchetto/plafond di cui sopra, mancanti al raggiungimento dei 12 mesi, moltiplicato per il canone mensile di noleggio e manutenzione del terminale, come da Offerta Economica (quindi senza l'applicazione dei fattori correttivi di cui al par. 1.2).



## **6. 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.

Per quanto riguarda le richieste di supporto tecnico di cui al par. 6.1.2, sono previsti due diversi livelli di utenza, di seguito denominati “Standard” e “Prioritaria”, ai quali il Fornitore assegnerà specifici livelli di servizio. Le utenze denominate “Prioritarie” avranno diritto a *Service Level Agreement* più stringenti rispetto alle utenze denominate “Standard”, come dettagliato nel seguito del presente capitolo.

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

### **6.1 Servizio di Customer Care e Contact Center**

#### **6.1.1 Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, all’attivazione della Convenzione, un servizio di *Contact Center* multicanale, dedicato alle Amministrazioni, con personale specificamente formato per le esigenze della Convenzione, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni Contraenti. Il servizio dovrà essere disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l’anno.

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

- Un numero telefonico per ricevere le chiamate (*call center*), dedicato e riservato alla Convenzione. 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 Convenzione;
- Un numero telefonico per ricevere i fax, anch’esso dedicato e riservato alla Convenzione. Anche in questo caso dovrà trattarsi di un “Numero Verde”, con invio dei fax gratuito (addebito al chiamato) da parte degli utenti;
- Un indirizzo di posta elettronica, dedicato e riservato alla Convenzione.

I suddetti numeri di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica, dovranno essere resi noti dal fornitore entro 10 giorni dalla stipula della convenzione.

Per quanto riguarda le risposte e l’assistenza che il *customer care* dovrà fornire, e i relativi tempi massimi, sono definite due fasce di erogazione:



**Fascia Base:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al *Customer Care* ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal *Customer Care* durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.

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

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi, nella fascia estesa:

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al *Customer Care*;
- localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione;

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

- supporto alla compilazione degli Ordinatori di Fornitura;
- fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinatori di Fornitura e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti;
- fornitura di informazioni sui servizi previsti in convenzione e relativa tariffazione;
- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

Per quanto riguarda gli altri compiti del *customer care* (assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi, ricezione delle segnalazioni di guasti/malfunzionamenti/disservizi e comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione dei problemi segnalati), si faccia riferimento a quanto previsto nel seguito del capitolo.

In caso di guasti non di competenza del Fornitore il servizio di *Customer Care* dovrà svolgere tutte le attività necessarie per agevolare l'Amministrazione/Ente nel superamento delle problematiche di coordinamento dei vari fornitori interessati.

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



sistema IVR non dovrà in alcun caso essere superiore a 40 (quaranta) secondi. Esso sarà calcolato come l'intervallo tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un addetto) ed è consentita la sua selezione. Il calcolo include anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

Le risposte alle richieste di informazioni dovranno essere comunicate all'Amministrazione telefonicamente, o in alternativa via fax, sms e/o all'indirizzo e-mail dell'Amministrazione richiedente stessa.

Per l'eventuale integrazione del *Contact Center* con l'interfaccia *web* si rimanda alla successiva sezione 6.2.

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.

Quale caratteristica migliorativa, il Concorrente potrà garantire che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17,00, esclusi i giorni festivi, venga messo in contatto con uno specifico gruppo di operatori, pari al massimo a 3, assegnato all'Amministrazione (prestazione "operatore assegnato"). Dovrà in tal caso specificare, inserendolo a sistema, quale sia il numero minimo di utenze dell'Amministrazione N cui il Concorrente condiziona l'assegnazione del suddetto operatore. Tale numero N non potrà comunque essere superiore a 100. Come precisato nel disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio tecnico in base a quale, tra i seguenti intervalli, comprenda il numero N offerto:

- N inferiore o uguale a 10;
- N compreso tra 11 e 30;
- N compreso tra 31 e 100.

Durante il predetto orario di erogazione della prestazione "operatore assegnato", le chiamate del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al numero verde della convenzione saranno automaticamente instradate al gruppo di operatori assegnati, mediante riconoscimenti del numero chiamante e/o codice PIN. In aggiunta, il Fornitore potrà rendere disponibili i numeri di rete fissa nazionale corrispondenti ai predetti operatori.

#### **6.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care**

Il Concorrente dovrà specificare, inserendolo a sistema, il tempo di servizio V garantito dal servizio di Customer Care, come da successiva Tabella 17. Più in dettaglio, dovrà indicare il tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base settimanale,

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



nel rispetto della soglia massima SM. Tale misura, espressa in secondi e da indicare come numero intero, si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR. Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo 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.

Il Fornitore dovrà altresì garantire i seguenti ulteriori livelli di servizio:

- Percentuale di chiamate perse, pari alla percentuale di chiamate al Customer care telefonico che non ricevono risposta da parte dell'operatore, o il cui tempo di attesa netto sopra definito è superiore a 5 minuti;

Il tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail, definito come l'intervallo che intercorre tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente, dovrà risultare, nel 100% dei casi, al massimo 2 (due) ore. Fanno eccezione le "richieste di supporto tecnico" di cui nel seguito del paragrafo.

Tabella 17

<b>Customer Care</b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Tempo di attesa netto per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	10 sec		30 sec
Percentuale di chiamate perse per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	2%		
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico" di cui nel seguito del paragrafo)	2 ore		

Ai fini dell'applicazione delle penali, la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di *Customer Care* telefonico e della percentuale di chiamate perse potrà essere effettuata dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari.

Nel caso in cui sia offerta la prestazione di "operatore assegnato", si applica ad esso il livello di servizio "percentuale di chiamate perse", che in tal caso non dovrà superare il 10%. Tale livello dovrà essere rispettato con riferimento alle chiamate di ciascuna singola Amministrazione contraente, su base bimestrale. Si precisa che, nei casi in cui sia prevista dall'Offerta tecnica del Fornitore la

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



prestazione, e il predetto operatore risulti non assegnato all'Amministrazione, o comunque del tutto non raggiungibile, si intenderà rilevata, anche ai fini dell'applicazione della relativa penale, una percentuale di chiamate perse pari al 100%.

Nel caso in cui la richiesta sia formulata al *Customer Care* nell'ambito della fascia di erogazione prevista per quella specifica richiesta, la risposta/assistenza sarà fornita, di norma, nel corso della chiamata effettuata dal cliente al *Call Center*, ovvero con fax o e-mail entro il tempo sopra indicato. Diversamente, il *Customer Care* fornirà la risposta/assistenza richiamando l'utente, ovvero inviando fax o e-mail, successivamente, nell'ambito della fascia di erogazione prevista per quella richiesta.

Sono previsti specifici livelli di servizio per le "richieste di supporto tecnico", cioè le richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi previsti in convenzione:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- *Enterprise Mobility Management*;
- *Fleet Management*;
- applicazioni per lo *Smart Working*;
- applicazioni per il *Mobile Payment*;
- applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo;
- SIM e terminali radiomobili.

A fronte di tali richieste, l'assistenza dovrà essere fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al *Call Center* (eventualmente instradando la chiamata ad un gruppo di operatori specializzati), ovvero richiamando successivamente l'utente.

E' definito il livello di servizio "tempo di risposta", pari al tempo massimo entro il quale l'utente sarà messo in contatto (nell'ambito della sua chiamata al Call Center, o richiamato dallo stesso) con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria.

Nel caso in cui sia richiesta una risposta non telefonica, ma via fax o e-mail, questa dovrà essere inviata entro il corrispondente "tempo di risposta", incrementato di 2 ore.

Il Concorrente dovrà inserire a sistema il valore V offerto per le richieste formulate da utenze "standard", come da successiva Tabella 18. Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valori massimo 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. Tale tempo massimo di risposta è riferito, per le utenze standard, alla fascia base, devono quindi essere indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che nel caso



in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

Il valore V offerto andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 18

<b>Richieste di supporto tecnico per utenze "Standard"</b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Tempo di risposta – FASCIA BASE	2 ore		8 ore

Per le richieste di supporto tecnico per utenze "Prioritarie", è definito un tempo di risposta massimo pari a 30 minuti, riferito alla FASCIA ESTESA.

## **6.2 Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni aderenti, e ai relativi utenti, un'applicazione accessibile via *web* ("portale *web*") per il supporto gestionale ed amministrativo come di seguito descritto.

L'applicazione dovrà essere dotata di opportuni criteri di sicurezza, che il Concorrente dovrà descrivere nella Relazione Tecnica ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di gara, 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 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, dovranno essere disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene.

L'applicazione *web* dovrà essere completata dal fornitore entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di attivazione della Convenzione. Decorso tale periodo, l'applicazione dovrà essere messa a disposizione delle Amministrazioni, con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.





Dovranno essere previsti almeno due livelli di accesso, riservati alle due categorie principali di utilizzatori: Utente Finale e Responsabile Operativo. 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.

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

**Funzionalità per Responsabile Operativo:**

- Attivazione delle utenze e configurazione iniziale delle stesse;
- Configurazione ed eventuale successivo aggiornamento della RPV e dei profili di abilitazione di cui al par. 3.4, e dei piani tariffari e delle opzioni di cui al par. 3.7;
- Visualizzazione di tutte le informazioni relative alle consistenze della propria fornitura: utenze, servizi attivi, terminali. Dovranno essere disponibili diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza;
- Assistenza tecnica Terminali, SIM, apparati e servizi in consistenza per l'Amministrazione;
- 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 7.1.
- Richiesta di abilitazione sulle utenze delle modalità previste dal Fornitore per la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale.

**Funzionalità per Utente Finale:**

- Informazioni relative ai servizi fruiti a titolo personale, come meglio descritto nel par. 7.1.

E' richiesta in Relazione tecnica una descrizione esauriente della soluzione proposta, con riferimento specifico alla sua usabilità ed alle eventuali funzionalità offerte, ulteriori rispetto alle minime sopra definite. Tali elementi saranno oggetto di valutazione tecnica così come previsto nel Disciplinare di Gara.

Il Concorrente dovrà garantire una **percentuale di disponibilità del servizio pari al 98%**. Tale livello di servizio è definito, su base anno solare, come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile in tutte le sue funzioni) ed il tempo di misurazione.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto /malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione.

### **6.3 Assistenza e manutenzione**

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

In ogni caso, il fornitore dovrà mettere in campo un'opportuna struttura tecnica ed organizzativa - diretta o indiretta – tale da assicurare la disponibilità e qualità di tutti i servizi oggetto di convenzione (con gli SLA definiti nel presente capitolato o se migliorativi nell'Offerta Tecnica), ed intervenire tempestivamente con adeguate procedure, risorse e strumenti per il *Fault Management*, ripristinando le suddette disponibilità e qualità dei servizi a seguito di guasti o, più in generale, malfunzionamenti o disservizi.

In ogni caso, il Fornitore dovrà assumere l'impegno a risolvere al meglio quelle condizioni locali di ridotto QoS che possano creare problemi alle Amministrazioni Contraenti. In caso di perdurante condizione di disservizio, l'Amministrazione stessa potrà avvalersi di terze parti per l'effettuazione di 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 dagli utenti delle Amministrazioni (o dal Responsabile Operativo), al *Customer Care* del fornitore, che dovrà ricevere tali segnalazioni ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Il *Customer Care* dovrà quindi:

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

La qualità del servizio di assistenza e manutenzione sarà valutata in termini di tempi massimi garantiti dal Concorrente per la "risoluzione" dei guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- SMS massivi;
- *Enterprise Mobility Management*;
- *Fleet Management*;
- applicazioni per lo *Smart Working*;
- applicazioni per il *Mobile Payment*;

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

Il Concorrente dovrà indicare a sistema il tempo massimo V garantito per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, come da successiva Tabella 19.

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. Tale tempo massimo di risoluzione è riferito, per le utenze standard, alla fascia base, devono quindi essere indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che ne caso in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo.

Il valore V andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 19

<b><i>Disservizi, guasti, malfunzionamenti</i></b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Tempo di risoluzione – FASCIA BASE	8 ore		24 ore

Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a

- SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 6.3.1;
- applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo, è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore, in fascia base.

Nei casi in cui siano necessari interventi **on-site** per la risoluzione dei problemi (ad esempio per problemi relativi alla LAN/Intranet dell'Amministrazione con fornitura di CPE), i tempi massimi di risoluzione di cui sopra sono da intendersi al netto del tempo necessario al personale del Fornitore



(o da esso incaricato) per raggiungere la sede dell'Amministrazione. Il tempo massimo consentito per raggiungere la sede dell'Amministrazione non potrà comunque superare le **12 ore solari**.

### **6.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM**

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione/sostituzione degli apparati radiomobili (telefoni, tablet e modem per computer portatili), delle OBU e delle SIM in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari. Si precisa che per "apparati" si intendono compresi anche tutti gli accessori facenti parte della fornitura base di cui ai par. 5.2.2 e 5.2.3.

Più in dettaglio:

- a. gli apparati dovranno essere riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale marca e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e l'apparato da sostituire sia in *phase-out* (5.2.5), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- b. le OBU dovranno essere riparate/sostituite;
- c. le SIM dovranno essere sostituite.

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

1. Presso un punto di 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 di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso. Il Fornitore dovrà consegnare agli utenti gli apparati riparati ovvero quelli sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta o in alternativa a tale modalità, il Fornitore potrà prevedere la possibilità per l'utente di richiedere al *customer care* di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello sostitutivo presso il 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;



2. Presso la sede dell'Amministrazione. In questo caso il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via *web* al Fornitore la manutenzione delle SIM, degli apparati e delle OBU. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM, gli apparati e le OBU guaste. Per quanto riguarda le SIM, verranno consegnate quelle sostitutive contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Per gli apparati e le OBU, il Fornitore potrà prevederne la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo successivamente al ritiro del materiale guasto), ovvero la consegna degli apparati e delle OBU sostitutive contestualmente al ritiro di quelli guasti. Il tutto dovrà essere effettuato nei tempi di seguito indicati.

Si richiede al Concorrente di indicare, inserendoli a sistema, i tempi massimi garantiti **V** per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, come da successiva Tabella 20, relativamente a:

- Consegna degli apparati:
  - nel caso **1**, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparati riparati ovvero di quelli sostitutivi. Nel caso in cui il Fornitore preveda la modalità con "prenotazione del terminale sostitutivo", **V** indicherà, per tale modalità, i giorni solari intercorrenti tra la richiesta al customer care, e la disponibilità presso il centro di assistenza prescelto dell'apparato sostitutivo. In ogni caso, tali tempi massimi non dovranno superare i 10 (dieci) giorni;
  - nel caso **2**, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la richiesta di manutenzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparati/OBU riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 10 (dieci) giorni, ed includerà il lasso di tempo intercorrente tra il ritiro degli apparati/OBU guasti e la consegna degli apparati/OBU riparati/ sostitutivi, nel caso in cui il fornitore non opti per la consegna degli apparati/OBU sostitutivi contestualmente al ritiro del materiale guasto;
  
- Consegna delle SIM: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata, e la consegna della SIM sostitutiva, per il caso 2 (nel caso 1 la consegna della SIM sostitutiva è contestuale alla ricezione di quella danneggiata). Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 4 (quattro) giorni.

Per tutti i tempi massimi di cui sopra, il Concorrente dovrà indicare valori interi, corrispondenti al numero intero di giorni entro i quali verrà effettuata la consegna (**V**=2 corrisponde alla consegna entro i 2 giorni successivi, etc).

Tabella 20

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



<b>Manutenzione degli apparati e delle SIM</b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Consegna degli apparati – caso 1	3 gg		10 gg
Consegna degli apparati e delle OBU– caso 2	3 gg		10 gg
Consegna delle SIM – caso 2	2 gg		4 gg

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

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 almeno un punto di assistenza in ogni Regione**. Verrà premiata, con attribuzione del punteggio tecnico definito nel disciplinare di gara, la messa a disposizione, per l’esecuzione del servizio in questione, di una rete di punti di assistenza più estesa. A tal fine il Concorrente dovrà inserire a sistema il numero dei suddetti punti di assistenza, come da successiva tabella, in cui il valore indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano il numero minimo di punti di assistenza, cioè uno per Regione, V il numero di punti di assistenza messi a disposizione dal concorrente, mentre la colonna “Soglia Massima (%) 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 21

	<b>Soglia Minima Sm</b>	<b>Valore dichiarato V da inserire a sistema</b>	<b>Soglia Massima SM</b>
numero di punti di assistenza	20		400

Il Concorrente dovrà altresì fornire, in Relazione tecnica, l’elenco completo dei punti di assistenza, con indicazione della loro dislocazione geografica. Si richiede al Concorrente completa coerenza tra il numero di punti di assistenza inserito a sistema, e l’elenco fornito in Relazione tecnica. In caso di discrepanza, prevarrà quanto risultante dall’elenco contenuto nella Relazione tecnica.



### 6.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM

Nel caso di furto o di smarrimento degli apparati radiomobili (telefoni, tablet, modem per computer portatili, così come definiti nel par. 6.3.1), delle OBU e delle SIM, il Fornitore dovrà fornire apparati e SIM sostitutive, secondo il seguente processo:

- l'utente o il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al *call center* per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;
- il Responsabile Operativo invierà via fax al Fornitore copia della denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI/serial number dell'apparato/OBU, e la richiesta per un nuovo radiomobile/OBU e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Amministrazione, indicando gli indirizzi cui inviare il materiale.

Si richiede al Concorrente di indicare i tempi massimi garantiti V per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati/OBU e delle SIM, inserendo a sistema i valori di cui alla seguente Tabella 22, relativamente a:

- Consegna del terminale/OBU sostitutivo: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax, e la consegna del terminale/OBU sostitutivo. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 7 (sette) giorni;
- Consegna della SIM sostitutiva: giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax, 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 giorni successivi, etc).

Tabella 22

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



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

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del terminale 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*, il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di sostituzione, nella stessa tipologia e categoria dell’apparato da sostituire.

#### **6.4 Reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione**

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all’Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione della convenzione, e con modalità che verranno concordate con la stessa Amministrazione Aggiudicatrice, un report contenente i seguenti indicatori dei livelli di servizio conseguiti, consolidati su base trimestrale. L’invio dovrà avvenire entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento.

Per il servizio di *customer care*:

- Tempo di attesa netto per il servizio di *customer care* telefonico (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle chiamate ricevute;
- Percentuale di chiamate perse per il servizio di *customer care* telefonico (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle chiamate ricevute;
- Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail, ad eccezione delle “richieste di supporto tecnico” (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute tramite i suddetti canali;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze standard (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute, e al netto, per le risposte inviate via fax o e-mail, delle 2 ore aggiuntive previste per tali canali di risposta;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze prioritarie (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute, e al netto, per le risposte inviate via fax o e-mail, delle 2 ore aggiuntive previste per tali canali di risposta;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





per il servizio di assistenza e manutenzione:

- Tempo di risoluzione di disservizi, guasti e malfunzionamenti (par. 6.3) – valore medio relativo al 95% dei disservizi/guasti/malfunzionamenti segnalati al *customer care*, e al netto, in caso si sia reso necessario un intervento on-site, delle 12 ore aggiuntive previste per tali interventi;
- Tempo di consegna degli apparati, per manutenzione, nel caso 1 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati/OBU, per manutenzione, nel caso 2 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna delle SIM, per manutenzione, nel caso 2 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati/OBU sostitutivi, in caso di furto o smarrimento (par. 6.3.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;
- Tempo di consegna delle SIM sostitutive, in casi di furto o smarrimento (par. 6.3.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;

per i reclami sulla fatturazione/tariffazione, definiti nel successivo paragrafo 7.4:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione – valore medio relativo al 95% dei reclami.

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

Il conseguimento di livelli di servizio, così come risultanti dalla suddetta reportistica, peggiorativi rispetto a quanto offerto, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 11. A tal fine, per ciascuno dei suddetti livelli di servizio, verrà calcolato l' "indice di peggioramento percentuale", pari alla differenza tra il livello di servizio risultante nella reportistica (a sua volta calcolato come media sul 95% degli eventi) ed il valore offerto dal fornitore nell'Offerta Tecnica, il tutto diviso il valore offerto dal fornitore nell'Offerta Tecnica. Ad esempio, se dalla reportistica risulterà un tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione (valore medio relativo al 95% dei reclami) pari a 40 giorni, e se il fornitore avrà dichiarato, in risposta alla Tabella 23, un tempo di gestione di tali reclami pari a 10 giorni, l'indice di peggioramento percentuale sarà pari a  $(40-10)/10= 300\%$ .



Nella steso paragrafo 11 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 dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

#### **6.5 Servizi di sicurezza**

Il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, che devono riguardare almeno:

- 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 le Amministrazioni;
- e) la manutenzione degli apparati radiomobili.

Resta fermo che, nei casi in cui l'Amministrazione Aggiudicatrice dovesse rilevare, durante l'esecuzione contrattuale, livelli di sicurezza e riservatezza carenti, Il Fornitore dovrà far eseguire, a proprie spese, un approfondito audit sui sistemi e processi atti a garantire la sicurezza e riservatezza dei dati delle Pubbliche Amministrazioni

#### **6.6 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni**

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra Amministrazione e Fornitore, con riferimento a tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni almeno 6 (sei) suoi dipendenti che ricopriranno il ruolo di "Referenti del Fornitore per le Amministrazioni". A tali referenti saranno affidate le responsabilità di seguito precisate, con la seguente suddivisione:

- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Ovest;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Est;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Centro;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Sud e delle isole;
- almeno 2 (due) Referenti specifici per le Amministrazione dello Stato.

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà indicare nominativamente tali risorse, fornendo altresì il loro telefono fisso, mobile, fax ed indirizzo di posta elettronica. I nominativi e le relative coordinate di cui sopra saranno pubblicati nella sezione dedicata alla Convenzione del sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it). Il Fornitore dovrà provvedere inoltre a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni, a seguito della ricezione degli Ordinatori di Fornitura, nominativo e coordinate del Referente assegnato.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Il Referente del Fornitore per l'Amministrazione ricoprirà il ruolo di *program manager* per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, durante l'intera durata del contratto attuativo stipulato dall'Amministrazione stessa con il Fornitore. Tale Referente dovrà avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione, dello stato di avanzamento delle attività di *provisioning* e dei progetti definiti al capitolo 8 (interfacendosi con i relativi *project managers*, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà dare risposta scritta sulla segnalazione che l'Amministrazione ha effettuato al più entro 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della segnalazione stessa; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la risoluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative.

#### **6.7 Servizi di sviluppo e integrazione**

L'Amministrazione potrà richiedere attività di sviluppo/integrazione per i servizi di SMS massivi (par. 4.2), *Enterprise Mobility Management* (par. 4.3), *Fleet Management* (par. 4.4), *Smart Working* (par. 4.5) e *Mobile Payment* (par. 4.6), nei limiti previsti nei rispettivi paragrafi.

Per tali attività, il Fornitore dovrà dedicare all'Amministrazione che ne faccia richiesta un *team* (composto da una o più risorse) che avrà in carico tutte le attività tipiche della realizzazione di applicazioni software, ivi incluse:

- *Project management*;
- Raccolta requisiti;
- Redazione delle specifiche funzionali e tecniche;
- Sviluppo *software*;
- Test di integrazione;
- Test di accettazione utente;
- Redazione della documentazione di *training* e della manualistica.

L'Amministrazione che voglia demandare al Fornitore personalizzazioni/integrazioni dei servizi sopra citati, inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione, le stime di costo, così come i requisiti di dettaglio delle applicazioni/integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e



l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore.

Il Fornitore sarà tenuto, pena l'applicazione delle penali di cui al par. 11, a:

- avviare le attività al più tardi entro trenta (30) giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione;
- rispettare le tempistiche concordate con l'Amministrazione.

Qualora esistano invece ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto di tali tempi concordati, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Contestualmente all'avvio delle attività, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo della risorsa incaricata del *project management*, fornendone i relativi riferimenti telefonici ed e-mail.

Il corrispettivo per tutte le attività di sviluppo e integrazione sopra definite, saranno espressi su base "giorno uomo" (rif. § 6.8), facendo riferimento ai seguenti due profili di risorse:

- *Profilo A* per attività di *project management*, raccolta requisiti, redazione delle specifiche funzionali, coordinamento test di integrazione e accettazione utente;
- *Profilo B* per redazione specifiche tecniche, sviluppo, esecuzione test integrazione e accettazione utente.

Per il *Profilo A*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 8 (otto) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza nelle attività del *Profilo A*.

È richiesta, inoltre, in relazione alla tipologia di attività su cui verrà impiegata la risorsa:

- ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management/problem solving;
- ottima conoscenza di metodi di stima e gestione dei gruppi di lavoro;
- conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici.

Per il *Profilo B*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 6 (sei) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 3 (tre) anni di esperienza nelle attività del *Profilo B*.

È richiesta, inoltre, in relazione alla tipologia di attività su cui verrà impiegata la risorsa:

- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di analisi e disegno;
- buona conoscenza delle metodologie e strumenti di test;
- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di sviluppo;
- ottima conoscenza delle tecnologie mobili e relativi S.O. (es: Apple iOS, Android, Windows Phone);
- buona conoscenza di prodotti per analisi e statistiche;
- buona conoscenza delle piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili e dei relativi linguaggi.

Per cultura equivalente si considerano 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito delle attività di sviluppo e integrazione, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condiziona la conferma a procedere di cui sopra all'idoneità dei curricula, con riferimento ai requisiti minimi sopra prescritti.

Qualora il Fornitore presenti curricula che non corrispondano ai requisiti minimi, l'Amministrazione richiederà al Fornitore, via e-mail, di ricevere in sostituzione dei nuovi curricula che rispettino i requisiti minimi sopra indicati. In tale ipotesi, il Fornitore dovrà far pervenire entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, i nuovi curricula, pena l'applicazione delle penali come previsto nel par. 11 .

## **6.8 Corrispettivi dei servizi**

Per tutti i servizi di cui al presente capitolo 6, nulla è dovuto al fornitore. Fanno eccezione:

- Le utenze "prioritarie", per ciascuna delle quali è previsto un canone mensile che il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica;
- Le attività di sviluppo e integrazione, per le quali è richiesto al Concorrente di indicare in Offerta Economica il prezzo per giorno uomo dei due profili di risorse previste (profilo A e profilo B). Si precisa che per "prezzo per giorno uomo" si intende il corrispettivo per l'attività prestata in 8 ore lavorative, nell'ambito dell'orario dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.



- Il servizio di assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento dell'apparato radiomobile/OBU, per il quale nulla è dovuto al Fornitore fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale degli apparati/OBU forniti alla singola Amministrazione. In caso di eccedenza di tale quantitativo, per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 25,00 (venticinque/00) per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia modem per computer portatili, Euro 75,00 (settantacinque/00) per la tipologia telefoni - categoria intermedia e le OBU, ed Euro 150,00 (centocinquanta/00) per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.



## **7. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE**

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

La fatturazione dei servizi sarà generalmente indirizzata alle Unità Ordinanti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di dati di rendicontazione, sia analitici che sintetici, sia nell'ambito della fattura elettronica e dei suoi allegati, sia mediante accesso ai dati e *download* dal portale di cui al par. 6.2.

I dati della fattura e della relativa rendicontazione, devono rappresentare i corrispettivi relativi ad ogni singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione: canoni, ricariche, traffico e/o volumi fatturati per le utenze in abbonamento (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, etc., distinto per tipologia di chiamate e/o servizio), nonché i corrispettivi relativi ai servizi di sviluppo e integrazione ed agli ulteriori servizi per utenti mobili oggetto di gara.

Per le utenze in abbonamento, in particolare, il Fornitore dovrà presentare fatture con allegati i dettagli, fino a livello di singola utenza, contenenti almeno i seguenti dati:

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

Ai fini della reportistica, inoltre, il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo le indicazioni delle Unità Ordinanti.

Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati devono essere disponibili via web, ed accessibili dal portale di cui al par. 6.2, che dovrà rendere disponibile le seguenti caratteristiche minime:

- visualizzazione e *download* delle fatture emesse;
- dettaglio traffico e servizi fatturati;
- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Inoltre, attraverso lo stesso portale, per le utenze ricaricabili, dovrà essere reso disponibile il dettaglio del traffico effettuato dalle singole utenze, con evidenza dello stato di erosioni dei pacchetti attivati e, se del caso, del traffico a consumo effettuato.

La stessa applicazione *web* dovrà offrire la possibilità di effettuare il *download* del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (almeno .xls o .csv).

Saranno oggetto di valutazione tecnica, come definito nel Disciplinare di gara:

- la flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.);
- 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, oggetto di valutazione tecnica come indicato nel Disciplinare di gara, il Concorrente potrà offrire la possibilità, per il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, di associare alle utenze in abbonamento (una parte o tutte) degli importi-soglia per il traffico generato, al cui raggiungimento verrà inviata una notifica al Responsabile stesso. Nel caso in cui offra tale funzionalità, il Concorrente dovrà precisare, in Relazione Tecnica, ogni caratteristica utile a qualificarla in termini di efficacia e tempestività consentite nell'individuare eventuali consumi considerati come anomali dall'Amministrazione, 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'Amministrazione e, eventualmente, all'utente.

## **7.2 Fatturazione e reportistica del traffico dei servizi fruiti a titolo personale**

Come già richiesto nel par. 3.9, il Concorrente dovrà consentire la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, a carico di quest'ultimo.

Attraverso il portale di cui al par. 6.2, dovranno essere resi disponibili al dipendente i dati relativi a:

- traffico effettuato, con evidenza dello stato di erosioni dei pacchetti/plafond attivati;
- pagamenti effettuati o ancora dovuti.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





Per quanto riguarda le utenze in abbonamento, in particolare:

- il Fornitore dovrà inviare le fatture all'indirizzo e-mail del dipendente, o, equivalentemente, un e-mail che notifichi la disponibilità, tramite il portale di cui al par. par. 6.2, della stessa documentazione;
- la modalità di pagamento delle fatture sarà scelta dal dipendente tra: RID su carta di credito o conto corrente bancario, pagamento mediante bollettino postale.

### **7.3 Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice**

E' richiesto l'invio con frequenza mensile all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre il giorno 15 (quindici) di ciascun mese di vigenza della convenzione e dei contratti attuativi, dei dati relativi all'utilizzo della Convenzione.

Tali dati, denominati "Flussi Data Mart", alimenteranno il c.d sistema Data Mart dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Viene allegato in appendice al presente Capitolato Tecnico il documento che contiene le specifiche cui il Fornitore dovrà uniformare i flussi inviati, con riferimento a:

- Modalità di invio dei flussi dati, nomenclatura e formato;
- Descrizione dei flussi dati richiesti, e interrelazioni;
- Regole di generazione dei flussi, con specifiche delle modalità con cui devono essere valorizzati i campi.

In ogni caso, ulteriori dettagli (es. catalogo dei beni e servizi, valorizzazione di specifici campi, etc.) saranno concordati con l'aggiudicatario prima della stipula della Convenzione, e durante la vigenza della Convenzione stessa, se necessario.

Si richiede, comunque, piena flessibilità in termini di modalità di erogazione dei flussi da parte del Fornitore, in funzione di specifiche emesse dall'Amministrazione Aggiudicatrice durante il periodo di validità della Convenzione stessa.

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto sopra indicato a proposito dei c.d. "Flussi Data Mart", l'elaborazione di reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta.



#### 7.4 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Concorrente dovrà indicare, inserendolo a sistema, il parametro di qualità V che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, come da successiva Tabella 23, relativamente a:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione: tale misura, espressa in giorni solari, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per errata fatturazione dei servizi fruiti o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili), e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo che, qualora non accolto, dovrà essere comunque accompagnato da adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti. Il Concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM.

Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il Concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" 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 23

<b>Fatturazione e rendicontazione</b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione	10 giorni		30 giorni

Sono inoltre previsto i seguenti indicatore di qualità:

- Ritardo di fatturazione. Entro due mesi dall'attivazione della Convenzione, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire un "Ritardo di fatturazione" alle Amministrazioni non superiore a 20 giorni. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso;
- Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart. Relativamente ai Flussi Data Mart inviati all'Amministrazione Aggiudicatrice, per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si riferiscono, il numero di record scartati dal Sistema Data Mart a



causa di errori/non conformità rispetto a quanto specificato nel richiamato documento in appendice al presente Capitolato Tecnico, e/o ai dettagli concordati tra aggiudicatario e Amministrazione Aggiudicatrice, non dovrà superare il 10% (dieci per cento) del numero totale di record inviati dal Fornitore.



## **8. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

L'Amministrazione aderirà alla Convenzione mediante Ordinativo di Fornitura, per la richiesta di almeno una utenza, cui potranno far seguito Ordinativi Collegati (rif. sezione 1.2). Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate negli Ordinativi, con modalità e tempi specificati nel seguito.

Il Fornitore dovrà sempre inviare comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi o comunque esecuzione delle attività richieste, via posta elettronica all'indirizzo indicato nell'ordinativo di fornitura, entro 24 ore dall'avvenuta attivazione dei servizi/esecuzione delle attività richieste.

### **8.1 Ordinativo di Fornitura**

Il Concorrente dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti, il tutto come meglio dettagliato nel seguito, entro un numero di giorni dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura pari al valore V che il Concorrente dovrà inserire a sistema, come da successiva Tabella 24. Tale tempo andrà indicato con un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM, 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 24

<b>Ordinativo di Fornitura</b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Tempo di consegna delle SIM, attivazione delle utenze, applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e consegna di eventuali terminali radiomobili richiesti	20 giorni		30 giorni



Il predetto termine di attivazione delle utenze verrà incrementato di 8 (otto) giorni solari, nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente<sup>2</sup>.

Nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione 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'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario e configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovrà avvenire entro lo stesso termine di attivazione offerto per le nuove utenze (rif. Tabella 24) dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dall'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore all'Amministrazione, con comunicazione scritta, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. In tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio delle utenze alla Convenzione, solo previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui l'Amministrazione riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione dell'Amministrazione;

- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Per ogni utenza di questo tipo, l'Amministrazione dovrà allegare all'Ordinativo di Fornitura idonea richiesta di cessione da parte del dipendente titolare dell'utenza, sottoscritta dal dipendente stesso. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e l'applicazione del relativo piano tariffario e configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovrà avvenire entro lo stesso termine di attivazione offerto per le nuove utenze (rif. Tabella 24) dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste dei dipendenti.

Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dal dipendente dell'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni

---

<sup>2</sup> Ad esempio, l'attivazione delle utenze in MNP potrà richiedere tempi superiori ai 38 giorni solari nel caso in cui sia richiesto un "progetto *ad hoc*"



dovranno essere evidenziate dal Fornitore al dipendente, con comunicazione scritta, entro 10 giorni solari dalla ricezione della richiesta del dipendente di cessione dell'utenza. Il tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio dell'utenza alla Convenzione, solo previa sottoscrizione da parte del dipendente di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il dipendente riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del dipendente;

- d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio sarà richiesto mediante sottoscrizione di un apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Per tali utenze, il passaggio in Convenzione, l'applicazione del relativo piano tariffario e delle configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovranno avvenire entro i termini di attivazione del servizio di cui alla Tabella 24, incrementati di 8 (otto) giorni.

Qualora l'operatore *donating* non accetti di effettuare la portabilità verso il Fornitore aggiudicatario della presente gara, quest'ultimo ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro un tempo massimo di 3 (tre) giorni solari dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del "modulo MNP", il termine di attivazione sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione del Fornitore di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte del Fornitore, del nuovo "modulo MNP" correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite dal Fornitore.

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

Nello stesso Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione indicherà:

- la configurazione richiesta per le utenze, con riferimento sia a tipologie, piani tariffari, opzioni, soglie, etc. di cui al par. 3.7, sia alle modalità e opzioni di ricarica di cui al par. 3.8, sia alla rete privata virtuale ed ai profili di abilitazione di cui al par. 3.4;
- le eventuali utenze "Prioritarie";



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

Lo stesso Ordinato di Fornitura potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo paragrafo 8.2.2.

In tempo utile per procedere all'attivazione dei servizi nei tempi sopra specificati, il Fornitore dovrà:

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinato, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- consegnare gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinato di Fornitura, presso le sedi indicate nell'Ordinato stesso, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti, passati al nuovo tariffario della convenzione secondo quanto previsto alle precedenti lettere b. e c., emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- inviare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
  - o indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
  - o elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID;
  - o elenco dei terminali con modello e codice IMEI;
  - o arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM);
  - o indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la *Mobile Number Portability*; il passaggio stesso dovrà aver luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, della richiesta di attivazione. Per le eventuali utenze per le quali l'ordine di attivazione non sia inviato dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione entro 10 (dieci) giorni, l'attivazione avverrà secondo quanto previsto nel successivo paragrafo 8.2.1 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione).

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione la procedura via *web* di cui alla sezione 6.2, le operazioni per l'attivazione delle utenze potranno essere svolte in via telematica. L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore solari dalla richiesta inviata via *web*.

## **8.2 Ordinativi Collegati**

### **8.2.1 Attivazioni successive**

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di Ordinato di Fornitura, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo 8.1. Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano per le attivazioni successive i tempi massimi previsti:

- a. Il Concorrente dovrà inserire a sistema i valori V, espressi in giorni a partire dalla ricezione dell'Ordinativo, garantiti per l'attivazione delle nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, distinguendo tra i casi in cui non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e quelli in cui lo stesso Ordinato contenga anche la richiesta di nuovi terminali. Tali tempi andranno indicati con valori interi, inferiori o uguali alle soglie SM, 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 25

<b>Attivazioni successive</b>	<b>Sm</b>	<b>Valore garantito V da inserire a sistema</b>	<b>SM</b>
Tempo di attivazione per le nuove utenze, (corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali	5 giorni		10 giorni

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





radiomobili)			
Tempo di attivazione per le nuove utenze ( corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali)	10 giorni		20 giorni

- b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 8.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.
- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo . Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e dipendente dell'Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 8.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.
- d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione, previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione dell'apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo, entro 28 (ventotto) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo, e la consegna degli eventuali terminali richiesti entro 20 (venti) giorni. Rimangono valide le modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 8.1, nonché l'obbligo di impegno del Fornitore steso a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia.

Il Fornitore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività previste nel precedente paragrafo 8.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- consegnare le schede SIM, complete di codici PIN e PUK, e i terminali eventualmente ordinati;
- inviare il documento riepilogativo contenente i dati di spedizione.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a inviare al Fornitore la richiesta di attivazione delle SIM. Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, della richiesta di attivazione.

Per quanto riguarda eventuali SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione, 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.

In ogni caso, l'attivazione delle SIM, se richiesta via *web* (rif. §6.2), dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta.

### 8.2.2 Fornitura di terminali radiomobili

L'Amministrazione potrà richiedere, durante l'intera durata della Convenzione e il Fornitore sarà obbligato a fornire, un numero di apparati radiomobili portatili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 5.2.5, minore o uguale al numero complessivo SIM richieste. Si precisa che i terminali radiomobili potranno essere richiesti durante tutto il periodo sopra indicato, anche qualora il massimale, eventualmente incrementato, si esaurisse prima della scadenza della durata della Convenzione o dell'eventuale periodo di proroga.

I terminali potranno essere richiesti al momento della richiesta di attivazione del servizio per l'utenza specifica, come già indicato nei paragrafo 8.1 e 8.2.1, oppure successivamente.

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

Relativamente ai casi in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, il Concorrente dovrà inserire a sistema il valore *V*, espresso in giorni a partire dalla ricezione dell'Ordinativo, garantiti per la consegna dei terminali. Tale tempo andrà indicato con un valore intero, inferiore o uguale alla soglia *SM*, 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 26

Attivazioni successive	Sm	Valore	SM
------------------------	----	--------	----



		<b>garantito V da inserire a sistema</b>	
Tempo di consegna dei terminali nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze	10 giorni		20 giorni

### **8.2.3 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale**

L'Amministrazione richiederà l'attivazione dei servizi di cui al par. 3.9 attraverso l'invio di apposito Ordinativo o mediante l'applicazione web di cui al par. 6.2

Sarà cura delle Amministrazioni far sottoscrivere al dipendente le condizioni del servizio e allegare all'Ordine l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo e-mail, modalità di pagamento scelta, etc.).

L'attivazione dei servizi dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni dall'Ordine, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via *web*.

### **8.2.4 Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze**

Le Amministrazioni potranno richiedere la variazione della configurazione delle utenze, con riferimento sia a tipologie, piani tariffari, opzioni, soglie, etc. di cui al par. 3.7, sia alle modalità e opzioni di ricarica di cui al par. 3.8, sia alla rete privata virtuale ed ai profili di abilitazione di cui al par. 3.4, sia mediante Ordinativo, sia attraverso l'applicazione *web* di cui al paragrafo 6.2, sia attraverso richiesta formulata al *call center* del Fornitore, secondo quanto definito nel paragrafo 6.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 (cinque) giorni, nel caso di richieste formulate con Ordinativo, ed entro 48 (quarantotto) ore solari, in caso di richiesta inviata via *web* (rif. §6.2) ovvero formulata al *contact center*.

### **8.2.5 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione**

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

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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



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

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

In caso di mancato invio del fax e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

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

- il *project manager*;
- tipologia, dimensionamento e caratteristiche del servizio e dell'eventuale collegamento dedicato;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di installazione e configurazione del CPE con funzioni di *router IP*;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

#### **8.2.6 SMS massivi**

L'Amministrazione richiederà al Fornitore l'attivazione del servizio, mediante Ordinativo per l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto. La disponibilità del pacchetto di SMS richiesti, e quindi la possibilità di iniziare a fruire del servizio attraverso l'applicazione *web based* di cui sopra, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo. I medesimi termini per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.



Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

### **8.2.7 Servizi di Enterprise Mobility Management**

I servizi dovranno essere resi disponibili entro 30 (trenta) giorni dall'ordine di fornitura dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

### **8.2.8 Servizi di fleet management**

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 15 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di fleet management, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- configurazione, spedizione e consegna dei dispositivi di bordo entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione;
- attivazione del servizio entro 30 (trenta) giorni solari dalla conclusione delle attività di installazione a carico dell'Amministrazione, decorrenti dall'invio, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione di completamento delle attività, effettuata via e-mail, al Fornitore.

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

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

- il *project manager*;
- tipologia, dimensionamento e caratteristiche tecniche dei dispositivi di bordo, ivi comprese le istruzioni per la loro installazione, a carico dell'Amministrazione;
- caratteristiche tecniche, funzionalità e modalità di accesso all'applicativo web;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;



- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e collaudi.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o pec, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

### **8.2.9 Servizi di smart working**

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 10 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di smart working, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- attivazione del servizio entro 30 (trenta) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione, qualora non sia stato richiesto anche il servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- attivazione del servizio entro i tempi stabiliti al paragrafo 8.2.5, qualora sia stato richiesto anche il servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

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

- il *project manager*;
- caratteristiche e funzionalità del servizio;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;
- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e collaudi.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o pec, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

#### **8.2.10 Servizi di mobile payment**

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 15 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di mobile payment, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- attivazione del servizio entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione.

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

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

- il *project manager*;
- normative di settore applicate;
- caratteristiche e funzionalità del servizio;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;
- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e collaudi.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o pec, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.



#### **8.2.11 Doppia SIM**

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

#### **8.3 Accettazione delle forniture**

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

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

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





## **9. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI**

### **9.1 Verifica di conformità e collaudo ai fini dell'aggiudicazione**

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sottoporre a verifica e collaudo ogni servizio, caratteristica tecnica e/o funzionalità offerta dal Concorrente risultato primo nella graduatoria di merito. L'aggiudicazione della Convenzione sarà in questo caso condizionata al superamento di tali verifiche e collaudi.

Per quanto riguarda in particolare la verifica di conformità e collaudo della copertura sul territorio nazionale del servizio offerta dal Concorrente risultato primo nella graduatoria, al cui superamento la Consip condiziona l'aggiudicazione della Convenzione, sono di seguito descritte modalità e tempi.

L'Amministrazione Aggiudicatrice richiederà al predetto Concorrente la consegna del **"Piano dettagliato della copertura"**, consistente nell'insieme delle mappe di copertura che comprendano tutti i Comuni Italiani per i quali il Concorrente abbia dichiarato, nell'ambito del Piano della Copertura e dei dati di cui al par. 2, almeno una copertura tra quelle previste in gara (2G, 3G, 4G, 4G+, come definite nella Tabella 2). Le mappe dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e diversi colori di riempimento, le zone relative alle coperture di cui alla Tabella 2, con indicazione della tecnologia utilizzata, nonché dell'area in Km<sup>2</sup> della zona stessa.

Il "Piano dettagliato della copertura" dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A. entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

Si procederà quindi alla verifica di conformità della copertura dichiarata, a campione su località così determinate: fino a 5 località sorteggiate, e fino a 5 località identificate a discrezione dell'Amministrazione Aggiudicatrice, tutte nell'ambito dei Comuni Italiani per i quali il Concorrente abbia dichiarato, nel Piano della Copertura, una copertura diversa da zero.

Le località soggette a verifica saranno quindi comunicate al fornitore, che dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre 5 giorni lavorativi, le mappe in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani (del tutto analoghe e coerenti a quelle già prodotte nel "Piano dettagliato della copertura"), rendendosi disponibile ad iniziare, entro i successivi 3 giorni lavorativi, le prove di copertura, in presenza ed in contraddittorio con i membri della commissione di collaudo, nominati dall'Amministrazione Aggiudicatrice per svolgere le suddette prove.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione il proprio personale tecnico, nonché i mezzi di ogni tipo necessari allo svolgimento delle verifiche di copertura. E' comunque facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice utilizzare i propri apparati di verifica, e SIM del Fornitore acquisite



dall'Amministrazione in autonomia. Le verifiche di copertura si svolgeranno alla presenza di personale dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Per le verifiche di copertura di tutti i servizi, saranno utilizzati terminali di misura concordati tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore.

Nell'ambito di ciascuna delle località, verrà sottoposto alle verifiche di copertura il territorio in cui il Concorrente abbia dichiarato la presenza di almeno una copertura tra quelle previste in gara (2G, 3G, 4G, 4G+), con un massimo di 50 Km<sup>2</sup> per le verifiche relative al servizio voce, e di 25 Km<sup>2</sup> per i servizi di trasmissione dati.

Le verifiche di copertura saranno condotte, per la voce, attraverso prove così caratterizzate:

- il servizio voce sarà verificato, per ciascuna località, attraverso un *drive test* che si svilupperà all'interno della zona di copertura del servizio come indicata nella mappa di copertura (e per un massimo di 50 Km<sup>2</sup>), per una lunghezza di almeno 1,5 Km per Km<sup>2</sup> sottoposto a verifica, sempre che la viabilità lo consenta (in caso contrario, il *drive test* nel Km<sup>2</sup> sottoposto a verifica potrà svilupparsi su una lunghezza inferiore). La velocità di spostamento sarà compresa tra 0 e 50 Km/h.
- durante il *drive test* saranno effettuate almeno 4 misure per km. Ciascuna misura consisterà nel tentativo di instaurazione di una chiamata, e darà esito positivo (ON) in caso di corretta instaurazione e terminazione, su richiesta del terminale chiamante, dopo 30 (trenta) secondi di conversazione.

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio voce sarà considerata di esito positivo se il numero di misure con esito positivo (ON), nell'ambito di ciascun Km<sup>2</sup> sottoposto a verifica, sarà almeno il 70% del numero totale di misure effettuate nell'ambito dello stesso Km<sup>2</sup>.

Le verifiche di copertura saranno condotte, per la trasmissione dati, attraverso prove così caratterizzate:

- all'interno dei percorsi stabiliti per la verifica del servizio voce, e nell'ambito di una superficie massima di 25 Km<sup>2</sup>, si identificheranno tre punti di misura per ogni Km<sup>2</sup>; nell'intorno di ogni punto di misura (all'interno di un raggio massimo di 5 metri) saranno effettuate 5 misure per l'UpLink, e 5 misure per il DownLink. Tali misure saranno effettuate outdoor e staticamente, considerando il trasferimento di un file di:
  - 500 kbyte sia in UpLoad, sia in DownLoad, nel caso di connessione di tipo GPRS, EGPRS o UMTS con RAB fino a 128 kbit/s;
  - 1 MByte sia in UpLoad sia in DownLoad, nel caso di connessione di tipo UMTS con RAB a 384 kbit/s;
  - 10 MByte sia UpLoad sia in DownLoad, nel caso di connessione di tipo HSPA/HSPA+;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- 50 MByte in DownLoad 50 MByte in UpLoad nel caso di connessione di tipo LTE e LTE advanced.
- la scelta dei siti cui connettersi durante l'UpLoad e il DownLoad sarà effettuata congiuntamente tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore;
- le suddette misure saranno ripetute in 2 diverse fasce orarie (scelte tra le tre seguenti: mattino dalle ore 9 alle ore 13, pomeriggio dalle 14 alle ore 20). Per ogni punto di misura, in definitiva, saranno effettuate un totale di 10 misure per l'UpLink, e 10 misure per il DownLink;
- dalle informazioni disponibili dal terminale di misura si rileveranno direttamente o indirettamente il tipo di copertura rilevata (2G, 3G, 4G, 4G+).

Per ciascun punto di misura, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà superata se, sia per l'UpLink sia per il DownLink, per almeno una delle 10 misure effettuate, la trasmissione dei file di test sarà andata a buon fine, e sarà stata rilevata la copertura più elevata tra quelle dichiarate dal Fornitore in quel punto. Ne consegue che, per ciascun punto di misura, non appena una misura per l'UpLink e una per il DownLink abbiano avuto esito positivo, le misure stesse in quel punto potranno essere interrotte.

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà considerata di esito positivo se, per ciascun Km<sup>2</sup> sottoposto a verifica, per almeno due punti di misura sarà stata superata la verifica come sopra definito.

La verifica di copertura di ciascuna località sottoposta a verifica, si considererà superata se avranno avuto esito positivo sia la verifica di copertura del servizio voce, sia la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati.

La verifica di copertura complessiva avrà esito positivo se saranno state superate le verifiche di copertura di tutte le località sottoposte a verifica.

## **9.2 Verifiche di conformità post-stipula**

A seguito dell'aggiudicazione, ed entro 30 giorni dalla stessa, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice il documento denominato "**Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di verifica di conformità**", contenente, per ciascuno dei servizi di cui ai par. 3, 4, 5, 6 e 7:

- Le specifiche modalità di erogazione dei servizi, nonché le architetture e le caratteristiche tecniche dei sistemi e delle soluzioni tecniche adottate, laddove non univocamente specificate nel presente Capitolato Tecnico, né presenti in Relazione Tecnica in quanto non richieste ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



- I computi metrici relativi ai progetti tipo di cui al par. 2.3;
- Le prove di verifica di conformità previste dal Fornitore per ciascuno dei predetti servizi, ferma restando la libertà, per l'Amministrazione Aggiudicatrice, di indicare criteri e modalità proprie di verifica di conformità che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto all'esigenza di verificare il servizio finale ricevuto.

L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà al Fornitore l'accettazione della predetta documentazione, con le eventuali osservazioni, modifiche ed integrazioni. Entro i 15 (quindici) giorni solari successivi, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice la documentazione in forma definitiva. Tale processo potrà ripetersi più volte, in caso di mancato o incompleto recepimento, da parte del Fornitore, delle osservazioni, modifiche e integrazioni formulate dall'Amministrazione Aggiudicatrice. Il documento in forma definitiva, una volta approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, rappresenterà una guida per le verifiche di conformità che si svolgeranno dopo la stipula della convenzione.

Per l'esecuzione delle verifiche dei servizi sarà utilizzata, a carico del Fornitore, una piattaforma strutturata in modo da consentire l'esecuzione delle verifiche funzionali per tutte le tipologie di servizio oggetto della Convenzione. Il Fornitore dovrà realizzare tale piattaforma presso le sedi individuate a propria cura, e distribuite sul territorio nazionale, in modo tale da costituire un campione rappresentativo delle situazioni dell'utenza delle Amministrazioni, fornendo anche personale e strumentazione necessari per l'esecuzione delle prove.

Le predette verifiche di conformità saranno eseguite dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore. L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà la data delle verifiche di conformità al Fornitore, con un anticipo di almeno 7 giorni.

La commissione di verifica di conformità sarà nominata dall'Amministrazione Aggiudicatrice oppure potrà essere richiesto, in alternativa, al Fornitore di effettuare la verifica di conformità del servizio, sulla base delle specifiche precedentemente definite, attraverso una propria commissione interna e di produrre, a completamento della fase di verifica, la relativa documentazione di riscontro (autocertificazione), identificando nominativamente i componenti della commissione che dovranno sottoscrivere la documentazione prodotta. Potrà anche essere richiesta dall'Amministrazione Aggiudicatrice la composizione di una commissione mista, costituita da personale dell'Amministrazione Aggiudicatrice e del Fornitore.

Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare una verifica di conformità per quanto riguarda l'erogazione dei servizi acquisiti dalle singole Amministrazioni Contraenti, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.



Nel caso di esito positivo della verifica condotta presso ciascuna Amministrazione, anche qualora questa avvenga con le modalità dell'autocertificazione, la data del relativo verbale o dell'autocertificazione verrà considerata quale data di accettazione dei servizi oggetto della fornitura e di inizio quindi dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione.

Nel caso di esito negativo (sia per la verifica di conformità effettuata dall'Amministrazione Aggiudicatrice, sia per quella effettuata dalle Amministrazioni Contraenti) la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. La verifica dovrà essere nuovamente effettuata nel termine massimo di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della comunicazione: in tale periodo il Fornitore dovrà provvedere a mettere a punto tutti quegli aspetti del servizio che la Commissione non ha ritenuto conformi alle specifiche.

### **9.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti**

L'Amministrazione Aggiudicatrice e le Amministrazioni Contraenti si riservano il diritto di effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi.

In particolare, le Amministrazioni Contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 (venti) giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. In particolare, il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulti o meno inclusa nel territorio dichiarato come coperto nell'ambito del piano dettagliato della copertura, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà eseguire i test di copertura (analoghi a quelli di cui al par. 9.1), anche in contraddittorio con l'Amministrazione, e rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei *test* di copertura, il tutto non oltre 30 (trenta) giorni dalla medesima richiesta.

L'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche di copertura, da svolgersi con modalità del tutto analoghe a quanto previsto nel par. 9.1 (anche alla presenza di personale Consip, se richiesto da quest'ultima) che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima i relativi risultati.



Qualora le Amministrazioni Contraenti o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dalla convenzione, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, e nei luoghi richiesti dall'Amministrazione Contraente o Aggiudicatrice (a seconda di quale Amministrazione richieda tale campagna di misura). La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione, se richiesto da quest'ultima. In mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.



## **10. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

### **10.1 Responsabile del servizio**

Il Fornitore aggiudicatario dovrà indicare nominativamente, nell'ambito della propria struttura, un "Responsabile del Servizio", del quale dovrà essere dato telefono fisso, mobile, indirizzo di posta elettronica, che risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero progetto, per tutte le attività contrattualmente previste. Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione Aggiudicatrice e parteciperà a incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi di progetto.

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi.

### **10.2 Verifiche Ispettive**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore dei contratti attuativi alla data di esecuzione delle verifiche ispettive – valore comprensivo di ogni corrispettivo fatturato sino alla medesima data - fino ad un importo massimo pari a 55.735,00 (cinquantacinquemilasettecentotrentacinque/00) Euro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e, se migliorativi, oggetto di offerta del Fornitore, ed allo Schema delle Verifiche Ispettive di cui oltre.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.





## SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
<b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A.1 Ordinativo di Fornitura: Consegna delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	Livello di servizio offerto dal Fornitore. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc, accordi inter-operatore e normativa vigente. Per le attivazioni successive si veda § 8.2.1	§ 8.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione		Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 33 gg Non Conformità Importante: 33 < T ≤ 45 gg Non Conformità Grave : T > 45 gg	SI	In caso di MNP (e fatti salvi i progetti ad hoc) tutti i tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" saranno incrementati di 8 gg



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	A.2 Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	Livello di servizio offerto dal Fornitore per le attivazioni successive, con contestuale consegna di nuovi terminali. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc.	§ 8.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione		Conformità: T < 20 gg; Conforme con osservazioni: T = 20 gg; Non Conformità Lieve: 20 < T ≤ 22 gg; Non Conformità Importante: 22 < T ≤ 30; Non Conformità Grave : T > 30 gg;	SI	In caso di MNP (e fatti salvi i progetti ad hoc) tutti i tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" saranno incrementati di 8 gg



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	A.3 Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e attivazione delle utenze	Livello di servizio offerto dal Fornitore per la richiesta di nuove numerazioni, senza terminali	§ 8.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione		Conformità: T < 10 gg; Conforme con osservazioni: T = 10 gg; Non Conformità Lieve: 10 < T ≤ 11; Non Conformità Importante: 11 < T ≤ 15; Non Conformità Grave : T > 15 gg;	SI	



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	A.4 Attivazione dei servizi fruiti a titolo personale	5 giorni solari dall'Ordine ovvero 2 giorni se la richiesta è inviata via web	§ 8.2.3	Confrontare data dell'Ordine o della richiesta inviata via web) e data della comunicazione del Fornitore di attivazione del servizio	Modulo di richiesta del servizio - comunicazione del Fornitore		Conformità: T < 5 gg Conforme con osservazioni: T = 5 gg Non Conformità Lieve: 5 gg < T ≤ 7 gg Non Conformità Importante: 7 gg < T ≤ 10 gg Non Conformità Grave : T > 10 gg	SI	I tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" si riferiscono alle richieste tramite Ordine. In caso di richieste via web, tali tempi verranno tutti ridotti di 3 gg



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
<b>B. Qualità del prodotto fornito</b>	B.1 Accettazione delle forniture degli apparati	Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati	§ 8.3	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	ordinativo di fornitura, eventuale segnalazione delle apparecchiature difettose		Conformità: prodotti conformi all'ordine Non Conformità Grave: prodotti non conformi all'ordine	no	
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C.1 Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati ( in termini di	§7	corrispondenza dei servizi fatturati con il tipo e la quantità di servizi e di prodotti erogati	fattura e documenti allegati, rendicontazione all'Amministrazione		Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	SI	

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenz a penale	Note
		quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati							



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
<b>D. Qualità del servizio di customer care del fornitore</b>	D.1 Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico	Tempo di attesa previsto. 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. La soglia massima è di 30 sec, salvo diversamente	§6.1.2	campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari	campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari		<p>Conformità : <math>T \leq V_p</math> per oltre 95% dei casi</p> <p>Conformità con osservazioni: <math>T \leq V_p</math> per il 95% dei casi</p> <p>Non Conformità lieve: <math>T \leq V_p</math> tra il 90% e il 94% dei casi</p> <p>Non Conformità importante : <math>T \leq V_p</math> tra 85% e 89% dei casi</p> <p>Non Conformità grave: <math>T \leq V_p</math> per meno del 85% dei casi.</p>	SI	Soggetto ad Offerta Migliorativa
Classificazione del documento: Consip Public	Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7- ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770								
Allegato A – Capitolato Tecnico									



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	D.2 Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	2 ore tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente	§ 6.1.2	Confronto tra orari della richiesta e della risposta	fax/documentazione automatica		Confome: T<=2 ore Non conforme: T>2 ore	SI	





Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
<b>E. Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita</b>	E.1 Manutenzione delle SIM	Consegna delle nuove SIM all'indirizzo dell'Amministrazione entro 4 giorni solari, esclusi domeniche e festivi (ovvero entro il valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla richieste di sostituzione da parte dell'Amministrazione	§ 6.3.1	confronto tra la data della richiesta di sostituzione della SIM, e data di consegna alla P.A. della SIM sostitutiva	Richiesta di sostituzione della SIM; verbale/bolla di consegna		Conformità: T < 4 gg Conforme con osservazioni: T = 4 gg Non Conformità Lieve: 4 gg < T ≤ 6 gg Non Conformità Importante: 6 gg < T ≤ 8 gg Non Conformità Grave : T > 8 gg	SI	In caso di offerta di un valore V migliorativo, i tempi previsti nella colonna "modalità di valutazione" saranno ridotti di (4-V) giorni



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	E.2 Manutenzione degli apparati	Consegna degli apparecchi sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione entro 10 giorni solari, esclusi domeniche e festivi (ovvero entro il valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla richieste di sostituzione da parte dell'Amministrazione	§ 6.3.1	confronto tra la data della richiesta di sostituzione del terminale, e data di consegna alla P.A. dell'terminale sostitutivo	Richiesta di sostituzione del terminale; verbale/bolla di consegna		Conformità: T < 7 gg Conforme con osservazioni: T = 7 gg Non Conformità Lieve: 7 gg < T ≤ 9 gg Non Conformità Importante: 9 gg < T ≤ 15 gg Non Conformità Grave : T > 15 gg	SI	In caso di offerta di un valore V migliorativo, i tempi previsti nella colonna "modalità di valutazione" saranno ridotti di (7-V) giorni



## 11. 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 all'Amministrazione contraente e/o a quella Aggiudicatrice, le penali di seguito riepilogate, in conseguenza di richieste della stessa Amministrazione contraente o della Amministrazione Aggiudicatrice, a seconda delle rispettive competenze così come indicate nella tabella seguente.

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

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

Si precisa che dall'occorrenza del **terzo evento di mancato rispetto dei livelli di servizio/termini per l'adempimento** previsti in Capitolato e/o nell'offerta tecnica del fornitore, prescritti per ciascuna delle penali riportate sotto in tabella, durante l'intero arco temporale di durata della convenzione e dei contratti attuativi, **l'importo di ciascuna delle penali subirà un incremento, rispetto al valore indicato nella suddetta tabella, del 30%.**

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
1	Tempi di invio, alle Amministrazioni, dell'invito ad effettuare la migrazione	30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto attuativo in essere	Per ciascun report bisettimanale, qualora la percentuale di Amministrazioni alle quali non sia stato inviato l'invito nei tempi previsti risulti superiore al 5%, sarà applicata una penale pari a Euro 50.000,00.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 1.2



2	Sospensione dei servizi in roaming internazionale (voce e/o trasmissione dati) e satellitare (voce e/o SMS), nelle nazioni/aree geografiche coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale/satellitare	Piano della Copertura	Euro 20,00 al giorno, per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio, con un minimo di Euro 200,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 2.2
3	Tempi di realizzazione del servizio di potenziamento della copertura indoor	40 giorni decorrenti dall'approvazione formale dell'Amministrazione, al netto delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli enti preposti e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione e richiedente	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo.	Amministrazione Contraente	§ 2.3
4	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	Euro 20,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, con un minimo di Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Contraente	§ 3.5



5	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	Euro 20,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, con un minimo di Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Contraente	§ 3.5
6	Percentuale di Consegna SMS	98%	Euro 20,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, con un minimo di Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Contraente	§ 3.5
7	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 3.5
8	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, fino alla data di ripristino	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 3.5

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



			del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.		
9	Percentuale di Consegna SMS	98%	Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 3.5
10	SIM Ricaricabili - Tempo di ricarica	15 minuti	Euro 5,00 per ogni utenza dell'Amministrazione oggetto di ritardo di ricarica e per ogni 15 minuti di ritardo nella disponibilità del credito	Amministrazione Contraente	§ 3.8
11	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet	99,9%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.1
12	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata	99,9%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.1
13	Qualità dei servizi di SMS massivi – Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	0,5 minuti	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore inferiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.2
14	Qualità dei servizi di SMS massivi - Disponibilità del servizio di SMS massivi	99,9%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.2
15	Disponibilità della/e soluzione/i di Enterprise Mobility Management in	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.3

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



	modalità as a service				
16	Fleet Management-Disponibilità dell'applicativo web per il monitoraggio e gestione della flotta	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.4
17	Disponibilità del servizio di smart working	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.5
18	Disponibilità del servizio di Mobile Payment	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.6
19	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni – comunicazione del numero telefonico, fax e indirizzo di posta elettronica	10 giorni dalla data di stipula della convenzione	Euro 5000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.1.1
20	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni – Prestazioni di “operatore assegnato” - Percentuale di chiamate perse su base bimestrale	10%	Euro 50,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ogni bimestre, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
21	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 2500,00 e per ciascuna campagna di misura.	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



	di Customer Care nel 95% dei casi				
22	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 300,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 15000,00 e per ciascuna campagna di misura.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.1.2
23	Qualità dei servizi di Customer Care - Percentuale di chiamate perse	2%	Euro 50,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ciascuna campagna di misura, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
24	Qualità dei servizi di Customer Care - Percentuale di chiamate perse	2%	Euro 300,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ciascuna campagna di misura, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.1.2
25	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico")	2 ore	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo e per ogni risposta fornita in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
26	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Standard"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
27	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Prioritarie"	30 minuti	Euro 20,00 per ogni 0,5 ore di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al tempo di risposta richiesto nel Capitolato Tecnico e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo richiesto.	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





28	Tempo di rilascio dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	30 giorni dalla data di attivazione della convenzione	Euro 2000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.2
29	Tempo di invio delle credenziali di accesso all'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.2
30	Disponibilità dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	98,0%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto nel Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 6.2
31	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 40,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 6.3
32	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna degli apparati riparati/sostituiti	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.1



33	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.1
34	Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati e SIM - Consegna dell'apparato sostitutivo	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.2
35	Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati e SIM - Consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.2
36	Invio della base dati utilizzata per la reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione	Entro il 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 2500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4
37	Completezza della base dati utilizzata ai fini della reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione,		Euro 200,00 per ogni chiamata/richesta/segnalazione/reclamo che, dalle verifiche a campione svolte dall'Amministrazione Aggiudicatrice, non risulti nella base dati, ovvero risulti con tempi di servizio diversi da quelli effettivi	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



	reclami sulla fatturazione/tariffazione				
38	Invio della reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione	Entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento	Euro 2500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4
39	Indici di peggioramento percentuali risultanti dalla reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione		Per ogni indice di peggioramento percentuale maggiore di zero, Euro 50,00 per ogni unità percentuale (1%) dell'indice di peggioramento percentuale	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4
40	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	Per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo, Euro 100,00 per un ritardo superiore ai 5 giorni (oltre il limite dei 7 giorni); Euro 300,00 se il ritardo supera i 30 giorni	Amministrazione Contraente	§ 6.6
41	Servizi di sviluppo e integrazione - Tempi di avvio delle attività	30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.7
42	Servizi di sviluppo e integrazione - Tempo di ricezione dei Curricula	7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.7

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



43	Errata fatturazione/errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili)		Euro 100,00 per singola fattura errata o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili)	Amministrazione Contraente	§ 7.1
44	Invio dei Flussi DataMart all'Amministrazione e Aggiudicatrice	15 di ogni mese	Euro 600,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 7.3
45	Invio di reports specifici richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice	15 giorni dalla richiesta	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 7.3
46	Fatturazione e rendicontazione - Ritardo di fatturazione	20 giorni	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna fattura inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 7.4
47	Fatturazione e rendicontazione - Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 400,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascun reclamo sulla fatturazione/tariffazione gestito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 7.4
48	Fatturazione e rendicontazione - Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si	10%	Euro 300,00 per ogni punto percentuale eccedente la soglia del 10% e per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 7.4

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



	riferiscono				
49	Ritardato o mancato invio della comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi/ esecuzione delle attività richieste	24 ore	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, con un massimo di Euro 500,00, per ciascuna ritardata o mancata informazione	Amministrazione Contraente	§ 8
50	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze (o migrazione in convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore) e di consegna degli eventuali terminali radiomobili – casi in cui non sia richiesta la MNP	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.1
51	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze e di consegna degli eventuali terminali radiomobili – casi in cui sia richiesta la MNP	8 giorni aggiuntivi rispetto al Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica per il livello di servizio relativo alla penale ID 50	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.1



52	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze - senza consegna di terminali radiomobili	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
53	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze - con consegna di terminali radiomobili	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
54	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso migrazione in convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore - con consegna di terminali radiomobili, senza MNP	20 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
55	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso di utenze già attive con un operatore diverso dallo	28 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



	stesso Fornitore ed intestate all'Amministrazione (MNP)				
56	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via e-mail	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
57	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
58	Tempo di consegna dell'apparato (successivamente alla richiesta di attivazione dell'utenza)	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni apparato dell'Amministrazione non consegnato e per ogni giorno di ritardo nella consegna, con un minimo di Euro 50,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.2



59	Tempo di attivazione dei servizi fruiti a titolo personale	5 giorni dall'Ordine	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.3
60	Tempo di attivazione dei servizi fruiti a titolo personale - richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.3
61	Tempo di variazione della tipologia e della configurazione delle utenze -	5 giorni dall'Ordine	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a variazione di tipologia/configurazione attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.4
62	Tempo di variazione della tipologia e della configurazione delle utenze - richiesta via web o call center	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a variazione di tipologia/configurazione attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.4
63	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	10 giorni	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.5
64	Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet via Internet	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.5

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico





65	Tempo di attivazione del servizio di accesso diretto alla LAN/Intranet mediante connessione dedicata	60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.5
66	Tempo di attivazione del servizio di SMS massivi dalla data dell'ordine di un pacchetto di traffico	10 giorni dall'Ordine	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.6
67	Tempo di attivazione del servizio di Enterprise Mobility Management	30 giorni dall'Ordine	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.7
68	Fleet Management - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	15 giorni dall'Ordine	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.8



69	Fleet Management - Tempi di configurazione, spedizione e consegna dei dispositivi di bordo	45 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.8
70	Fleet Management - Tempi di attivazione del servizio	30 giorni dalla conclusione delle attività di installazione a carico dell'Amministrazione, decorrenti dall'invio, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione di completamento delle attività, effettuata via e-mail, al Fornitore.	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.8



71	Smart Working - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	10 giorni dall'Ordine	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.9
72	Tempo di attivazione del servizio di Smart Working - senza richiesta di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	30 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.9
73	Tempo di attivazione del servizio di Smart Working - con richiesta di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Livelli di servizio di cui alle Penali ID 64 e ID 65	Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.9



74	Mobile Payment - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	15 giorni dall'Ordine	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.10
75	Tempo di attivazione del servizio di Mobile Payment	45 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.10
76	Tempo di consegna e di attivazione della doppia SIM	10 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni doppia SIM consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.11
77	Tempo di consegna e di attivazione SIM Machine-to- Machine	10 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni doppia SIM consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.11
78	Tempo di sostituzione dell'apparato difettoso alla consegna	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni apparato difettoso sostituito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.3
79	Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni SIM difettosa dell'Amministrazione sostituita in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.3
80	Tempo di consegna all'Amministrazione e Aggiudicatrice delle specifiche	15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Agiudicatrice	§ 9.2

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai  
sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



	definitive di verifica di conformità				
81	Ritardo nell'esecuzione delle verifiche di conformità post-stipula	Data comunicata dall'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 1000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
82	Esito negativo delle verifiche di conformità post-stipula	In caso di esito negativo della verifica, 15 giorni di tempo per effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione della verifica di conformità da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
83	Esito negativo delle verifiche di conformità	In caso di esito negativo della verifica, 15 giorni di tempo per effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione della verifica di conformità da parte dell'Amministrazione Contraente	Amministrazione Contraente	§ 9.2
84	Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e delle relative mappe	20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni risposta/consegna di dettaglio della copertura e delle relative mappe effettuata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3
85	Espletamento delle campagne di misura della copertura e consegna all'Amministrazione e dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni campagna di misura effettuata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato A – Capitolato Tecnico



86	Esito dei test di copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale di Euro 400 per utenza, con un minimo di euro 2000,00.	Amministrazione Contraente	§ 9.3
87	Espletamento dei test di copertura e consegna all'Amministrazione e Aggiudicatrice dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nella consegna dei risultati dei test, per ciascuna verifica richiesta dall'Amministrazione	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.3
88	Esito dei test di copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale di Euro 2000 al giorno, fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.3
89	Risposta scritta del Responsabile del Servizio alle richieste dell'Amministrazione Aggiudicatrice	5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 10.1

#### Appendice al Capitolato Tecnico:

"Flussi dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni, Versione 1.1 – 25 luglio 2015";

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

ALLEGATO E

CONDIZIONI GENERALI



## ARTICOLO 1

### DEFINIZIONI

1. I termini indicati nella Convenzione hanno il significato di seguito specificato:

- a) **Amministrazioni o Enti:** le amministrazioni che – sulla base della normativa vigente – sono legittimate ad utilizzare la Convenzione, in particolare le Pubbliche Amministrazioni definite dall’articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., come richiamato dall’articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché i soggetti che ai sensi della normativa vigente (es.: i soggetti di cui all’articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002), sono legittimati ad utilizzare la Convenzione;
- b) **Amministrazione/i Contraente/i:** la/e Amministrazione/i o gli Enti che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- c) **Data di Attivazione:** la data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare la Convenzione, ai sensi di quanto disposto nel successivo art. 3;
- d) **Convenzione:** la Convenzione stipulata tra la Consip S.p.A. e il Fornitore, alla quale sono allegati le presenti Condizioni Generali, compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- e) **Fornitore:** l’impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
- f) **Ordinativo di Fornitura:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti e con le modalità di seguito previste, manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi e/o forniture richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell’Offerta Tecnica del Fornitore nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell’Offerta Economica;
- g) **Contratto/i Attuativo/i e/o contratto/i di fornitura:** l’accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l’Ordinativo di Fornitura, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione e che si perfeziona secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni generali;
- h) **Giorno lavorativo:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- i) **Parte:** Consip o il Fornitore (congiuntamente definiti anche le “Parti”);
- l) **Unità/Punto/i Ordinate/i:** gli uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura e che verranno negli stessi indicate;
- m) **Ministero:** Ministero dell’Economia e delle Finanze;
- n) **Sistema:** Sistema telematico degli acquisti per la Pubblica Amministrazione accessibile dal sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);
- o) **Sezione Convenzioni:** lo spazio web dedicato alle Convenzioni, ai sensi dell’art. 26 della Legge n. 488/1999 e s.m.i., gestito dalla Consip S.p.A., contenente un’area riservata

---

Classificazione del documento: Consip Public





- alla Convenzione;
- p) **Sito:** il sito internet [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);
- q) **Certificato di verifica di conformità:** attestazione di esecuzione a regola d'arte delle prestazioni, volta a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali. Il certificato di verifica di conformità viene rilasciato dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore secondo le modalità previste dall'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 e dall'art. 7 delle presenti Condizioni Generali.

## ARTICOLO 2

### NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE

1. Fermo restando quanto previsto nella Convenzione, quest'ultima ed i singoli contratti attuativi della medesima sono regolati in via gradata:
  - a) dalla Convenzione e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali, ivi incluse le presenti "Condizioni Generali" che costituiscono parte integrante e sostanziale della Convenzione;
  - b) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
  - c) dalle disposizioni di cui al d.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207, nei limiti stabiliti dagli artt. 216 e 217 del D.Lgs. n. 50/2016;
  - d) dalle disposizioni contenute nel D.M. 28 ottobre 1985 del Ministero dell'Economia e delle Finanze, nonché dalle altre disposizioni anche regolamentari in vigore per le Amministrazioni Contraenti, di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, formano parte integrante del presente atto e della Convenzione;
  - e) dalle norme in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti;
  - f) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato;
  - g) dal Codice Etico della Consip S.p.A.;
  - h) dal patto di integrità.
2. Le clausole della Convenzione e dei contratti attuativi della medesima sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

## ARTICOLO 3

### UTILIZZAZIONE DELLA CONVENZIONE E MODALITÀ DI CONCLUSIONE

1. La Convenzione è efficace e può essere utilizzata dalle Amministrazioni o dagli Enti a partire dalla data di attivazione indicata dall'articolo 5, comma 1, della Convenzione.
2. Nell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti saranno tenute ad indicare



l'avvenuta registrazione o meno alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012 e s.m.i. in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi.

Le Amministrazioni Contraenti obbligate alla registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012 e s.m.i. dovranno pertanto prima dell'emissione dell'ordinativo essere in regola con gli obblighi di registrazione.

Gli Ordinativi sprovvisti dell'indicazione relativa all'avvenuta registrazione di cui sopra saranno ritenuti incompleti ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal successivo comma 9 del presente articolo.

3. L'utilizzo della Convenzione avviene esclusivamente attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione. L'accesso e l'utilizzo del Sistema sono disciplinati dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, Parte I, Allegato F alla Convenzione, che le Amministrazioni Pubbliche e il Fornitore dichiarano di ben conoscere ed accettare integralmente.
4. Sono legittimate ad utilizzare la Convenzione, ai sensi della normativa vigente, le Amministrazioni o gli Enti come definite/i nel precedente articolo 1, comma 1, lettera a).
5. Per potere acquistare attraverso la Convenzione ed emettere validi Ordinativi di Fornitura, il Punto Ordinante dell'Amministrazione Contraente deve preventivamente abilitarsi al Sistema di e-Procurement. Resta inteso che l'abilitazione del Punto Ordinante non comporta, in capo alla Consip S.p.A. e/o al Ministero, una verifica dei poteri di acquisto attribuiti a ciascuna Unità Ordinante.
6. Le predette Amministrazioni Pubbliche, previa effettuazione di apposita abilitazione al Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione tramite il proprio Punto Ordinante attraverso l'apposita procedura prevista dal Sistema, utilizzano le Convenzioni mediante Ordinativi di Fornitura. L'Ordinativo di Fornitura consiste, anche considerato quanto previsto dall'art. 1, comma 452, della Legge n. 296/2006, in un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema sulla base dei dati forniti dal Punto Ordinante, con le modalità di seguito descritte.
7. Affinché l'Ordinativo di Fornitura possa produrre effetti, esso deve assumere la forma di un documento informatico generato dal Sistema, sottoscritto con firma digitale dal Punto Ordinante e trasmesso al Fornitore attraverso il Sistema. Non è consentito l'invio di Ordinativi di Fornitura con altre modalità. Il Fornitore prende atto e accetta che non dovrà in alcun modo dare seguito ad Ordinativi di Fornitura che non siano trasmessi nel rispetto delle modalità di cui sopra.
8. Ove il Fornitore ritenga di non poter dare esecuzione ad Ordinativi di Fornitura provenienti da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente, ad utilizzare le Convenzioni, dovrà, tempestivamente, e comunque entro due giorni lavorativi dal ricevimento degli ordinativi stessi, informare l'Amministrazione Contraente e Consip S.p.A., spiegando le ragioni del rifiuto.
9. Qualora l'Ordinativo di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria, l'Ordinativo di Fornitura medesimo non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e



non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo stesso. In tal caso l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.

10. Per effetto dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore sarà obbligato ad eseguire la fornitura richiesta, nell'ambito dell'oggetto contrattuale, restando inteso che in caso di mancata utilizzazione della Convenzione da parte dei soggetti sopra indicati nulla potrà essere preteso a qualsiasi titolo dal medesimo Fornitore il quale, infatti, sarà tenuto a svolgere le attività, effettuare le forniture e prestare i servizi solo a seguito della ricezione degli Ordinativi di Fornitura, compilati ed inviati entro i termini ed in conformità alle condizioni sopra indicate.
11. I singoli contratti attuativi della Convenzione si intendono conclusi il terzo giorno lavorativo successivo alla ricezione da parte del Fornitore degli Ordinativi di Fornitura inviati dalle medesime Amministrazioni Contraenti, fermo restando quanto indicato al successivo comma 12. Qualora il Fornitore non abbia autorizzato Consip S.p.A. alla pubblicazione delle generalità e del codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i, il Fornitore medesimo sarà tenuto a comunicare, entro e non oltre due giorni dalla conclusione del singolo contratto attuativo della Convenzione i surrichiamati dati alle Amministrazioni ordinanti.
12. Il Fornitore prende atto, rinunciando ora per allora a qualsiasi pretesa di risarcimento o di indennizzo, che l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di revocare l'Ordinativo di Fornitura, avvalendosi esclusivamente del Sistema, da esercitarsi entro un giorno lavorativo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.
13. Qualora venga richiesto da Consip S.p.A., il Fornitore, entro un giorno lavorativo dalla richiesta, ha l'obbligo di dare riscontro alla medesima Consip S.p.A., anche per via telematica, di ciascun Ordinativo di Fornitura divenuto irrevocabile.
14. Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura: *i)* alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 *ii)* alla nomina del Direttore dell'esecuzione, laddove le relative funzioni non siano svolte dal Responsabile del procedimento nel rispetto degli artt. 101, 102 e 111 del D.Lgs. n. 50/2016; *iii)* ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC.) n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione e da esse richiesto nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003 n. 3.
15. Le Amministrazioni Contraenti procedono ad inviare a Consip S.p.A. il certificato di verifica di conformità di cui all'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 relativamente ai singoli contratti attuativi, anche ai fini dello svincolo della/e garanzia/e ex art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016. Resta salva la facoltà per Consip S.p.A. di svolgere verifiche ispettive e controlli sull'esecuzione delle singole prestazioni.

#### **ARTICOLO 4**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 -  
ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



## **VALIDITÀ TEMPORALE DELLA CONVENZIONE**

1. Fermo restando quanto previsto nella Convenzione, per durata della Convenzione si intende il termine entro cui le Amministrazioni Pubbliche possono inviare l'Ordinativo di Fornitura relativo alla Convenzione medesima, Convenzione che comunque resta valida, efficace e vincolante per la regolamentazione dei contratti attuativi della medesima e per tutto il tempo di vigenza e durata dei medesimi.
2. Resta, altresì, espressamente inteso che qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia della Convenzione o di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi/forniture oggetto della Convenzione.

## **ARTICOLO 5**

### **OBBLIGAZIONI GENERALI DEL FORNITORE**

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato nella Convenzione, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della Convenzione medesima, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e nei relativi Allegati.
3. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche e qualitative e alle specifiche indicate nella Convenzione e nei relativi Allegati; in ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula della Convenzione, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato nella Convenzione e nei relativi Allegati, ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A., assumendosene ogni relativa alea.
5. Il Fornitore si impegna espressamente a:
  - a) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione dei contratti di fornitura secondo quanto specificato nella Convenzione, nei suoi Allegati e negli atti di gara richiamati nelle premesse della Convenzione;
  - b) rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali UNI EN ISO vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni;
  - c) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire alle singole Amministrazioni Contraenti e alla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, di monitorare la conformità dei servizi e delle forniture



- alle norme previste nella Convenzione e negli Ordinativi di Fornitura;
- d) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizi, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
  - e) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dalle Amministrazioni Contraenti o dalla Consip S.p.A., per quanto di rispettiva ragione;
  - f) comunicare tempestivamente alle Amministrazioni Contraenti e alla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, indicando analiticamente le variazioni intervenute e i nominativi dei nuovi responsabili;
  - g) non opporre alla Consip S.p.A. e alle Amministrazioni Contraenti qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla fornitura e/o alla prestazione dei servizi connessi;
  - h) manlevare e tenere indenne le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A. da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
  - i) adottare, in fase di esecuzione contrattuale, le eventuali cautele rese necessarie dallo svolgimento delle prestazioni affidate in locali o ambienti in cui l'Amministrazione Contraente tratta informazioni classificate, con particolare riguardo alle specifiche misure previste dalla normativa in proposito vigente;
  - j) a rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X del D.Lgs. n. 50/2016.
6. Le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'attivazione dei servizi e/o delle forniture oggetto della Convenzione, eventualmente da svolgersi presso gli uffici delle Amministrazioni Contraenti, dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici; modalità e tempi dovranno comunque essere concordati con le Amministrazioni stesse; peraltro, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici delle Amministrazioni Contraenti continueranno ad essere utilizzati dal personale delle Amministrazioni stesse e/o da terzi autorizzati.
- Il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze delle Amministrazioni Contraenti e/o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.
7. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni Contraenti e/o da terzi autorizzati.
8. Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali; detto personale potrà accedere agli uffici delle Amministrazioni Contraenti nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso, fermo restando che sarà



cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali procedure.

9. Il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni Contraenti ed alla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dei singoli Contratti Attuativi, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
10. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni Contraenti, oltre che dalla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza.
11. Il Fornitore si obbliga a: (a) dare immediata comunicazione alle singole Amministrazioni Contraenti interessate o alla Consip S.p.A., per quanto di rispettiva ragione, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui alla Convenzione e ai singoli Contratti Attuativi; (b) prestare i servizi e/o le forniture oggetto della Convenzione nei luoghi che verranno indicati negli Ordinativi di Fornitura emessi da ciascuna Amministrazione Contraente.
12. Il Fornitore è tenuto a comunicare a Consip S.p.A. ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire a Consip S.p.A. entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.
13. Il Fornitore prende atto ed accetta che i servizi e/o le forniture oggetto della Convenzione dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici delle Amministrazioni Contraenti.
14. I servizi e/o le forniture oggetto della Convenzione e dei singoli Contratti Attuativi non sono affidati al Fornitore in via esclusiva, pertanto le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, possono affidare le stesse forniture, attività e servizi anche a soggetti terzi, diversi dal medesimo Fornitore, nel rispetto della normativa vigente.
15. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016, con riferimento a tutti i sub-contratti stipulati dal Fornitore per l'esecuzione del contratto, è fatto obbligo al Fornitore stesso di comunicare, a Consip S.p.A. e all'Amministrazione Contraente interessata, il nome del sub-contraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle attività, delle forniture e dei servizi affidati. Eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto dovranno essere altresì comunicate a Consip S.p.A. e all'Amministrazione Contraente interessata.

## **ARTICOLO 6**

### **OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO**

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dalla Convenzione e dai singoli Ordinativi di Fornitura le

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 -  
ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



disposizioni di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81.

2. Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula della Convenzione alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 95, comma 10 e all'art. 97 del D. Lgs. n. 50/2016.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della Convenzione.
5. Restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo al Fornitore di cui all'art. 105, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016 in caso di subappalto.

## **ARTICOLO 7**

### **VERIFICHE ISPETTIVE E DI CONFORMITÀ**

1. La Consip S.p.A. potrà effettuare apposite verifiche ispettive relativamente ai beni e servizi oggetto della presente Convenzione e dei singoli contratti attuativi della medesima, anche in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico; le predette verifiche ispettive potranno essere eseguite dalla Consip S.p.A. anche avvalendosi di Organismi di Ispezione (anche Ente terzo) accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 per tutta la durata della Convenzione e dei contratti attuativi. I costi delle verifiche ispettive saranno a totale carico del Fornitore nei limiti dei valori massimi, riferiti sia agli Ordinativi di Fornitura sia alla Convenzione, così come stabiliti nel Disciplinare di Gara.
2. Nel caso in cui le precedenti attività di verifica abbiano esito negativo, la Consip S.p.A., in conformità a quanto previsto al successivo articolo 15, si riserva di risolvere la Convenzione.
3. Il Fornitore si impegna ad effettuare, nei confronti dell'Organismo di Ispezione, i pagamenti dei costi per le verifiche ispettive. Su specifica richiesta della Consip S.p.A., il Fornitore ha l'obbligo di trasmettere alla Consip S.p.A. medesima la documentazione comprovante l'avvenuto pagamento dei corrispettivi dovuti all'Ente Terzo entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla relativa richiesta.
4. Il Fornitore si impegna, in particolare, ad effettuare il pagamento dell'importo indicato in fattura a favore dell'Ente Terzo nel termine massimo di 30 (trenta) giorni data fine mese di ricevimento della fattura, in conformità a quanto espressamente previsto nell'Allegato "A" - Capitolato Tecnico.
5. Decorso tale periodo, senza alcun riscontro, l'Ente Terzo comunicherà alla Consip S.p.A. l'inadempimento del Fornitore chiedendo contestualmente il pagamento di quanto dovuto dal Fornitore a tale titolo, oltre ad eventuali somme dovute ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002. La Consip S.p.A., surrogandosi al Fornitore, effettuerà il pagamento, potendo rivalersi sulla garanzia prestata dal Fornitore per le verifiche ispettive.
6. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto della escussione effettuata

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 -  
ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



dalla Consip S.p.A. per il pagamento delle somme dovute all'Ente Terzo, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla Consip S.p.A.. In caso di inadempimento, la Consip S.p.A. ha facoltà di dichiarare risolta la Convenzione.

7. Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, nel corso dell'esecuzione contrattuale, in conformità a quanto previsto dall'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016, ad accertare la regolare esecuzione dei singoli Contratti Attuativi e ad attestare, attraverso il rilascio di apposito Certificato di verifica di conformità, che le prestazioni contrattuali siano state eseguite dal Fornitore a regola d'arte sotto il profilo qualitativo, tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contrattuali nonché delle leggi di settore. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.
8. In caso di mancata attestazione di regolare esecuzione la singola Amministrazione Contraente provvederà a dare comunicazione a Consip S.p.A. per gli adempimenti di cui al comma successivo.
9. La Consip S.p.A., ove in relazione al singolo acquisto, abbia accertato un grave inadempimento contrattuale ovvero le prestazioni siano state dichiarate non eseguite a regola d'arte dalle singole Amministrazioni Contraenti potrà risolvere la presente Convenzione e procedere all'aggiudicazione al soggetto che segue in graduatoria secondo le modalità previste dal predetto articolo.

## **ARTICOLO 8**

### **SUPERVISIONE E CONTROLLO**

1. Le attività di supervisione e controllo del corretto adempimento, applicazione ed esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura sono svolte, rispettivamente, dalla Consip S.p.A. nell'ambito del ruolo alla stessa attribuito dal Ministero con D.M. 24 febbraio 2000 e D.M. 2 maggio 2001, e dalle Amministrazioni Contraenti, alle quali è demandata anche l'applicazione delle penali di propria competenza.
2. Le Amministrazioni Contraenti, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008, provvederanno a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione dei singoli contratti attuativi.

## **ARTICOLO 9**

### **IMPORTI DOVUTI E FATTURAZIONE**

1. I corrispettivi, indicati nella Convenzione, si riferiscono ai servizi e/o forniture prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
2. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione della Convenzione e dei singoli Contratti Attuativi, dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 -  
ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali





3. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea.
4. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 10 della Convenzione e dal Capitolato Tecnico.
5. Ciascuna fattura dovrà contenere, oltre alle indicazioni che verranno fornite dall'Amministrazione Contraente, il riferimento alla Convenzione e al singolo Ordinativo di Fornitura cui si riferisce nonché dovrà essere intestata e trasmessa alla Amministrazione Contraente nel rispetto delle condizioni e degli eventuali termini indicati nella Convenzione, pena l'applicazione delle penali ivi previste.

Si evidenzia, altresì, che il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione o il CUP (Codice Unico di Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003, comunicato dalle Amministrazioni Contraenti sarà inserito, a cura del Fornitore, nelle fatture e dovrà essere indicato dalle Amministrazioni Contraenti nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un R.T.I., gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti, nel rispetto delle condizioni e delle modalità tutte disciplinate dal successivo comma 10 del presente articolo.

Ai fini del pagamento di corrispettivi di importo superiore ad euro 10.000,00, l'Amministrazione Contraente procederà in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40.

6. Rimane inteso che l'Amministrazione Contraente prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.
7. Le Amministrazioni contraenti opereranno sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5 % che verrà liquidata dalle stesse solo al termine del contratto attuativo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
8. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.
9. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto alle Amministrazioni Contraenti e alla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito indicate nella Convenzione; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



ordine ai pagamenti già effettuati.

10. Nel caso in cui risulti aggiudicatario della Convenzione un R.T.I., le singole imprese costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amministrazione Contraente, dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione delle sole attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Fornitore si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione Contraente. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto indicato al precedente comma 5 del presente articolo, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.
11. Il R.T.I. avrà facoltà di scegliere se: i) il pagamento da parte delle Amministrazioni Contraenti dovrà essere effettuato nei confronti della mandataria che provvederà poi alla redistribuzione dei corrispettivi a favore di ciascuna mandante in ragione di quanto di spettanza o ii) se, in alternativa, il pagamento dovrà essere effettuato dalle Amministrazioni Contraenti direttamente a favore di ciascun membro del RTI. La predetta scelta dovrà risultare dall'atto costitutivo del RTI medesimo.  
In ogni caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate dalle singole imprese membri del RTI e, in maniera unitaria, le fatture di tutte le imprese raggruppate e prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate da ciascuna. Resta in ogni caso fermo quanto previsto dall'art. 48, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.
12. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la fornitura e/o la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nella Convenzione e nei singoli Ordinativi di Fornitura, salvo quanto diversamente previsto nella Convenzione medesima.
13. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, i singoli contratti di fornitura e/o la Convenzione si potranno risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi tramite pec o con lettera raccomandata A/R, rispettivamente dalle Amministrazioni Contraenti e dalla Consip S.p.A., ciascuno per quanto di propria competenza.
14. E' ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione Contraente a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di fornitura, nel rispetto dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione Contraente di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore stesso anche in ordine ad Ordinativi di fornitura diversi. Le cessioni dei crediti devono essere stipulati mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Amministrazione Contraente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al successivo articolo 24 delle presenti Condizioni Generali.
15. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 -  
ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014 e le relative disposizioni di attuazione.

## **ARTICOLO 10**

### **ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo. Rimangono in capo a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni Contraenti gli oneri su di esse gravanti ex lege.
2. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'imposta sul Valore Aggiunto, che il Fornitore – salvo il caso di applicazione dell'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment") - è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, alla Convenzione dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'articolo 40 del D.P.R. n. 131/86, con ogni relativo onere a carico del Fornitore.

## **ARTICOLO 11**

### **TRASPARENZA**

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
  - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione della Convenzione;
  - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della Convenzione stessa;
  - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione della Convenzione rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
  - d) dichiara con riferimento alla presente gara di non avere in corso né di aver praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 101 e seguenti del TFUE e articoli 2 e seguenti della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa
  - e) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.Lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse per tutta la durata della Convenzione gli impegni e gli obblighi di cui alla lettere b), c) ed e) del precedente comma, la stessa si intenderà risolta di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, con facoltà di Consip S.p.A. di incamerare la garanzia prestata.
3. Il Fornitore si impegna al rispetto di tutte le previsioni di cui al Patto di integrità.



## ARTICOLO 12

### PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE PENALI

1. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dalla Consip S.p.A. e/o dalla singola Amministrazione Contraente, per quanto di rispettiva competenza; in quest'ultimo caso, gli eventuali inadempimenti dovranno essere comunicati per conoscenza alla Consip S.p.A..
2. In caso di contestazione dell'inadempimento da parte della singola Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite nella Convenzione a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
3. In caso di contestazione dell'inadempimento da parte di Consip S.p.A., il Fornitore dovrà comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, alla stessa Consip S.p.A. nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora le predette deduzioni non pervengano alla Consip S.p.A. nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Consip S.p.A. a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite nella Convenzione a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
4. Le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A. potranno compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della/e garanzia/e disciplinate nella Convenzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
5. Ciascuna singola Amministrazione Contraente potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto attuativo; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
6. La Consip S.p.A., per quanto di sua competenza, potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo/valore massimo complessivo della Convenzione, tenuto conto delle penali applicate dalle Amministrazioni Contraenti, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
7. La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
8. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo della Convenzione, potrà trovare applicazione l'articolo 15, comma 1, lett. h) delle presenti Condizioni Generali.



## **ARTICOLO 13**

### **RISERVATEZZA**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Convenzione e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
3. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A. hanno la facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il singolo contratto di fornitura ovvero la Convenzione, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alle Amministrazioni Contraenti e/o alla Consip S.p.A..
5. Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali della Convenzione, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.
6. Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo 21, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) e ulteriori provvedimenti in materia.

## **ARTICOLO 14**

### **RISOLUZIONE**

1. Consip e/o le Amministrazioni Contraenti, per quanto di rispettiva competenza, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potranno risolvere la Convenzione e il singolo Contratto attuativo ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:
  - a) il Fornitore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione della Convenzione in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla gara;
  - b) la Convenzione non avrebbe dovuto essere aggiudicata al Fornitore in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai Trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del D. Lgs. n. 50/2016;



- c) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara, nonché per la stipula della Convenzione e per lo svolgimento delle attività ivi previste;
  - d) mancata reintegrazione delle garanzie definitive eventualmente escuse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Consip S.p.A.;
  - e) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza della Convenzione e dei contratti attuativi, ai sensi dell'articolo 16 delle presenti Condizioni Generali;
  - f) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A., ai sensi dell'articolo 19 delle presenti Condizioni Generali;
  - g) nei casi di cui agli articoli 7 (Verifiche ispettive e di conformità); 9 (Importi dovuti e Fatturazione), 11 (Trasparenza), 13 (Riservatezza), 16 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa), 17 (Prescrizioni relative al subappalto), 18 (Divieto di cessione del contratto), 22 (Codice Etico - Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. n. 231/2001) e 23 (Tracciabilità dei flussi finanziari) del presente atto;
  - h) applicazione di penali oltre la misura massima stabilita all'articolo 12, commi 5 e 6, delle presenti Condizioni Generali;
  - i) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Fornitore ai sensi del D.p.r. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000;
  - j) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D. Lgs. n. 231/01, che impediscano all'Impresa di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni.
2. Consip e/o le Amministrazioni Contraenti, per quanto di rispettiva competenza, devono risolvere la Convenzione e il singolo Contratto attuativo senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:
- a) qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, fatto salvo quanto previsto dall'art. 95 del D. Lgs. n. 159/2011, oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016 o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi;
  - b) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti-richiesti dalla legge;
  - c) nel caso in cui, ove sia prevista attestazione di qualificazione, nei confronti Fornitore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci.
3. Inoltre, Consip Spa si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti del Fornitore o dei componenti la propria compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative all'affidamento alla stipula e all'esecuzione della Convenzione sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 cp 318 cp 319 cp 319 bis cp 319 ter cp 319 quater 320 cp 322 cp 322 bis cp 346 bis cp 353 cp 353 bis cp. La risoluzione di cui al



periodo precedente è subordinata alla preventiva comunicazione all'ANAC, cui spetta la valutazione in merito all'eventuale prosecuzione del rapporto contrattuale, al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 32 del dl. 90/2014 convertito in legge 114 del 2014.

4. In caso in cui Consip e le Amministrazioni Contraenti accertino un grave inadempimento del Fornitore ad una delle obbligazioni assunte con la Convenzione o con i contratti attuativi tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, le stesse formuleranno la contestazione degli addebiti al Fornitore e contestualmente assegneranno un termine, non inferiore a quindici giorni, entro i quali il Fornitore dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, Consip e le Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto della Convenzione e dei Contratti attuativi, di incamerare la garanzia ove essa non sia stata ancora restituita ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
5. Qualora il Fornitore ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni della Convenzione e/o dei singoli contratti attuativi, Consip e/o le Amministrazioni contraenti assegnano un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali il Fornitore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il Fornitore, qualora l'inadempimento permanga, Consip e/o le Amministrazioni contraenti potranno risolvere la Convenzione e/o i singoli Contratti attuativi, fermo restando il pagamento delle penali.
6. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula della Convenzione e/o dei singoli contratti attuativi che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R dalla Consip e/o dall'Amministrazione Contraente, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la Consip e/o l'Amministrazione Contraente hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto la Convenzione e/o il relativo contratto attuativo e di ritenere definitivamente la/e garanzia/e ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
7. La risoluzione della Convenzione legittima la risoluzione dei singoli contratti attuativi a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione. In tal caso il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
8. Nel caso di risoluzione della Convenzione e/o del/i contratto/i di fornitura il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.
9. In tutti i casi di risoluzione della Convenzione e/o del/i contratto/i di fornitura, Consip S.p.A. e/o l'Amministrazione Contraente, avranno diritto, in caso di garanzia definitiva unica, di escutere la garanzia prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/i contratto/i di fornitura risolto/i, oppure in caso di una garanzia per Consip e più garanzie per le varie Amministrazioni contraenti,





ciascuna avrà diritto di escutere la propria. Ove l'escussione non sia possibile sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R o via pec. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione Contraente e/o di Consip S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore maggior danno.

La Consip S.p.A., fermo restando quanto previsto nel presente articolo e nei casi di cui all'art. 110 del D.Lgs. n. 50/2016, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultanti dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario in sede di offerta.

## **ARTICOLO 15**

### **RECESSO**

1. Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D.Lgs. 159/2011, le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A., per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:
  - a) giusta causa,
  - b) reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura e/o dalla Convenzione, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso.
2. In caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti l'Amministrazione Contraente che abbiano incidenza sull'esecuzione della fornitura o della prestazione dei servizi, la stessa Amministrazione potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto di fornitura, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R.
3. In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nella Convenzione, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..
4. Si conviene che la giusta causa ricorre, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
  - a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore; resta salvo quanto previsto dall'art. 110, comma 3, D.lgs. n. 50/2016;
  - b) in qualsiasi altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante la Convenzione e/o ogni singolo contratto di fornitura.
5. Consip S.p.A. e/o l'Amministrazione potrà/anno, altresì, recedere - per qualsiasi motivo - dalla Convenzione e/o da ciascun singolo contratto di fornitura, anche senza motivazione e,





in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni eseguite, oltre al decimo dell'importo dei servizi o delle forniture non eseguite.

6. In ogni caso di recesso il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
7. Qualora la Consip receda dalla Convenzione ai sensi del comma 1 del presente articolo, non potranno essere emessi nuovi ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni e le singole Amministrazioni Contraenti potranno a loro volta recedere dai singoli contratti di fornitura, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R, fatto salvo quanto espressamente disposto al precedente comma 3 in ordine a risarcimenti, compensi, indennizzi e/o rimborsi.

## **ARTICOLO 16**

### **DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA**

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A. e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha stipulato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati negli allegati del disciplinare di gara.
3. Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2, la Convenzione ed ogni singolo contratto di fornitura si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della/e garanzia/e prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
4. Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
5. Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., la Consip S.p.A. si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità di Consip di incamerare la garanzia a copertura di quanto versato.

## **ARTICOLO 17**

### **PRESCRIZIONI RELATIVE AL SUBAPPALTO**

1. Resta inteso che qualora l'Impresa si sia avvalsa in sede di offerta della facoltà di subappaltare, deve rispettare quanto indicato nei successivi commi.
2. L'Impresa si impegna a depositare presso la Consip, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: i) l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; ii) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dal Bando di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ove le dichiarazioni rese in gara non siano più utilizzabili; iii) la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo al subappaltatore dei motivi di



esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016, ove le dichiarazioni rese in gara non siano più utilizzabili; iv) la dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, v) certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate, vi) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti al paragrafo III).1.1 lettere c) e d) del Bando di gara, nel caso in cui il subappaltatore sia chiamato a svolgere le attività oggetto di autorizzazione e iscrizione.

3. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, la Consip S.p.A. procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.
4. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti la Consip revocherà l'autorizzazione.
5. Per le prestazioni affidate in subappalto:
  - A) devono essere praticati gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto;
  - B) devono essere corrisposti i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso.L'Amministrazione contraente, sentito il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.
6. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Impresa, la quale rimane l'unica e sola responsabile, nei confronti della Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Contraenti, per quanto di rispettiva competenza, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
7. L'Impresa è responsabile in via esclusiva nei confronti della Consip e delle Amministrazioni Contraenti dei danni che dovessero derivare, alla Consip e alle Amministrazioni Contraenti o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore si impegna a manlevare e tenere indenne la Consip S.p.A. e/o le Amministrazioni Contraenti da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento UE n. 2016/679.
8. Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette alla Consip e all'Amministrazione Contraente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove



presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, l'Amministrazione Contraente acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.

9. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D. Lgs. n. 50/2016.
10. Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.
11. L'Amministrazione Contraente corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi: a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa; b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente. In caso contrario, salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione Contraente entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.
12. Nelle ipotesi di inadempimenti da parte dell'impresa subappaltatrice, ferma restando la possibilità di revoca dell'autorizzazione al subappalto, è onere del Fornitore svolgere in proprio le attività ovvero porre in essere, nei confronti del subappaltatore ogni rimedio contrattuale, ivi inclusa la risoluzione.
13. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
14. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Consip e l'Amministrazione contraente possono risolvere la Convenzione e il contratto attuativo, salvo il diritto al risarcimento del danno.
15. Solo nel caso in cui sia presente nel disciplinare di gara la clausola che vieta la partecipazione dei cd. RTI sovrabbondanti, la Consip non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice possieda singolarmente i requisiti economici e tecnici che le avrebbero consentito la partecipazione alla gara.
16. Ai sensi dell'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare alla Consip ed all'Amministrazione Contraente il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle prestazioni affidate.
17. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.
18. Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
19. La Consip S.p.A., provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008.



## **ARTICOLO 18**

### **DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

1. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione ed i singoli contratti attuativi, a pena di nullità della cessione medesima.
1. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, hanno facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il contratto di fornitura e la Convenzione.

## **ARTICOLO 19**

### **BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE**

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il Fornitore, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione Contraente e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.
2. Qualora venga promossa nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A. azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione Contraente e/o la Consip S.p.A. sono tenute ad informare prontamente per iscritto al Fornitore delle suddette iniziative giudiziarie.
3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A., le prime, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto della Convenzione e/o dei singoli contratti di fornitura, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

## **ARTICOLO 20**

### **FORO COMPETENTE**

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e la Consip S.p.A., sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.
2. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni Contraenti, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

## **ARTICOLO 21**

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Il Fornitore dichiara di aver ricevuto, prima della sottoscrizione della presente Convenzione, le informazioni di cui all'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione della Convenzione stessa e dei



contratti di fornitura e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa costituisce l'Allegato I alla convenzione.

2. Con la sottoscrizione della Convenzione, il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione della Convenzione e dei contratti attuativi, per le finalità descritte nell'informativa sopra richiamata.
3. Con la sottoscrizione della Convenzione ed il perfezionamento dei contratti attuativi, il Fornitore si impegna ad improntare il trattamento dei dati personali e si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679), ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. In particolare, si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
4. In ragione dell'oggetto della Convenzione, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, il medesimo potrà essere nominato "Responsabile/sub-Responsabile del trattamento" dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, sulla base di apposito atto di nomina; in tal caso, il Fornitore si impegna ad accettare la designazione a Responsabile/sub-Responsabile del trattamento da parte dell'Amministrazione, relativamente ai dati personali di cui la stessa è Titolare e che potranno essere trattati dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti
5. Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, o nel caso di nomina a Responsabile/sub-Responsabile del trattamento, agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni impartitegli dal Titolare (o Responsabile) del trattamento, oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, risponderà integralmente del danno cagionato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto attuativo ed escutere la garanzia definitiva, nei limiti di cui al precedente art. 14 co.9, salvo il risarcimento del maggior danno. L'Amministrazione dovrà segnalare la fattispecie alla Consip S.p.a. che potrà risolvere la Convenzione ed escutere la garanzia definitiva.
6. Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, quali persone autorizzate al trattamento dei Dati personali.

## **ARTICOLO 22**

### **CODICE ETICO – MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001 - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**

1. Il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del disposto del D.Lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012 e di aver preso visione della parte generale del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al citato decreto e del Codice Etico, nonché del Piano triennale di

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



prevenzione della corruzione e della trasparenza, pubblicati sul sito internet della Società, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti che devono ritenersi applicabili anche nei rapporti tra il Fornitore e la Consip S.p.A...

2. Il Fornitore, per effetto della sottoscrizione della presente Convenzione, , promettendo anche il fatto dei propri dipendenti e/o collaboratori, si impegna: (i) ad operare nel rispetto dei principi e delle previsioni di cui al D. Lgs. n. 231/2001; (ii) ad uniformarsi alle previsioni contenute nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Consip S.p.A. ai sensi della D.Lgs. n. 231/2001 per le parti di pertinenza del Fornitore medesimo e così come verrà reso disponibile dalla Consip all'atto della stipula; (iii) ad operare nel rispetto del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza adottato dalla Consip S.p.A. ai sensi della L. n. 190/2012.
1. In caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Consip S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolta di diritto la presente Convenzione.

## **ARTICOLO 23**

### **TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nelle presenti Condizioni generali, nella Convenzione o nei contratti attuativi, si conviene che, in ogni caso, le Amministrazioni Contraenti, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolveranno di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R, i singoli contratti attuativi nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC.) n. 8 del 18 novembre 2010.
3. In ogni caso, si conviene che la Consip, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, si riserva di risolvere di diritto la Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R, nell'ipotesi di reiterati inadempimenti agli obblighi di cui al precedente comma.
4. Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
5. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di

---

Classificazione del documento: Consip Public

Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 -  
ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato E – Condizioni Generali



essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

6. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i è tenuto a darne immediata comunicazione alla Consip e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
7. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
8. La Consip verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Consip, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2, quinto periodo, del D.Lgs. n. 50/2016, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che la Consip, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
9. Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

## **Guida alla Convenzione Telefonia Mobile 7**

### **Allegato Terminali Radiomobili**



## **Allegato Terminali Radiomobili**



**SOMMARIO**

**1. TABELLA RIEPILOGATIVA TERMINALI RADIOMOBILI ..... 3**

**2. TELEFONI CATEGORIA TOP IOS..... 4**

**3. TELEFONI CATEGORIA TOP ANDROID ..... 7**

**4. TELEFONI CATEGORIA INTERMEDIA ..... 9**

**5. TELEFONI CATEGORIA BASE ..... 14**

**6. TABLET 10" IOS ..... 17**

**7. TABLET 10" WINDOWS ..... 18**

**8. TABLET 10" ANDROID ..... 19**

**9. MODEM PER COMPUTER PORTATILI..... 21**

## 1. Tabella riepilogativa terminali radiomobili

I terminali radiomobili disponibili in Convenzione Telefonia Mobile 7, si suddividono in:

- terminali radiomobili di categoria top iOS;
- terminali radiomobili di categoria top Android;
- terminali radiomobili di categoria top Windows;
- terminali radiomobili di categoria intermedia;
- terminali radiomobili di categoria base;
- tablet 10 pollici iOS;
- tablet 10 pollici Windows;
- tablet 10 pollici Android;
- modem per computer portatili.

In tabella 1 sono riepilogati i terminali disponibili, per marca e modello, per ciascuna delle categorie sopra menzionate.

Tabella 1 - Terminali Radiomobili disponibili in Convenzione.

<b>Tipologia Telefoni - Categoria TOP iOS</b>
Apple iPhone 6S 32GB
Apple iPhone 6S Plus 32GB
<b>Tipologia Telefoni - Categoria TOP Android</b>
Huawei P Smart
Samsung A7
<b>Tipologia Telefoni - Categoria TOP Windows</b>
Di prossimo inserimento
<b>Tipologia Telefoni - Categoria Intermedia</b>
Huawei Y6 2018
LG K11
Nokia 3.1
Wiko VIEW Lite
Samsung A6+
<b>Tipologia Telefoni - Categoria Base</b>
Motorola Moto E5 play
Nokia 2.1
TIM Smart 2018 (Alcatel 5059X)
<b>Tipologia Tablet - Categoria 10" iOS</b>
Apple iPad (6th) 32GB
<b>Tipologia Tablet - Categoria 10" Windows</b>

WinPad PLUS 4G

**Tipologia Tablet - Categoria 10" Android**

Mediacom SmartPad MX10 HD (M-SP10MXHB)

Mediacom SmartPad MX10 HD (M-SP10MXHA)

**Modem per computer portatili**

Alcatel MW40

## 2. Telefoni categoria top iOS



Figura 1 - Apple iPhone 6S 32 GB

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Apple iPhone 6S 32GB
Sistema operativo	iOS 10.3.1
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	4,7"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 12 MP Fotocamera Frontale 5 MP
Memoria interna di archiviazione	32 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM (non compatibile con schede micro-)

carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)

SIM)  
SI



Figura 2 – Apple iPhone 6S Plus 32 GB

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Apple iPhone 6S Plus 32GB
Sistema operativo	iOS 10.3.2
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5,5"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 12 MP Fotocamera Frontale 5 MP
Memoria interna di archiviazione	32GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM (non compatibile con schede micro-SIM)
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI

### 3. Telefoni categoria top Android



Figura 3 – Huawei P Smart

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Huawei P Smart
Sistema operativo	Android 8
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5.65"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 13+2MP, Fotocamera Frontale 8 MP
Memoria interna di archiviazione	32GB espandibile con micro SD
RAM	3 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI



Figura 4 - Samsung Galaxy A7

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Samsung Galaxy A7
Sistema operativo	Android 8.0.0 Oreo
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	Si
Ampiezza del display (diagonale)	6.0"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera posteriore:24+5+8 MP Fotocamera frontale: 24 MP
Memoria interna di archiviazione	64GB espandibile con micro SD
RAM	4 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	Si
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
Valore assorbimento energetico radiazioni (SAR)	0,335 W/kg
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI

## 4. Telefoni categoria intermedia



Figura 5 – Huawei Y6

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Huawei Y6
Sistema operativo	Android 8
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5.7"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera posteriore 13 MP, Fotocamera Frontale 5 MP
Memoria interna di archiviazione	16GB espandibile con micro SD
RAM	2 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI





Figura 6 - LG K11

Caratteristica Tecnica/Funzionale	LG K11
Sistema operativo	Android™ 7.1.2 Nougat
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5,3"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 13 MP Fotocamera Frontale 8 MP
Memoria interna di archiviazione	16 GB espandibile con micro SD
RAM	2 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI



Figura 7 - Nokia 3.1

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Nokia 3.1
Sistema operativo	Android 8.0.0 Oreo
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5.2"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 13 MP Fotocamera Frontale 8 MP
Memoria interna di archiviazione	16 GB espandibile con micro SD
RAM	2 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	NO
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI



Figura 8 – WIKO VIEW Lite

Caratteristica Tecnica/Funzionale	WIKO VIEW Lite
Sistema operativo	Android 8.1
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz;	Si
Ampiezza del display (diagonale)	5,45"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 13 MP Fotocamera Frontale 16 MP
Memoria interna di archiviazione	16 GB espandibile con micro SD
RAM	2 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI



Figura 9 - Samsung A6+

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Samsung A6+
Sistema operativo	Android 8.0.0 Oreo
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	6.0
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera posteriore: 16+5 MP; Fotocamera frontale: 24 MP
Memoria interna di archiviazione	32 GB espandibile con micro SD
RAM	3 GB
Tecnologia NFC	SI
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
Valore assorbimento energetico radiazioni (SAR)	0,36 W/kg
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI

## 5. Telefoni categoria base



Figura 10 – Motorola Moto E5 Play

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Moto E5 play Motorola
Sistema operativo	8.0 (Android Go)
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5.3"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 8 MP Fotocamera Frontale 5 MP
Memoria interna di archiviazione	16 GB espandibile con micro SD
RAM	1 GB
Tecnologia NFC	NO
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	SI
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI



Figura 11 – Nokia 2.1

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Nokia 2.1
Sistema operativo	Android 8.1 Oreo
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5.5"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 8 MP Fotocamera Frontale 5 MP
Memoria interna di archiviazione	8 GB espandibile con micro SD
RAM	1 GB
Tecnologia NFC	NO
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	NO
Tipologia SIM	Nano-SIM
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI



Figura 12 - Alcatel 5059X (TIM Smart 2018)

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Alcatel 5059X (TIM Smart 2018)
Sistema operativo	Android O, Go edition
abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS	SI
abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE	SI
funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz;	SI
Ampiezza del display (diagonale)	5,3"
Fotocamera posteriore e anteriore	Fotocamera Posteriore 8 MP Fotocamera Frontale 5 MP
Memoria interna di archiviazione	16 GB espandibile con micro SD
RAM	1 GB
Tecnologia NFC	NO
Connettività Bluetooth	SI
Ricevitore GPS	SI
Collegamento WiFi	SI
Vivavoce incorporato	SI
Sensore d'impronte	NO
Tipologia SIM	Nano-SIM
Valore assorbimento energetico radiazioni (SAR)	0,58 W/kg
carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecompatibile definiti dalla CE (regolamento N. 278/2009 del 6 aprile 2009)	SI

## 6. Tablet 10" iOS



Figura 13 – Apple iPad (6th) 32 GB

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Apple iPad (6th) 32 GB
Sistema operativo	Versione iOS 11.4
Risoluzione del display	264 PPI
Ampiezza del display (diagonale)	9,7"
RAM	2 GB
Memoria interna di archiviazione	32 GB
connettività HSDPA, HSUPA e LTE	SI
connettività WiFi	SI
ricevitore GPS	SI
Tipologia SIM	Nano USIM (4FF)
connettività via Bluetooth e USB	lightning con cavo USB (fornito in dotazione)



## 7. Tablet 10" Windows



Figura 14 – Mediacom WinPad Plus 4G (M-WP10P4H).

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Mediacom WinPad PLUS 4G (M-WP10P4H)
Sistema operativo	Windows 10 Home
Risoluzione del display	224 PPI
Ampiezza del display (diagonale)	10.1"
RAM	4 GB
Memoria interna di archiviazione	32 GB
connettività HSDPA, HSUPA e LTE	SI
connettività WiFi	SI
ricevitore GPS	SI
connettività via Bluetooth e USB	SI
Fotocamera posteriore	8 MP
Fotocamera frontale	2 MP

## 8. Tablet 10" Android



Figura 15 - Mediacom SmartPad MX10 HD (M-SP10MXHB)

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Mediacom SmartPad MX10 HD (M-SP10MXHB)
Sistema operativo	Android 6.0
Risoluzione del display	149 PPI
Ampiezza del display (diagonale)	10.1"
RAM	2 GB
Memoria interna di archiviazione	32 GB
connettività HSDPA, HSUPA e LTE	SI
connettività WiFi	SI
ricevitore GPS	SI
connettività via Bluetooth e USB	SI
Fotocamera posteriore	8 MP
Fotocamera frontale	2 MP



Figura 16 - Mediacom SmartPad MX10 HD (M-SP10MXHA)

Caratteristica Tecnica/Funzionale	Mediacom SmartPad MX10 HD (M-SP10MXHA)
Sistema operativo	Android 6.0
Risoluzione del display	149 PPI
Ampiezza del display (diagonale)	10.1"
RAM	2 GB
Memoria interna di archiviazione	16 GB
connettività HSDPA, HSUPA e LTE	SI
connettività WiFi	SI
ricevitore GPS	SI
connettività via Bluetooth e USB	SI
Fotocamera posteriore	5 MP
Fotocamera frontale	2 MP

## 9. Modem per computer portatili



Figura 17 - Alcatel MW40

Caratteristiche	Alcatel MW40
Tecnologia	GPRS/EDGE, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE Modem/Mobile Wi-Fi (802.11 b/g/n)
Connessione in Wi-Fi con altri dispositivi	La compatibilità è totale per tutti i device che supportano il Wi-Fi 802.11b/g/n fino ad un massimo di 10 dispositivi connessi contemporaneamente al Router e l'SSID della rete Wi-Fi e la relativa chiave criptata WPA/WPA2 PSK sono univoche per ogni singolo device.
Tipologia SIM	Micro USIM (3FF)
Altro	funzionalità WPS per automatizzare il processo di scambio della password criptata