

Capitolato Tecnico

Servizio di fonia mobile
CIG- 6861007A14

Procedura per l'affidamento del servizio di fonia mobile ed i servizi collegati

1 SOMMARIO

2	PREMESSA	4
3	SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA E DURATA	4
4	QUANTITATIVI AS IS	6
5	SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE	7
5.1	PROFILI UTENTE VOCE	7
5.1.1	Profilo Utente Base	7
5.1.2	Profilo Utente Avanzato	8
5.1.3	Profilo Utente Top	8
5.2	SERVIZI COMUNI A TUTTI I PROFILI UTENTE	8
5.3	QUALITA' DEI SERVIZI VOCE e SMS	10
5.4	PROFILI UTENTE DATI	11
5.4.1	Profilo Dati Standard	11
5.4.2	Profilo Dati Plus	11
5.5	ROAMING INTERNAZIONALE	11
5.6	SIM CARD	12
5.7	TERMINALI RADIOMOBILI	12
5.7.1	Terminale Base	12
5.7.2	Terminale Avanzato	13
5.7.3	Terminale Top	13
5.7.4	Terminale hotspot wifi portatile	14
5.7.5	Tablet Base	14
5.7.6	Tablet TOP	15
6	REQUISITI DI COPERTURA	15
6.1	COPERTURA DEI SERVIZI <i>OUTDOOR</i>	16
6.2	REQUISITI PER IL <i>ROAMING</i> INTERNAZIONALE	16
6.3	COPERTURA DEI SERVIZI INDOOR	17
7	SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	17
7.1	CUSTOMER CARE E CONTACT CENTER	17
7.2	APPLICAZIONE WEB PER IL SUPPORTO GESTIONALE E AMMINISTRATIVO	19
7.3	ASSISTENZA E MANUTENZIONE	20
7.3.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM	21
7.3.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di furto/smarrimento degli apparati e delle SIM	22
7.3.3	Servizi di sicurezza	22

8	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE	22
8.1	SERVIZI DI FATTURAZIONE E DI RENDICONTAZIONE	22
8.2	FATTURAZIONE DIRETTA AGLI UTENTI	23
8.3	QUALITÀ DEI SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE	24
9	ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI	24
9.1	ORDINATIVO DI FORNITURA DI PRIMA ATTIVAZIONE	25
9.2	ATTIVAZIONI SUCCESSIVE E FORNITURA DI TERMINALI RADIOMOBILI	26
9.3	DUAL BILLING	26
9.4	VARIAZIONE DEI PROFILI DI ABILITAZIONE	27
9.5	ACCETTAZIONE DELLE FORNITURE E DEI SERVIZI	27
9.6	DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	28
10	COLLAUDI DELLA COPERTURA	28
11	PENALI	29

2 PREMESSA

Il presente Capitolato contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per il servizio di fonia mobile ed i servizi collegati da prestare in favore di SACE S.p.A. e delle sue controllate.

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- Società aggiudicatrice: SACE S.p.A.;
- Società controllate da SACE: Alla data di pubblicazione del presente bando SACE BT S.p.A. (di seguito anche SACE BT), SACE Fct S.p.A. (di seguito anche SACE Fct), SACE SRV S.r.l. (di seguito anche SACE SRV), SIMEST S.p.A (di seguito anche SIMEST). Si precisa che nel periodo di validità del contratto SACE si riserva la facoltà di estendere il contratto anche ad altre società che dovessero entrare a far parte o essere costituite sotto il suo controllo.
- Apparat/Terminali radiomobili si intendono per ragioni di semplicità i cellulari, gli *smartphone*, i tablet e gli *hotspot wifi* portatili;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Fornitore: l'aggiudicatario della presente procedura;
- SIM: per ragioni di semplicità si intende sia SIM (Subscriber Identity Module) GSM che USIM (Universal Subscriber Identity Module) UMTS/LTE;
- Servizi: tutti i servizi oggetto della procedura come definiti dal presente Capitolato Tecnico;
- Offerta Tecnica: il documento redatto dal Concorrente ai fini della partecipazione alla presente procedura;
- Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE: è la persona fisica designata da SACE quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra SACE e le sue controllate e il Fornitore previste nel presente Capitolato;
- Utenza: un'utenza corrisponde ad una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati.

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

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che il Concorrente descriverà nell'Offerta Tecnica e che non rientrano tra quelli aggiuntivi, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata e tariffati secondo i corrispettivi previsti nell'offerta economica.

Tutte le durate previste nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato. L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al Concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva. Gli aggettivi "obbligatorio/a" e l'avverbio "obbligatoriamente" indicano, nell'ambito del presente Capitolato, requisiti minimi richiesti a pena di esclusione dalla procedura.

3 SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA E DURATA

Oggetto della fornitura è la prestazione dei servizi di telefonia mobile GSM/GPRS/UMTS/LTE, trasmissione dati e messaggistica, noleggio e manutenzione di apparati radiomobili portatili, cellulari *smartphone* e *tablet*, fornitura e manutenzione di *hotspot wifi* portatili e schede SIM, nonché servizi di *contact service*, supporto, manutenzione e sicurezza, rendicontazione e fatturazione, il tutto come descritto nel presente Capitolato. E' altresì richiesta la fornitura di servizi idonei al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, attraverso strumenti di "*Information Technology*".

In particolare la fornitura dovrà essere erogata per un periodo di 30 (trenta) mesi, a favore di SACE e di ciascuna società da essa controllata come sopra definito a cui saranno intestate le singole utenze e fatturati i relativi canoni e consumi in ragione di quanto effettivamente erogato. La data di inizio decorrenza della fornitura sarà la data di attivazione dei servizi risultante dal verbale di attivazione.

Si precisa che i quantitativi relativi ai consumi e al numero di apparati in noleggio indicati nel presente Capitolato sono da intendersi come indicativi non vincolanti per SACE e le società controllate. Con il Fornitore verrà stipulato un contratto per SACE ed ognuna delle società ad essa controllate. I quantitativi effettivi da fornire saranno determinati sulla base dei consumi reali. Il Fornitore si impegna ad applicare le tariffe per il traffico e i canoni indicati in procedura a tutte le società prodotto anche per le nuove SIM che saranno attivate nel periodo di durata contrattuale. La fatturazione sarà separata per ciascuna società intestataria di SIM.

Nel dettaglio i servizi e le forniture oggetto della procedura sono:

- Servizio di telefonia mobile, SMS/MMS e funzioni associate
 - Fonia mobile e funzioni associate
 - Messaggistica SMS/MMS
 - Videochiamata
 - RPV e profili di abilitazione
 - c.d. *Dual Billing*
- Servizi di trasmissione dati
- Ulteriori servizi proposti dal Concorrente (Servizi aggiuntivi)
- Fornitura di SIM e noleggio di terminali radiomobili
- Servizi di assistenza e manutenzione
- Servizi di rendicontazione e fatturazione

Nelle sezioni successive sono descritte le caratteristiche minime obbligatorie dei servizi richiesti che saranno specificati in termini di accesso al servizio.

L'erogazione di tutti i servizi previsti nel presente documento dovrà essere obbligatoriamente effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo ove espressamente prevista una finestra d'erogazione differente.

I suddetti servizi saranno erogati secondo le modalità di seguito descritte, completi delle attività di approvvigionamento, manutenzione e assistenza.

Il Fornitore dovrà fornire tutte le utenze di telefonia mobile (con servizio di fonia e/o dati) oggi in uso presso le diverse sedi di SACE, allo scopo di garantire la medesima qualità di servizio attualmente assicurata.

Tutti gli interventi che comportino un impatto sulla normale operatività dovranno essere effettuati in accordo con SACE. Il Fornitore si impegna altresì ad informare periodicamente SACE sulla evoluzione tecnologica dei servizi oggetto del contratto e delle conseguenti possibili modifiche migliorative da apportare ai servizi stessi anche finalizzate al contenimento della spesa.

Per la gestione complessiva del contratto, per le richieste di attivazione/disattivazione di linee e servizi e per la valutazione delle proposte di evoluzione tecnologica dei servizi e di nuove opportunità, SACE fa riferimento al proprio "Responsabile dell'esecuzione del contratto del Contratto".

Il Fornitore dovrà indicare un referente dedicato a SACE che sarà responsabile del controllo e del coordinamento per tutte le attività contrattualmente previste, allo scopo di assicurare un canale preferenziale per eventuali problematiche di fornitura del servizio e per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria.

Si precisa inoltre che SACE e ciascuna società controllata potrà, durante il periodo di validità contrattuale, emettere dei singoli ordinativi di fornitura aventi ad oggetto la prestazione di ulteriori servizi di telefonia

mobile integrativi rispetto a quanto stabilito all'inizio del contratto. La data di scadenza sarà comunque quella fissata nell'ambito del contratto stipulato a seguito dell'aggiudicazione. Per taluni servizi (noleggio e manutenzione apparati radiomobili) sono previsti dei correttivi economici qualora la data di ordine del servizio e la data di scadenza del contratto determinino un'erogazione del servizio per un periodo inferiore ai 12 (dodici) mesi.

Per quanto riguarda la fornitura di beni, le apparecchiature ed i componenti accessori utilizzati dovranno possedere il marchio CE e, ove applicabile, risultare rispondenti alle norme emanate dal Ministero delle Comunicazioni, dall'ISPT – Istituto Superiore delle Poste e delle Telecomunicazioni, nonché dal Comitato Elettrotecnico Italiano ed alle disposizioni di legge in vigore alla data di presentazione dell'offerta (ad esempio, direttiva 1999/5/CE e suo recepimento in D.Lgs. 269/01).

4 QUANTITATIVI AS IS

A solo scopo indicativo, viene descritta l'attuale consistenza di SIM ed apparati in capo a SACE ed alle sue controllate ed il dettaglio del traffico effettuato nell'ultimo anno:

SIM DATI	175
Profilo dati Standard	110
Profilo dati Plus	65
SIM VOCE	355
Profilo Utente Base	170
Profilo Utente Avanzato	120
Profilo Utente Top	65
Totale complessivo	530

SMARTPHONE	355
Terminale Base	150
Terminale Avanzato	140
Terminale Top	65
TERMINALE DATI	175
Terminale hotspot wifi	80
Tablet Base	30
Tablet Top	65
Totale complessivo	530

TRAFFICO VOCE NAZIONALE	
Minuti verso attuale gestore	331.490
Minuti verso rete fissa	212.793
Minuti verso altri mobili	382.917
Minuti verso Internazionale	27.702
Minuti verso segreteria	9.300
Totale complessivo	964.202

ROAMING VOCE	IN	OUT
EU (minuti)	9.303	15.646
TOP 10 (minuti)*	4.394	6.723
Resto del Mondo (minuti)	3.716	8.291
Totale complessivo	17.413	30.660

ROAMING DATI	
EU (MB)	74.613
TOP 10 (MB)*	20.917
Resto del Mondo (MB)	18.218
Totale complessivo	113.748

* Paesi compresi in TOP 10: Brasile, Cina, Emirati Arabi, India, Turchia, Canada, Egitto, Hong Kong, Russia, USA (Isole Caraibiche incluse: Antigua-Barbuda, Aruba, Barbados, Bermuda, British Virgin Islands, Cayman, Dominican Rep. Haiti, Honduras, Jamaica, Antille Olandesi, Puerto Rico, Turks & Caicos)

5 SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI FONIA MOBILE

Nel presente Capitolo sono descritte le specifiche del servizio di fonia mobile oggetto di Procedura alle quali il Concorrente dovrà attenersi.

Il servizio di fonia mobile oggetto di fornitura dovrà comprendere le attività di attivazione, gestione e manutenzione delle risorse necessarie ai fini della loro erogazione.

Nell'erogazione del servizio di fonia mobile, il Fornitore Aggiudicatario dovrà tener presente che, a meno di esplicita richiesta da parte della Committente, costituisce obbligo imprescindibile il mantenimento delle numerazioni utente attuali: le SIM voce fornite, per ciascun utente, dovranno essere configurate con il numero telefonico del precedente operatore telefonico (servizio di *Mobile Number Portability*).

5.1 PROFILI UTENTE VOCE

Il Fornitore dovrà erogare il servizio attraverso una modalità di tariffazione che preveda il credito telefonico anticipato ed il pagamento posticipato in fattura. Il servizio non dovrà prevedere il pagamento della TCG (Tassa di Concessione Governativa) all'Agenzia del territorio locale.

Per il traffico a consumo, ove previsto, la tariffazione dovrà essere calcolata sugli effettivi secondi di durata della chiamata, con arrotondamento al secondo intero per difetto, in funzione della direttrice di traffico; non dovrà inoltre essere applicato alcun costo alla connessione (scatto alla risposta).

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

Nel seguito verranno descritte le caratteristiche che dovranno avere le diverse tipologie di profilo utente.

5.1.1 Profilo Utente Base

Per il Profilo Utente Base, il servizio di fonia mobile dovrà prevedere i seguenti requisiti minimi:

- modalità ricaricabile con bundle di servizi a soglie di utilizzo predefinito;
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso tutte le utenze mobili del Contratto (*on-net*), non devono comportare alcun consumo del bundle e devono essere sempre consentite senza limitazione, entro il raggiungimento di soglie di consumo previste dal Profilo;
- almeno 400 minuti/mese di chiamate generate nel territorio nazionale verso numerazioni nazionali di rete fissa e mobile al di fuori del Contratto (*off-net*), raggiunta la soglia, questa direttrice deve essere inibita;
- almeno 400 sms mensili generati nel territorio nazionale verso numeri nazionali raggiunta la soglia ogni ulteriore SMS verrà fatturato a consumo al prezzo offerto e specificato nella Tabella Costi Extra Soglia (TCE);
- almeno 2GB/mese di navigazione dati alla massima velocità consentita dalla rete mobile, oltre questa soglia il servizio di navigazione è consentito senza costi aggiuntivi con una riduzione delle prestazioni di banda fino ad un minimo di 64 kb/s;
- qualsiasi altro servizio o direttrice (inclusa quella internazionale) dovrà essere inibito di *default* e attivabile solo su esplicita richiesta della Committente;
- all'approssimarsi del raggiungimento delle soglie voce e dati, deve essere inviata una notifica tramite sms.

5.1.2 Profilo Utente Avanzato

Per il Profilo Utente Avanzato, il servizio di fonia mobile dovrà prevedere i seguenti requisiti minimi:

- modalità ricaricabile con bundle di servizi a soglie di utilizzo predefinito;
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso tutte le utenze mobili del Contratto (*on-net*);
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso numerazioni nazionali di rete fissa e mobile al di fuori del Contratto (*off-net*);
- sms illimitati generati nel territorio nazionale verso numeri nazionali;
- almeno 4 GB/mese di navigazione dati alla massima velocità consentita dalla rete mobile, oltre questa soglia il servizio di navigazione è consentito senza costi aggiuntivi con una riduzione delle prestazioni di banda fino ad un minimo di 64 kb/s;
- qualsiasi altro servizio o direttrice (inclusa quella internazionale) dovrà essere inibito di *default* e attivabile solo su esplicita richiesta della Committente;
- all'approssimarsi del raggiungimento delle soglie voce e dati, deve essere inviata una notifica tramite sms.

5.1.3 Profilo Utente Top

Per il Profilo Utente Top, il servizio di fonia mobile dovrà prevedere i seguenti requisiti minimi:

- modalità ricaricabile con bundle di servizi a soglie di utilizzo predefinito;
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso tutte le utenze mobili del Contratto (*on-net*);
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso numerazioni nazionali di rete fissa e mobile al di fuori del Contratto (*off-net*);
- sms illimitati generati nel territorio nazionale verso numeri nazionali;
- almeno 1500 minuti/mese di chiamate originate e/o ricevute in tutta Europa; raggiunta la soglia ogni ulteriore chiamata verrà fatturata a consumo al prezzo offerto e specificato nella Tabella Costi Extra Soglia (TCE);
- almeno 8 GB/mese di navigazione dati in tutta Europa alla massima velocità consentita dalla rete mobile oltre questa soglia il servizio di navigazione è consentito senza costi aggiuntivi con una riduzione delle prestazioni di banda fino ad un minimo di 64 kb/s (opzione di *default*), oppure potrà essere attivato un nuovo basket di traffico a pagamento (su esplicita richiesta della Committente) offerto alla massima velocità di navigazione dati;
- qualsiasi altro servizio o direttrice (inclusa quella internazionale) dovrà essere inibito di *default* e attivabile solo su esplicita richiesta della Committente;
- all'approssimarsi del raggiungimento delle soglie voce e dati, deve essere inviata una notifica tramite sms.

5.2 SERVIZI COMUNI A TUTTI I PROFILI UTENTE

Tutti i servizi e le funzionalità previste nella presente sezione dovranno essere prestati dal Fornitore Aggiudicatario nell'ambito delle coperture di rete dichiarate.

Le utenze della Committente dovranno essere in grado di usufruire, a seconda delle abilitazioni concesse, del servizio di fonia mobile (servizio voce) e delle seguenti funzionalità associate:

- servizio di fonia vocale;

- servizio di segreteria telefonica: consente la registrazione di messaggi vocali, presso una casella vocale eventualmente protetta da codice modificabile dall'utente;
- 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 in precedenza è stato impossibile stabilire una connessione;
- notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata, e possibilità per il chiamante di usufruire di una funzionalità per il richiamo automatico;
- audioconferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 3;
- 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);
- visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;
- 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;
- chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;
- trasferimento/deviazione di chiamata: consente di instradare le chiamate dirette ai radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica;

Le utenze della Committente dovranno essere in grado di usufruire, a seconda delle abilitazioni concesse, dei seguenti servizi di messaggistica SMS:

- 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 al servizio di fonia;
- SMS concatenati (Long SMS): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, dovranno essere segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali dovrà contenere le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo che il terminale ricevente sia in grado di riassemblare correttamente il messaggio originario;
- servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service). Il Fornitore Aggiudicatario dovrà prevedere l'impiego della tecnologia MMS per permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;
- notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e (in caso affermativo) l'orario di inoltro.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione delle utenze della Committente un servizio di Rete Privata Virtuale (RPV), ovvero di una "rete aziendale" virtuale all'interno della quale sia consentito effettuare traffico in funzione delle effettive necessità operative.

Le caratteristiche minime della soluzione di RPV proposta dal Fornitore sono le seguenti:

- configurazione dell'utenza RPV in un numero, potenzialmente illimitato, di gruppi e/o sottogruppi chiusi caratterizzati, a seconda delle esigenze espresse, da specifiche abilitazioni/restrizioni in termini di traffico, sia in uscita sia in entrata;
- possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i numeri fissi pilota (radici o radicali di centralino) mantenendo le funzionalità di selezione passante, nonché numerazioni di rete fissa e radiomobile di altro gestore;
- profili di abilitazione/disabilitazione del traffico (fonia, videochiamata e dati), configurabili a livello di gruppo, di sottogruppo e di singola utenza secondo le seguenti definizioni e combinabili anche tra loro:
 - solo ricezione;
 - per destinazione (solo utenze RPV, solo utenze di rete fissa, ecc.);

- per data: abilitazione specifica in un arco temporale definito (data e ora);
- per tipologia (traffico fonia, dati, videochiamata, ecc.).

Il Concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica i dettagli della soluzione RPV proposta e le modalità di gestione.

Le utenze della Committente dovranno essere in grado di usufruire, a seconda delle abilitazioni concesse e della tipologia di terminale mobile in dotazione, dei seguenti servizi di connettività dati:

- Accesso ad Internet attraverso APN (*Access Point Name*) pubblico

5.3 QUALITA' DEI SERVIZI VOCE e SMS

Sono di seguito forniti i parametri assunti a riferimento della qualità dei servizi voce e SMS resi dal Fornitore, nell'ambito delle coperture da esso dichiarate:

Parametro Voce e SMS	Valore garantito
Percentuale di accessibilità al servizio* superiore o uguale a:	99%
Percentuale di mantenimento della connessione** superiore o uguale al	99%
Call Set-up Time*** inferiore o uguale a:	6 sec
Percentuale di consegna SMS**** superiore o uguale a:	98%

* Percentuale di accessibilità al servizio: probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale di traffico venga soddisfatta dalla rete;

** Percentuale di mantenimento della connessione: percentuale delle connessioni voce mobile – mobile instaurate con successo, rilevate sulla propria rete e terminate su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione;

***Call set-up Time: periodo di tempo che intercorre tra il ricevimento, da parte della rete, dell'informazione richiesta per stabilire la chiamata e la ricezione del tono libero o di occupato da parte del chiamato;

****Percentuale di consegna SMS: quale indicatore di qualità sugli SMS, il Concorrente dovrà indicare la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro di raccolta e gestione degli SMS, rispetto a quelli inviati dall'utenza.

I valori sopra indicati dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dalla Committente, con un insieme di 1.000 (mille) chiamate/SMS campione, effettuate durante la *busy hour* (8:00-20:00), anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con la Committente, in qualunque area in cui sia fornito il servizio (così come dichiarato nel Piano della Copertura).

Relativamente ai servizi di messaggistica SMS, il Concorrente dovrà inoltre essere in grado di specificare quali SLA è in grado di garantire riguardo ai seguenti servizi

Servizi di messaggistica SMS	Valore minimo	Valore garantito	Valore massimo
Tempo massimo di consegna degli SMS*	0,5 (minuti)		5 (minuti)
Disponibilità del servizio di invio SMS**	98%		99.9%

*Tempo massimo di consegna degli SMS: il tempo massimo entro il quale è garantita la consegna degli SMS ai destinatari;

**Disponibilità del servizio SMS di base: il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del Fornitore risulta disponibile ed il tempo di misurazione.

5.4 PROFILI UTENTE DATI

In aggiunta ai profili voce elencati nelle sezioni precedenti, il Concorrente dovrà prevedere la fornitura di profili "solo dati". Nel dettaglio, vengono richiesti i profili dati con le seguenti caratteristiche minime.

5.4.1 Profilo Dati Standard

Almeno 5 GB/mese di navigazione dati alla massima velocità consentita dalla rete mobile; oltre questa soglia il servizio di navigazione è consentito senza costi aggiuntivi con una riduzione delle prestazioni di banda fino ad un minimo di 64 kb/s.

All'approssimarsi del raggiungimento delle soglie, deve essere inviata una notifica tramite sms.

Qualsiasi altro servizio o direttrice (inclusa quella internazionale) dovrà essere inibito di *default* e attivabile solo su esplicita richiesta della Committente.

5.4.2 Profilo Dati Plus

Almeno 20GB/mese di navigazione dati alla massima velocità consentita dalla rete mobile; oltre questa soglia il servizio di navigazione è consentito senza costi aggiuntivi con una riduzione delle prestazioni di banda fino ad un minimo di 64 kb/s (opzione di *default*), oppure potrà essere attivato un nuovo basket di traffico a pagamento (su esplicita richiesta della Committente) offerto alla massima velocità di navigazione dati.

All'approssimarsi del raggiungimento delle soglie, deve essere inviata una notifica tramite sms.

Qualsiasi altro servizio o direttrice (inclusa quella internazionale) dovrà essere inibito di *default* e attivabile solo su esplicita richiesta della Committente.

5.5 ROAMING INTERNAZIONALE

In aggiunta ai profili voce il Fornitore Aggiudicatario dovrà fornire un servizio di *roaming* internazionale per il traffico estero, da includere sia nei profili voce/dati che solo dati. Dovranno essere previsti in offerta due distinti Piani tariffari, abbinabili separatamente al traffico:

Piano Europa: dovranno essere inclusi almeno su base giornaliera 100 minuti di chiamate effettuate verso tutti, 100 minuti di chiamate ricevute, 100 SMS su *smartphone* e 500 MB di Internet veloce su *smartphone* da utilizzare in Europa. Al superamento della soglia giornaliera di 500 MB, la navigazione dovrà essere comunque essere garantita ad una velocità di connessione non inferiore a 32 Kbps e senza costi aggiuntivi per SACE.

In fase di offerta il concorrente dovrà indicare esplicitamente gli eventuali paesi non inclusi nel pacchetto e soggetti a tariffazione extra-soglia

Piano Extra Europa: dovranno essere inclusi almeno su base giornaliera 50 minuti di chiamate effettuate verso tutti, 50 minuti di chiamate ricevute, 50 SMS e 50 MB di Internet su *smartphone*. Al superamento

della soglia giornaliera di 50 MB, la navigazione dovrà comunque essere garantita ad una velocità di connessione non inferiore a 32 Kbps e senza costi aggiuntivi per SACE.

In fase di offerta il concorrente dovrà indicare esplicitamente gli eventuali paesi non inclusi nel pacchetto e soggetti a tariffazione extra-soglia

5.6 SIM CARD

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà fornire almeno una SIM card per ogni utenza, a cui sarà associato uno dei profili utente precedentemente descritti. Le SIM card dovranno essere almeno a 128 KB e predisposte sia per il traffico voce, che per il traffico dati (2G , 3G e 4G).

5.7 TERMINALI RADIOMOBILI

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere su richiesta della Committente alla fornitura in noleggio a 30 mesi, delle tipologie di terminali riportate di seguito, nel rispetto delle tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico.

Ogni 6 mesi la Committente potrà richiedere al Fornitore Aggiudicatario una revisione del listino dei terminali radiomobili, al fine di consentirne l'upgrade tecnologico. Parimenti, il Fornitore Aggiudicatario dovrà comunicare alla Committente con almeno un mese di anticipo l'eventuale indisponibilità di apparati, proponendone la sostituzione con un dispositivo avente caratteristiche equivalenti o superiori.

Nelle sezioni seguenti sono riportate le categorie di terminali radiomobili previste, a ciascuna delle quali sono associate le caratteristiche tecniche minime.

5.7.1 Terminale Base

Con riferimento alla categoria Terminale Base, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di terminali radiomobili con le seguenti caratteristiche minime:

Terminale Base	
Marca/Brand	almeno 2 differenti
S. O.	iOS / Android 5.0 o superiore
Tecnologia	GSM, GPRS, UMTS, LTE
Frequenza	almeno quelle utilizzate in Italia
Display	≥ 4 pollici (diagonale) a colori
Memoria integrata+Memory Card	indifferente
Fotocamera posteriore	≥ 3.2 Mpx
Fotocamera frontale	indifferente
Supporto Bluetooth	SI
Supporto WiFi	SI
Vibrazione	SI
Vivavoce integrato	SI
GPS integrato	SI

Cavo connessione USB	SI
Auricolare esterno	SI

5.7.2 Terminale Avanzato

Con riferimento alla categoria Terminale Avanzato, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di terminali radiomobili con le seguenti caratteristiche minime:

Terminale Avanzato	
Marca/Brand	almeno due differenti modelli e almeno uno per ogni famiglia di sistema operativo
S. O.	iOS / Android 6.0 o superiore
Tecnologia	GSM, GPRS, UMTS, LTE
Frequenza	almeno quelle utilizzate in Italia
Display	≥ 4 pollici (diagonale) a colori
Memoria integrata	≥ 16GB
Fotocamera posteriore	≥ 8 Mpx con flash
Fotocamera frontale	≥ 1 Mpx
Supporto Bluetooth	SI
Supporto WiFi	SI
Vibrazione	SI
Vivavoce integrato	SI
GPS integrato	SI
Cavo connessione USB	SI
Auricolare esterno	SI

5.7.3 Terminale Top

Con riferimento alla categoria Terminale TOP, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di terminali radiomobili con le seguenti caratteristiche minime:

Terminale Top	
Marca/Brand	almeno due differenti modelli e almeno uno per ogni famiglia di sistema operativo
S. O.	iOS - Android 6.0 o superiore
Processore	≥ Quad-core
Tecnologia	GSM, GPRS, UMTS, LTE
Frequenza	almeno quelle utilizzate in Italia

Display	≥ 4,7 pollici (diagonale) a colori
Memoria integrata	≥ 32GB
Fotocamera posteriore	≥ 10 Mpx con flash
Fotocamera frontale	≥ 5 Mpx
Supporto Bluetooth	SI
Supporto WiFi	802.11 a/b/g/n/ac
Vibrazione	SI
Vivavoce integrato	SI
GPS integrato	SI
Cavo connessione USB	SI
Auricolare esterno	SI

5.7.4 Terminale hotspot wifi portatile

Con riferimento alla categoria hotspot wifi portatile, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di terminali radiomobili con le seguenti caratteristiche minime:

Terminale hotspot wifi portatile	
Tecnologia	LTE
Frequenza	Quad band (850/900/1800/1900 MHz)
Software	Compatibile Microsoft Windows 7/10
Tipo Interfaccia	Wi-Fi

5.7.5 Tablet Base

Con riferimento alla categoria Tablet Base, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di terminali radiomobili con le seguenti caratteristiche minime:

Tablet base	
Marca/Brand	almeno due differenti e almeno uno per ogni famiglia di sistema operativo
S. O.	iOS / Android 5.0 o superiore
Processore	≥ Dual-core
Tecnologia	UMTS, LTE
Frequenza	almeno quelle utilizzate in Italia
Display	≥ 7 pollici (diagonale)
Memoria integrata	≥ 16Gb

Fotocamera posteriore	≥ 3 Mpx
Fotocamere frontale	≥ 1 Mpx
Supporto Bluetooth	SI
Supporto WiFi	SI
GPS integrato	SI

5.7.6 Tablet TOP

Con riferimento alla categoria Tablet TOP, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura di terminali radiomobili con le seguenti caratteristiche minime:

Tablet TOP	
Marca/Brand	almeno due differenti e almeno uno per ogni famiglia di sistema operativo
S. O.	iOS / Android 6.0 o superiore
Processore	≥ Dual-core
Tecnologia	UMTS, LTE
Frequenza	quad band (850/900/1800/1900)
Display	≥ 9.5 pollici (diagonale)
Memoria integrata	≥ 32 Gb
Fotocamera	≥ 5Mpx frontale e posteriore
Supporto Bluetooth	SI
Supporto WiFi	SI
GPS integrato	SI

6 REQUISITI DI COPERTURA

Con il termine "copertura", per ciascuno dei servizi richiesti nel Capitolato Tecnico, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti.

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

Il Concorrente dovrà obbligatoriamente dichiarare che tutti i dati di copertura da esso indicati non dipendono da autorizzazioni e/o permessi da ricevere.

La copertura deve essere attuale e garantita sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra.

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, il Concorrente dovrà specificare il dettaglio degli accordi stessi esistenti con gli altri Operatori, precisandone gli aspetti di interesse particolare quali: Aree di Copertura, date di scadenza del contratto, la qualità dei servizi e i parametri di Service Level Agreement forniti.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata contrattuale.

I parametri di copertura, relativamente ai servizi voce e trasmissione dati a pacchetto, saranno oggetto di valutazione, come meglio precisato in seguito.

6.1 COPERTURA DEI SERVIZI *OUTDOOR*

Relativamente ai servizi oggetto del contratto, il Concorrente dovrà obbligatoriamente, pena l'esclusione dal presente appalto, garantire i seguenti parametri di copertura outdoor per i servizi voce:

Servizio	Parametro	Soglia minima % (Sm)
Voce	Percentuale del territorio nazionale	90%

Il valore indicato nella colonna "Soglia minima" rappresenta il valore minimo che il Concorrente dovrà garantire.

Con riferimento ai requisiti di copertura dati si richiede al Concorrente di compilare e inserire nell'ambito dell'Offerta Tecnica la seguente tabella riepilogativa che sarà oggetto di punteggio tecnico come descritto nel seguito del documento:

Servizio	Parametro	Valore dichiarato % (V)
Dati	Copertura % del territorio nazionale, relativamente alla tecnologia 4G	
	Copertura % del territorio nazionale, alla tecnologia 3G (velocità di picco nominale in download fino a 42.2 Mbps)	
	Copertura % del territorio nazionale, relativamente alla tecnologia 3G (velocità di picco nominale in download fino a 21.6 Mbps)	

6.2 REQUISITI PER IL *ROAMING* INTERNAZIONALE

Il Concorrente dovrà disporre di accordi di *roaming* in almeno 60 Paesi.

Si richiede di indicare in particolare il/gli operatori con cui esistono accordi di *roaming* per i seguenti Paesi/Aree geografiche:

- Stati membri dell'Unione Europea
- Norvegia
- Svizzera
- Islanda
- Liechtenstein
- Cina

- Brasile
- USA
- Sudafrica
- Messico
- India
- Russia
- Turchia

Per tali Paesi, il Concorrente dovrà garantire sia il servizio voce sia quello di trasmissione dati.

Per i rimanenti Paesi, il Concorrente, dovrà indicare i singoli paesi coperti da accordi di roaming sia per il servizio voce che di trasmissione dati, indicando il/gli operatori per i quali è già in essere un accordo.

<i>Paese/Area Geografica</i>	<i>Operatore estero</i>

6.3 COPERTURA DEI SERVIZI INDOOR

Il Concorrente dovrà garantire la copertura di rete all'interno delle sedi di SACE e delle sue controllate le cui ubicazioni sono reperibili all'indirizzi web www.sace.it e www.simest.it

Prima della presentazione dell'offerta, il Concorrente potrà effettuare un sopralluogo presso una o più sedi per prendere visione dell'attuale situazione tecnico-logistica e verificare la copertura di rete.

Per effettuare il sopralluogo, l'impresa dovrà inviare apposita istanza come da Allegato 0 al Disciplinare di Gara. Al termine del sopralluogo verrà rilasciato un attestato da parte di SACE.

In caso di richiesta di sopralluogo, il Concorrente dovrà redigere un Documento che attesti i parametri rilevati durante il sopralluogo e allegarlo alla relazione tecnica.

A fronte della aggiudicazione della procedura, l'aggiudicatario, in assenza o carenza del segnale di rete per valori mediamente inferiori -100Db, dovrà predisporre un progetto di copertura indoor ed un piano delle attività da sottoporre alla Committente, evidenziando eventuali oneri a carico di quest'ultima.

La realizzazione della copertura dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dall'accettazione del progetto fatti salvi eventuali ritardi dovuti all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

Nel caso in cui si dovessero rendere necessari interventi presso le sedi verranno valutate eventuali rischi da interferenze, con i relativi oneri per eliminarli/ridurli, dal Servizio di Prevenzione e Protezione della stazione appaltante.

7 SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

7.1 CUSTOMER CARE E CONTACT CENTER

Il Fornitore dovrà rendere disponibili, all'attivazione del contratto, un servizio di Contact Center multicanale dedicato e riservato, a cui potranno essere indirizzate le chiamate provenienti da SACE e dalle

sue controllate. Il servizio dovrà essere disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno.

Il servizio dovrà essere raggiungibile almeno tramite:

- Numero verde gratuito (addebito al chiamato) sia da rete fissa nazionale che da utenze mobili in contratto;
- Numero verde per ricevere i fax, con invio del fax gratuito (addebito al chiamato) da parte degli utenti;
- Indirizzo di posta elettronica, dedicato e riservato.

Il Customer Care assisterà SACE e le sue controllate per almeno le seguenti problematiche, riguardanti i servizi oggetto del presente affidamento:

Per quanto riguarda le risposte e l'assistenza che il Contact Center dovrà fornire, sono definite due fasce di erogazione:

Fascia Base: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste 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.

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.

Nella Fascia Estesa, dovranno essere gestite almeno le seguenti richieste:

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al Customer Care;
- presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione;
- localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- segnalazione di guasti alla rete, alla SIM, agli apparati radiomobili o alle apparecchiature in dotazione;

e, nella Fascia Base, tutti i compiti previsti per la Fascia Estesa più:

- supporto alla compilazione degli Ordinativi di fornitura;
- fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinativi di fornitura e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti;
- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

Quale caratteristica migliorativa, il Concorrente potrà garantire che il Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE sia messo in contatto con un assegnato "Gruppo ristretto di operatori", costituito da un operatore preferenziale che riceve le segnalazioni durante l'orario d'ufficio e da un pool di altri operatori che realizzano la copertura nei rimanenti orari e giorni. Si richiede al Concorrente di descrivere in dettaglio le modalità con cui viene erogata questa prestazione, tra cui:

- meccanismi con cui il Responsabile dell'esecuzione del contratto del Committente è messo in contatto con il gruppo ristretto di operatori a lui assegnati (chiamata diretta al numero verde instradata all'operatore/gruppo di operatori preferenziali, numero di rete fissa nazionale corrispondente all'operatore/gruppo di operatori preferenziali, ecc.);
- orario in cui è garantita la risposta dell'operatore preferenziale, e modalità di gestione delle richieste nei rimanenti orari e giorni.

Il Concorrente dovrà specificare relativamente al servizio di Customer Care, i seguenti livelli di servizio:

- Tempo di attesa netto per il servizio di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base settimanale. La misura, che dovrà essere espressa in secondi ed indicata come numero intero, si riferisce all'effettiva presa in carico dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Tale valore non dovrà essere superiore ai 30 (trenta) secondi.
- 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 di 2 (due) ore.

Sono previsti specifici livelli di servizio per le richieste di supporto tecnico, cioè la richieste di informazioni tecniche o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi previsti nel contratto. A fronte di tali richieste, l'assistenza dovrà essere fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al Call Center, ovvero richiamando successivamente l'utente.

Il Concorrente dovrà specificare il "tempo di risposta" massimo, definito come il tempo massimo entro il quale l'utente sarà messo in contatto con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria. Tale valore non dovrà superare le 3 (tre) ore.

7.2 APPLICAZIONE WEB PER IL SUPPORTO GESTIONALE E AMMINISTRATIVO

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di SACE, delle sue controllate e dei relativi utenti, un'applicazione accessibile via web ("portale web") per il supporto gestionale ed amministrativo.

L'applicazione web dovrà essere messa a disposizione con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, h 24, 365 giorni l'anno, salvo interventi di manutenzione, preventivamente comunicati a SACE.

E' richiesta una descrizione esauriente della soluzione che viene proposta.

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

In ogni caso, le credenziali di accesso dovranno essere inviate entro 2 (due) giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, dovranno essere disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene.

E' richiesta una descrizione esauriente della soluzione che viene proposta.

Dovranno essere previsti almeno due livelli di accesso, riservati alle due categorie principali di utilizzatori: Utente Finale e Responsabile dell'esecuzione del contratto. Il Concorrente potrà prevedere comunque ulteriori categorie di utilizzatori, a cui il Responsabile dell'esecuzione del contratto 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 dell'esecuzione del contratto :

- Attivazione delle utenze e configurazione iniziale delle stesse;
- Configurazione ed eventuale successivo aggiornamento dei profili di abilitazione, dell'abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale, del profilo tariffario per i dati e delle relative soglie informative/dispositive;

- Visualizzazione di tutte le informazioni relative 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;
- 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.

Funzionalità per Utente Finale:

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

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la possibilità di richiedere via web l'attivazione dei servizi di *dual billing*, per quanto di competenza del dipendente (quest'ultimo accederà all'applicazione web e inserirà le rimanenti informazioni necessarie, quali coordinate per il pagamento e dati anagrafici completi);
- la possibilità di configurare e gestire via *web* la Rete Privata Virtuale. Il Concorrente dovrà specificare quali funzioni siano disponibili (ad esempio: creazione/modifica gruppi e sottogruppi, inserimento utenze nei gruppi, modifiche alle liste dei numeri consentiti, ecc.).

7.3 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

La struttura di assistenza del Fornitore dovrà garantire una elevata qualità del servizio erogato 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.

In ogni caso, il Fornitore, dovrà mettere in campo (e descrivere brevemente in Offerta Tecnica) 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.

Il Fornitore dovrà dare dettagliata descrizione delle modalità operative da mettere in atto per rendere le operazioni manutentive agevoli ed efficaci per SACE. Il Fornitore dovrà inoltre fornire la descrizione della struttura tecnica e organizzativa diretta o indiretta, con indicazione della consistenza e della dislocazione sul territorio nazionale, delle risorse umane e strumentali utilizzate per la prestazione dei servizi, nonché delle misure adottate per garantire la qualità dei servizi di manutenzione.

Per casi di emergenza, il servizio di assistenza dovrà essere erogato presso uno dei centri di assistenza presenti sul territorio nazionale con una modalità che il Fornitore dovrà descrivere in sede di offerta. A tal riguardo il Fornitore dovrà garantire la presenza sul territorio nazionale di una rete di centri di assistenza con presenza in almeno ogni capoluogo di provincia; in particolare a livello di territorio nazionale il Fornitore dovrà dichiarare il numero dei centri di assistenza presenti.

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati dagli utenti (o dal Responsabile dell'esecuzione del contratto), 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:

- 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 ("presa in carico");

- 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 "presa in carico" e "risoluzione" di disservizi, guasti, malfunzionamenti relativi ai servizi richiesti:

Guasti, malfunzionamenti	disservizi,	Valore garantito	Soglia massima
Tempo di risoluzione			24 ore

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra SACE e il Fornitore in tema di assistenza e manutenzione, in caso di un problema irrisolto, SACE indirizzerà al Responsabile dell'esecuzione del contratto del Fornitore una specifica segnalazione, cui il Fornitore dovrà dare risposta scritta 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.

7.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione/sostituzione di apparati radiomobili (telefoni, hotspot wifi e tablet), SIM e accessori (es. caricabatteria) facenti parte della fornitura base in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari.

In dettaglio:

- Apparati ed accessori 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*, il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- le SIM dovranno essere sostituite.

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE richiederà via web o via e-mail al Fornitore la sostituzione delle SIM e degli apparati. Il Fornitore procederà a ritirare, presso le sedi di SACE, delle sue controllate o ad altro indirizzo indicato da SACE, le SIM e gli apparati guasti.

Per quanto riguarda le SIM, verranno consegnate quelle sostitutive contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Per i terminali, il Concorrente potrà prevedere la riparazione ovvero la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro di quelli guasti.

Gli apparecchi riparati o sostitutivi dovranno essere consegnati entro massimo 3 (tre) giorni solari (esclusi domeniche e festivi) decorrenti dalla richiesta di sostituzione presso l'indirizzo indicato dal Responsabile dell'esecuzione del contratto SACE. Tale tempo massimo includerà il lasso di tempo intercorrente tra il ritiro dei terminali guasti e la consegna dei terminali riparati/sostitutivi, nel caso in cui il Fornitore non opti per la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro del materiale guasto;

La consegna delle SIM dovrà avvenire entro 4 (quattro) giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata, nel caso in cui il danneggiamento fosse riscontrato successivamente alla consegna, mentre entro 2 (due) giorni solari (esclusi domeniche e festivi) nel caso in cui il difetto venisse riscontrato al momento di attivazione dell'utenza.

7.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di furto/smarrimento degli apparati e delle SIM

Nel caso di furto o di smarrimento del terminale e della SIM si osserverà quanto segue:

- l'utente o il Responsabile dell'esecuzione del contratto darà comunicazione verbale al call center per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;
- il Responsabile dell'esecuzione del contratto invierà tramite e-mail al Fornitore copia della denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI dell'apparato, e la richiesta per un nuovo radiomobile e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico.

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del radiomobile in caso di furti/smarrimenti, con esclusione degli accessori acquistati separatamente.

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 vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire.

La consegna dell'apparato sostitutivo dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni solari (esclusi domeniche e festivi) dalla ricezione della comunicazione, mentre la consegna della SIM sostitutiva dovrà avvenire entro 4 (quattro) giorni solari (esclusi domeniche e festivi) dalla ricezione della denuncia.

E' richiesto al Fornitore il servizio di verifica dell'IMEI, per un controllo degli apparati radiomobili smarriti o rubati.

Nel caso di terminali, con relative SIM, smarriti o rubati, fino al raggiungimento del 40% del totale dei radiomobili richiesti dalla Committente, nulla è dovuto al Fornitore. In caso di eccedenza di tale quantitativo, si richiede al Fornitore di quotare il costo di sostituzione di ogni unità smarrita/rubata.

7.3.3 Servizi di sicurezza

Il Fornitore dovrà garantire a SACE elevati livelli di sicurezza, che devono riguardare almeno:

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

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

8 SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE

8.1 SERVIZI DI FATTURAZIONE E DI RENDICONTAZIONE

La fatturazione dei servizi sarà indirizzata distintamente a SACE ed a ciascuna delle sue controllate per le quali sarà chiesta l'attivazione del contratto.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici, su supporto cartaceo e/o elettronico con download da apposito portale, con la possibilità di personalizzazioni.

In particolare i dati della fattura dovranno rappresentare la rendicontazione, per singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito del contratto indicando canoni, traffico e/o volumi prodotti (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, ecc.), distinti per tipologia di chiamate e/o servizio.

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

- data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- numero telefonico chiamato con eventuale mascheramento delle ultime 3 cifre;
- tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio;
- tariffazione applicata (al secondo, al KByte/MByte o *flat*);
- durata complessiva della chiamata ovvero totale di dati scambiati;
- costo complessivo della chiamata o sessione;
- dettaglio degli addebiti in caso di emissione/ricezione di chiamate o sessioni dati in *roaming* all'estero;

Il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo specifiche indicazioni delle Committente. Il Concorrente dovrà pertanto descrivere dettagliatamente come si impegna a garantire la fatturazione per centri di costo.

Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati dovranno essere disponibili via web, ed accessibili dal portale dedicato. Il Concorrente dovrà descrivere dettagliatamente l'applicazione *web* proposta, che dovrà comunque rendere disponibile:

- visualizzazione e download delle fatture emesse;
- dettaglio traffico e servizi fatturati;
- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati;
- lista e dettaglio dei dispositivi forniti.

Saranno, altresì, oggetto di valutazione tecnica:

- possibilità d'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, ecc.);
- la possibilità di effettuare il download del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili (almeno .xls);
- 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, ecc.).

8.2 FATTURAZIONE DIRETTA AGLI UTENTI

Come già richiesto nelle precedenti sezioni, il Concorrente dovrà prevedere nell'Offerta Tecnica la fatturazione separata del traffico eseguito, anche in caso di *roaming* nazionale/internazionale, a titolo personale. Sarà cura di SACE consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta.

Il Fornitore dovrà in ogni caso produrre il dettaglio delle chiamate e dei servizi eseguiti a titolo personale che dovrà essere spedito direttamente all'indirizzo indicato dal dipendente, insieme alla sua fattura personale. Il dipendente potrà comunque accedere alla suddetta reportistica e fatturazione personale anche via web.

8.3 QUALITÀ DEI SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE

Il Concorrente dovrà indicare i parametri di qualità che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, relativamente a:

- Ritardo di fatturazione. Entro 2 (due) mesi dall'attivazione del Contratto, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire il Ritardo di fatturazione alla Committente da esso indicato in sede di offerta. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento e l'invio alla Committente delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso.
Il ritardo di fatturazione così definito non dovrà essere superiore a 20 (venti) giorni dalla chiusura del bimestre.
- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione: tale misura, espressa in giorni solari, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto per un errore di fatturazione, e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta l'esito del reclamo: riaccredito degli importi eccedenti in caso positivo, ovvero adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti, in caso negativo.
Il tempo entro cui il reclamo sulla fatturazione dovrà essere gestito e definito non dovrà essere superiore a 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo da parte del Fornitore.

La rendicontazione di tutti i servizi oggetto del presente Capitolato viene indirizzata a SACE presso la sede centrale all'attenzione del Responsabile dell'esecuzione del contratto .

E' richiesta una fatturazione distinta per SACE S.p.A. e per le controllate SACE BT S.p.A. , SACE FCT S.p.A. e SACE SRV S.r.l e SIMEST S.p.A. con i dati riepilogativi relativi alla tipologia del traffico e alle tariffe applicate. Tale fatturazione dovrà tener distinte le società sopra indicate. La struttura della fattura dovrà essere concordata con SACE entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla firma del contratto.

9 ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Una volta stipulato il contratto con la società aggiudicataria, SACE procederà, anche per conto delle società controllate, ad effettuare un Ordinativo di Fornitura per la richiesta delle utenze cui faranno successivamente seguito nella durata del contratto degli Ordinativi Collegati.

Per ogni Ordinativo ricevuto, il Fornitore è tenuto a dare riscontro alla Committente entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo, mediante comunicazione a mezzo di posta elettronica, comunicando:

- Il nominativo e le coordinate del referente dedicato;
- Il numero progressivo assegnato all'Ordinativo e la data di registrazione;
- La notifica dell'eventuale non processabilità dell'ordine per incompletezza o erroneità dell'Ordinativo stesso, fornendo in tal caso tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l'Ordinativo possa essere debitamente compilato e processato.

Il Fornitore dovrà sempre inviare comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi o comunque esecuzione delle attività richieste, via fax o posta elettronica (se così indicato nell'Ordinativo di fornitura), entro 24 (ventiquattro) ore dall'avvenuta attivazione dei servizi/esecuzione delle attività richieste.

9.1 ORDINATIVO DI FORNITURA DI PRIMA ATTIVAZIONE

Per la presa in carico dei servizi, il Concorrente dovrà predisporre un Piano operativo di prima attivazione di *Mobile Number Portability* entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura inviato dalla Committente.

Il Fornitore dovrà comunque garantire, come prima fornitura, la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze e dei servizi richiesti (anche in caso di *Mobile Number Portability*), l'applicazione del piano tariffario, e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura, fatti salvi gli accordi tra operatori e la normativa vigente.

Nell'Ordinativo di Fornitura, SACE per ciascuna società 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 a una delle società, e che SACE desidera includere nel nuovo contratto che sarà stipulato, con mantenimento del medesimo numero telefonico.
- c) utenze intestate a SACE e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per SACE.

Nello stesso Ordinativo di Fornitura, SACE indicherà:

- la configurazione richiesta per la Rete Privata Virtuale;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al *roaming* internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- i profili tariffari scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a detti servizi, nonché la scelta delle eventuali soglie informative/dispositive;
- l'opzione di mantenimento della SIM già in possesso, nei casi di cui alla precedente lettera b) ovvero la fornitura di nuove SIM con le caratteristiche previste nel presente Capitolato;
- modalità di invio, da parte del Fornitore, della documentazione degli addebiti (formato elettronico o cartaceo), ferma restando in ogni caso la possibilità di accedere alle stesse informazioni attraverso l'applicazione *web oriented*;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE;
- eventuale attivazione del servizio di assistenza in fascia estesa.

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

A seguito della ricezione dell'Ordinativo il Fornitore dovrà:

- 1) consegnare le schede SIM presso le sedi indicate da SACE nell'Ordinativo, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- 2) consegnare gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinativo di Fornitura, presso le sedi indicate nell'Ordinativo stesso, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- 3) per le utenze di SACE passate al nuovo tariffario secondo quanto previsto alle precedenti lettere b) emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- 4) inviare via e-mail al Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
 - indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
 - elenco delle eventuali SIM inviate (identificativo busta) e ICCID;

- elenco degli eventuali terminali inviati con modello e codice IMEI;
- arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM);
- indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la *Mobile Number Portability*; il passaggio stesso dovrà aver luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

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

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

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE provvederà ad inviare, via mail l'ordine di attivazione delle SIM. L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore solari dalla richiesta inviata via web.

9.2 ATTIVAZIONI SUCCESSIVE E FORNITURA DI TERMINALI RADIOMOBILI

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di avvio con l'Ordinativo di Fornitura, dovrà essere svolta con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo.

Per le nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, il termine di attivazione è di 2 (due) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo

Nel caso di utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti di SACE e/o controllate, che quest'ultima abbia interesse ad includere nel contratto come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico, SACE provvederà ad 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 al contratto e l'applicazione del relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 7 (sette) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste dei dipendenti.

Per quanto riguarda eventuali SIM già custodite dal Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE (scorte), l'attivazione, a seguito della richiesta, dovrà essere effettuata entro 1 (uno) giorno solare.

SACE potrà richiedere, durante l'intera durata del contratto, un numero di apparati radiomobili non superiore al 10% del numero complessivo delle SIM richieste. SACE indicherà nell'Ordinativo il numero di apparati richiesti, specificando la marca ed il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore.

Il Fornitore sarà tenuto a consegnare gli apparati entro il termine di 7 (sette) giorni solari.

9.3 DUAL BILLING

SACE potrà richiedere l'attivazione dei servizi di fatturazione separata per i servizi fruiti dai dipendenti a titolo personale (c.d. *dual billing*), attraverso l'invio di apposito modulo di "richiesta servizio *dual billing*". In tale modulo l'Amministrazione indicherà i nominativi dei dipendenti cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quali tipologie di traffico (voce, SMS/MMS e videochiamata, se previsti, dati) si richiede l'abilitazione del *dual billing*. In particolare, potrà essere data indicazione circa l'addebito al dipendente di tutti i servizi fruiti in *roaming* internazionale, qualora l'offerta del Fornitore non preveda la

possibilità di distinguere, all'estero, i servizi fruiti a titolo personale. Analoga indicazione potrà essere data per SMS/MMS e video-chiamate, qualora l'Offerta Tecnica del Concorrente non estenda a tali servizi la possibilità di distinguere l'uso personale da quello istituzionale. Sarà cura di SACE allegare al modulo di richiesta del servizio *dual billing*, l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari inviata via web. L'attivazione del servizio di *dual billing* dovrà avvenire entro 24 (ventiquattro) ore dalla suddetta richiesta.

9.4 VARIAZIONE DEI PROFILI DI ABILITAZIONE

SACE potrà richiedere la variazione dei profili di abilitazione delle utenze in RPV, la abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale e alla trasmissione dati, nonché la variazione del profilo tariffario per i servizi di trasmissione dati e/o delle relative soglie informative/dispositive, sia via fax, sia attraverso l'applicazione web o mediante richiesta formulata al call center del Fornitore o via e-mail. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 1 (uno) giorno.

9.5 ACCETTAZIONE DELLE FORNITURE E DEI SERVIZI

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE. Qualora all'interno di un Ordinato di Fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile dell'esecuzione del contratto segnalerà via e-mail il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo, entro i successivi 3 (tre) 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.

Per l'esecuzione dei servizi di telefonia mobile, di noleggio di schede SIM e di apparati radiomobili esposti al § 5, il Fornitore si obbliga, a propria cura, spese e rischio, ad attivare i servizi e, comunque, a svolgere le attività stabilite nel Capitolato Tecnico nelle tempistiche indicate.

SACE comunicherà al Fornitore i seguenti dati necessari allo svolgimento del servizio:

- numero di utenze assoggettate alla *number portability*;
- numero di utenze nuove richieste in fase di prima attivazione;
- numero di radiomobili richiesti in fase di prima attivazione, specificando la marca e il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore;
- eventuali servizi accessori richiesti per tutte o parte delle utenze;
- gli indirizzi di spedizione degli apparati e delle schede SIM per la prima attivazione, per la *number portability* e delle relative scorte;
- il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto di SACE e il suo indirizzo.

Per la presa in carico del servizio di fonia già attivi, il Fornitore, in un tempo massimo di 10 (dieci) giorni solari dalla stipula del contratto, dovrà predisporre un "Piano di presa in carico dei servizi già attivi" contenente le modalità, le soluzioni tecnologie ed il piano di realizzazione, con i relativi tempi, con cui è in grado di effettuare la presa in carico dei servizi esistenti. In tale piano, il Fornitore dovrà anche precisare le procedure ed i passaggi amministrativi attraverso cui assumerà formalmente la presa in carico dei servizi già attivi, includendo con ciò ogni tipo di rapporto con l'attuale Fornitore di tali servizi fino alla gestione delle fasi di disdetta di canoni e costi fissi.

Le operazioni di attivazione del servizio di fonia già attivo dovranno essere inderogabilmente terminate entro 45 giorni solari dall'approvazione del "Piano di presa in carico dei servizi già attivi".

Tali operazioni dovranno avvenire nel rispetto delle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di Portabilità del Numero tra Operatori di Telefonia Mobile.

Al termine delle operazioni di attivazione del servizio di fonia da parte del Fornitore, SACE entro 10 (dieci) giorni decorrenti dalla data di attivazione di tutte le SIM procederà alle attività di verifica di detto servizio e, in caso di esito positivo, rilascerà un verbale di "Accettazione dei Servizi" oggetto della fornitura, e quindi titolo di inizio dell'erogazione del servizio, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione.

9.6 DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

SACE può richiedere la disattivazione di una qualsiasi utenza telefonica prima del termine del contratto di fornitura.

Il Fornitore dovrà garantire la disattivazione dell'utenza telefonica al massimo entro 2(due) giorni lavorativi dalla richiesta.

10 COLLAUDI DELLA COPERTURA

Per quanto concerne il collaudo della copertura, il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a consegnare entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente un "Piano dettagliato della copertura", comprendente le mappe di dettaglio e lo schema dettagliato del calcolo della copertura a giustificazione dei valori forniti in sede di offerta. Le mappe dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e vari colori di riempimento, le diverse zone di copertura relative ai servizi voce e dati.

La Committente si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sottoporre a verifica la copertura dichiarata ed i servizi offerti, richiedendo al Fornitore Aggiudicatario riscontri a campione.

L'espletamento dei test di copertura e la consegna dei relativi risultati dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla richiesta secondo le modalità di seguito descritte.

Nella richiesta di verifica, la Committente comunicherà al Fornitore Aggiudicatario le località individuate per la verifica e questi, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione, dovrà consegnare il "Documento di verifica conformità" contenente la tipologia e la descrizione dei test che ritiene di effettuare a riprova dei parametri di copertura dichiarati e dei servizi offerti.

La Committente sarà comunque libera di indicare criteri e modalità che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto all'esigenza di verificare la copertura ed i servizi offerti.

Concordati i test da effettuare le modalità di esecuzione ed i criteri con i quali ogni test è da considerarsi superato con esito positivo entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del "Documento di verifica conformità" da parte della Committente, il Fornitore Aggiudicatario dovrà consegnare entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi il "Documento di verifica conformità" definitivo.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione il proprio personale tecnico, nonché i mezzi e strumenti di ogni tipo necessari allo svolgimento delle verifiche che si effettueranno alla presenza di personale della Committente.

La verifica sarà considerata superata se i test concordati avranno dato esito positivo. Il mancato superamento dei test potrà produrre la revoca dell'aggiudicazione.

SACE potrà richiedere che il collaudo sia condotto dal solo Fornitore, senza contraddittorio, che ne dovrà garantire ed autocertificare l'esito positivo.

Sarà, altresì, oggetto di collaudo la copertura *INDOOR* presso le sedi degli uffici SACE e delle sue controllate (reperibile su www.sace.it e su www.simest.it)

11 PENALI

In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio, in relazione a quanto espresso nelle varie sezioni di questo documento, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere le penali di seguito riepilogate.

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

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO/ TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO	VALORE DELLA PENALE
1	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	Euro 3,00 al giorno per ogni utenza impattata, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore dichiarato, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato
2	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	Euro 3,00 al giorno per ogni utenza impattata, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato
3	Call Set-up Time	6 sec	Euro 1,00 al giorno per ogni utenza impattata, a partire dal giorno in cui si è verificato un valore di call set-up time superiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto
4	Percentuale di consegna SMS	98%	Euro 1,00 al giorno per ogni utenza impattata, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna degli SMS inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto
5	Qualità dei servizi SMS – Tempo massimo di consegna	Valore V dichiarato dal Fornitore in Offerta Tecnica	Euro 5,00 al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore inferiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO/ TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO	VALORE DELLA PENALE
6	Qualità di servizi SMS – Disponibilità del servizio di invio SMS	Valore V dichiarato dal Fornitore in Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica
7	Sospensione dei servizi di RPV	1 giorno	Euro 5,00 al giorno per ogni utenza soggetta a disservizio, con un minimo di Euro 50,00 al giorno
8	Sospensione dei servizi in <i>Roaming</i> internazionale nelle nazioni coperte dai dichiarati accordi di <i>roaming</i> internazionale	1 giorno	Euro 10,00 al giorno per ogni utenza soggetta a disservizio, con un minimo di Euro 50,00 al giorno
9	Adeguamento copertura <i>indoor</i> per carenza e/o assenza di segnale	30 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo
10	Piano Operativo di Prima Attivazione	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di fornitura	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
11	Piano Operativo di Prima Attivazione	30 giorni solari per il completamento di tutte le attività relative al piano	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo
12	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione – Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze e di consegna dei terminali radiomobili	30 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
13	Ordinativo di Fornitura collegato – Tempo di attivazione delle utenze	2 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo
14	Tempo di consegna dell'apparato	7 giorni dalla richiesta	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo
15	Tempo di variazione dei profili di abilitazione	1 giorni dalla richiesta	Euro 10,00 per SIM per ogni giorno di ritardo
16	Disponibilità del portale web per il supporto gestionale e amministrativo	<u>24 h su 24</u>	Euro 50,00 per ogni giorno di indisponibilità
17	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 10,00 per ogni giorno, a partire dal giorno in cui sia rilevato un tempo netto di attesa superiore a quanto offerto, fino al giorno di ripristino del valore offerto
18	Qualità dei servizi di Customer Care – Tempo di risposta alla richiesta via fax e via e-mail	2 ore dalla richiesta	Euro 3,00 per ogni ora di ritardo
19	Disservizi, guasti, malfunzionamenti – Tempi di risoluzione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 per ogni ora di ritardo fino al ripristino del valore offerto

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO/ TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO	VALORE DELLA PENALE
20	Manutenzione degli apparati – Tempo di consegna degli apparati riparati/sostituiti	3 giorni	Euro 10,00 per ogni dispositivo per ogni giorno di ritardo
21	Manutenzione delle SIM – Tempo di consegna della SIM sostitutiva	3 giorni	Euro 10,00 per ogni SIM per ogni giorno di ritardo
22	Assistenza in caso di furto/smarrimento – Tempo di consegna del terminali sostitutivi	3 giorni	Euro 10,00 per ogni dispositivo per ogni giorno di ritardo
23	Assistenza in caso di furto/smarrimento – Tempo di consegna della SIM sostitutiva	3 giorni	Euro 10,00 per ogni SIM per ogni giorno di ritardo
24	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema irrisolto	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
25	Errata fatturazione su importo canoni, traffico e servizi		Euro 100,00 per ogni fattura errata
26	Fatturazione e rendicontazione - Ritardo di fatturazione	20 giorni	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
27	Voltura utenze già attive da un contratto ad un altro tra SACE e le società controllate	2 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo per ogni utenza non volturata
28	Tempo di attivazione/modifiche servizio di <i>Dual Billing</i>	24 ore dalla Richiesta	Euro 10,00 per SIM per ogni giorno di ritardo
29	Espletamento dei test di copertura e consegna dei relativi risultati	30 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
30	Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e delle relative mappe	10 giorni lavorativi dalla richiesta	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
31	Tempi di risoluzione per guasti successivi all'attivazione della Copertura <i>indoor</i>	2 giorno	Euro 100 per ogni giorno di ritardo

Tutti i giorni indicati nella presente tabella, si intendono solari (salvo diversa indicazione).

Si precisa che con riferimento ai parametri per l'applicazione delle penali laddove è previsto un Valore dichiarato dal Fornitore ovvero il Fornitore volesse garantire dei tempi migliorativi rispetto al valore di soglia fissato da SACE lo stesso sarà indicato specificatamente nell'Offerta Tecnica presentata.