

Capitolato Tecnico Servizi di Telefonia Mobile



VERSIONE
1.5

AGGIORNATO AL
29/11/2021

SOMMARIO

1	PREMESSA	4
2	AS-IS TELEFONIA MOBILE	5
2.1	CONSISTENZE MOBILE	5
2.2	TRAFFICO TELEFONICO	5
3	OGGETTO DEI SERVIZI: LIVELLI MINIMI RICHIESTI	6
3.1	SERVIZI FONIA/SMS/DATI MINIMI	6
3.2	REQUISITI DI COPERTURA	7
3.2.1	<i>Copertura indoor</i>	7
3.3	SERVIZI DI FORNITURA SIM	7
3.4	TERMINALI E DISPOSITIVI RADIOMOBILI	8
3.4.1	<i>Caratteristiche della fornitura</i>	8
3.4.1	<i>Modalità di Fornitura dei terminali radiomobili</i>	8
3.5	CUSTOMER CARE	9
3.6	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI DEL PARCO SIM	10
3.7	SLA	11
3.7.1	<i>Qualità risoluzione guasti, malfunzionamenti e disservizi</i>	11
3.7.2	<i>Richieste di change</i>	11
3.7.3	<i>Penali - SLA</i>	12
3.8	GESTIONE GUASTI	12
3.9	PROCEDURA DI ESCALATION	12
4	CONDIZIONI CONTRATTUALI	13
4.1	DELIVERY	13
4.1.1	<i>Pianificazione</i>	13
4.1.2	<i>Durata</i>	13
4.1.3	<i>Penali per il mancato rispetto dei tempi delivery</i>	13
4.2	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	13
4.2.1	<i>Prima attivazione</i>	13
4.2.2	<i>Attivazioni successive</i>	15
4.3	GESTIONE DELLE UTENZE	15
4.4	SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE	15
4.4.1	<i>Condizioni generali</i>	15
4.4.2	<i>Servizio di rendicontazione</i>	15
4.4.3	<i>Gestione fatturazione in delivery</i>	16
4.4.4	<i>Errori di fatturazione</i>	16
4.5	REPORT PERIODICI E DOCUMENTAZIONE	17

4.5.1	<i>Report di Traffico</i>	17
4.5.2	<i>Report di Traffico</i>	17
4.5.3	<i>SLA di produzione report</i>	18
4.5.4	<i>Penali consegna report</i>	18
4.6	DURATA DEL CONTRATTO	18
4.7	SUPERAMENTO DEL CONTRATTO	18
4.8	RINNOVO DEL CONTRATTO	19
4.9	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	19
4.10	ACCOUNT TEAM E REFERENTI DEL FORNITORE	20

1 Premessa

Il presente capitolato tecnico contiene le informazioni inerenti il lotto avente ad oggetto: i servizi di Telefonia Mobile per il cliente ASA S.P.A.

Il documento si suddivide in:

- **AS-IS:** descrive brevemente lo stato attuale dell'infrastruttura in esercizio.
- **SLA:** livelli di assistenza minimi richiesti
- **Condizioni contrattuali:** sono riportate in questa sezione alcune condizioni contrattuali ritenute molto importanti da parte del Cliente e per le quali vengono richieste adeguate risposte da parte del Fornitore.
- **Servizi Opzionali**

Si sottolinea che l'offerta di livelli più elevati rispetto a quelli descritti, migliorie e add-on (relativamente sia ad aspetti tecnici, economici che a condizioni contrattuali) saranno adeguatamente valutati con l'attribuzione di idonei punteggi frutto del confronto fra le proposte dei competitors.

2 AS-IS Telefonia Mobile

2.1 Consistenze Mobile

Il cliente presenta un operatore telefonico: TIM. Di seguito vengono definite le consistenze riguardanti il parco SIM del cliente sulle quali è richiesta l'offerta, evidenziandone i piani tariffari attivi:

Tabella 1 Consistenze delle SIM ASA S.P.A.. Fonte: Vodafone

Tipologia SIM	Quantità
SIM Voce	481
SIM Dati	568

2.2 Traffico telefonico

I valori di traffico telefonico, relativo sia alla voce che agli SMS/MMS che ai dati, sviluppato a consuntivo dalle sedi del cliente verso tutte le direttrici nel periodo di osservazione considerato è riportato negli allegati:

- [Allegato Informativo -Traffico ASA.xls](#)

Si prega di notare che il report di traffico è relativo a 2 bimestri, da cui si invita il Carrier a fare le dovute considerazioni all'atto di effettuare il corretto dimensionamento dell'offerta.

3 Oggetto dei servizi: Livelli minimi richiesti

In questo capitolato tecnico vengono evidenziati i requisiti progettuali per la fornitura dei seguenti servizi:

- Profili, Piani Tariffari ed Opzioni associate;
- Servizio di fornitura dei dispositivi mobili (da quotare come opzione a parte);

NOTA: Non sono posti vincoli sulla tipologia di offerta che il Carrier può presentare, ma è preferibile una quotazione a piani tariffari e non a Basket condiviso.

3.1 Servizi Fonia/Sms/Dati minimi

Il Fornitore deve garantire la fornitura di servizi di telefonia mobile appartenenti alle seguenti categorie indicandone i limiti nell'offerta.

- Servizio di fonia vocale
- Segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali
- 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
- 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
- Audio conferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tassazione unica o ripartita tra i partecipanti
- Visualizzazione del numero del chiamante: permette di identificare sul display del terminale 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)
- 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 re-instradare le chiamate dirette ai terminali radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica
- Messaggistica SMS/MMS
- Servizio di messaggi di testo brevi (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad un massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonia;
- SMS concatenati (Long SMS): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, dovranno essere segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali dovrà contenere le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo

che il terminale ricevente sia in grado di assemblare correttamente il messaggio originario;

- Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service). Permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;
- Tethering: sia mediante dispositivi di trasmissione dati (es. internet key), incluse navigazione web, scambio di file e utilizzo di servizi real-time, posta elettronica, ecc.

3.2 Requisiti di Copertura

Il concorrente dovrà produrre, il Piano della Copertura, contenente dati e tabelle come definito nei paragrafi seguenti.

Relativamente al servizio voce e ai servizi di telefonia di base, il concorrente dovrà obbligatoriamente garantire almeno il 90% di copertura dell'intero territorio nazionale in cui sono dislocate le sedi ASA S.P.A..

Il fornitore deve indicare inoltre la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale, in cui sono dislocate le sedi ASA S.P.A., per il servizio voce dati.

Viene richiesto al fornitore di riassumere i dati di copertura garantita all'interno della propria offerta Tecnica, compilando la sezione " Copertura", indicando per ogni sede e relative aree il livello di copertura per rete 2G, 3G, 4G, 4G+, Indoor e Outdoor.

È richiesto come requisito minimo che sia indicato in offerta che il fornitore si prende in carico l'onere di installare dei ripetitori di segnale per garantire la copertura del segnale indoor nelle sedi, qualora il segnale risulti insufficiente e/o non conforme a quanto dichiarato in offerta.

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

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

3.2.1 Copertura indoor

In assenza o carenza del segnale di rete del Fornitore all'interno delle sedi, previa richiesta da parte di ASA S.P.A., il Fornitore dovrà predisporre entro 30 giorni dalla segnalazione un piano di copertura microcellulare interna da sottoporre al cliente. La realizzazione della copertura dovrà poi avvenire, previa approvazione di ASA S.P.A., in un tempo massimo di 60 giorni con decorrenza a partire dall'autorizzazione rilasciata dal cliente. La realizzazione del progetto proposto da parte del Fornitore ed eventuali variazioni dovranno essere concordati con ASA S.P.A..

Nel corso della durata del presente contratto il Fornitore sarà tenuto a realizzare, al massimo, un numero di impianti ripetitori indoor pari a 2 (due), senza alcun onere per ASA S.P.A..

3.3 Servizi di fornitura SIM

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

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

Il Fornitore deve garantire la tariffazione di tutti i servizi richiesti sia attraverso la formula contrattuale di fatturazione proposta come modalità di addebito all'azienda, sia con formula "prepagata" il cui dettaglio applicativo dovrà essere descritto in offerta tecnica, salvo modifiche o integrazioni che saranno concordate prima della stipula. Le SIM impiegate dagli utenti potranno essere una combinazione di abbonamenti e prepagate.

Le possibilità di ricarica dovranno essere le seguenti:

- ricarica automatica
- ricarica manuale

Per garantire agli utenti la continuità del servizio, il Fornitore consegnerà assieme alle SIM ordinate anche un numero di SIM di scorta pari al 5%, arrotondato all'unità superiore, delle SIM previste per ogni singolo stabilimento/ufficio del Cliente.

Per la fornitura delle SIM di scorta non è previsto alcun corrispettivo al Fornitore. La consegna delle SIM di scorta dovrà essere effettuata, a cura del Fornitore, negli stabilimenti/uffici ASA S.P.A. con la ripartizione indicata dal Cliente.

3.4 Terminali e Dispositivi Radiomobili

È richiesto al Concorrente di quotare la fornitura di apparati radiomobili nelle modalità che saranno specificate nel seguito.

3.4.1 Caratteristiche della fornitura

Il Fornitore dovrà presentare una proposizione per le seguenti tipologie di terminali mobili fornendo il prezzo unitario di acquisto

- Samsung S10 o equivalente
- Samsung A50 o equivalente
- Samsung J6+ o equivalente

Tutti i modelli dovranno avere in dotazione il Sistema Operativo Android Enterprise e dovranno essere facilmente presi in gestione dal sistema MDM di A.S.A. S.P.A.

3.4.1 Modalità di Fornitura dei terminali radiomobili

I terminali potranno essere richiesti al momento dell'attivazione del servizio per l'utenza specifica, oppure successivamente.

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

Nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, i terminali dovranno essere consegnati entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

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

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni nella lingua del paese di destinazione o almeno in inglese, 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 originale
- auricolare
- cavo USB

Si precisa che nel conteggio dei telefoni saranno considerati i soli apparati che possiedano tutte le caratteristiche minime previste per la relativa categoria. Qualora, un telefono offerto in una data categoria non rispetti uno dei requisiti progettuali previsti per la categoria stessa, l'offerta di tale telefono verrà considerata non valida.

È richiesta inoltre la fornitura della lista completa di tutti i terminali disponibili l'acquisto con la relativa quotazione per ciascun device comprensiva di assicurazione KASKO.

Per la fornitura e il servizio di manutenzione dei terminali radiomobili è prevista la sola formula del noleggio.

3.5 Customer Care

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di contact center multicanale con personale adeguatamente formato a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dagli utenti. Il servizio dovrà essere disponibile 8hrs x 5gg.

I canali di comunicazione minimi messi a disposizione dal Fornitore per l'accesso al Customer Care dovranno essere:

- una interfaccia web attraverso cui saranno preferenzialmente effettuate parte o tutte le operazioni necessarie alla gestione del servizio e tutte le comunicazioni con il Fornitore;
- un numero telefonico dedicato all'assistenza agli utenti. Il numero messo a disposizione non dovrà comportare costi o comunque costi non superiori a quelli di tariffazione per chiamate standard (no numeri speciali a pagamento);
- un indirizzo di posta elettronica dedicato e riservato agli utenti ASA S.P.A. .

Tra i compiti della struttura di Contact Center sono inclusi:

- Fornitura di informazioni tecniche ed operative a personale di ASA S.P.A. e degli Utilizzatori;
- Supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura e sullo stato di evasione degli Ordinativi di Fornitura;
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo;

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

Il concorrente dovrà descrivere in dettaglio le risorse che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Customer Care, con specifico riferimento a struttura, metodologie, strumenti e modelli organizzativi al fine di massimizzare l'efficacia e l'utilità del servizio.

3.6 Accesso alle informazioni del Parco SIM

Il fornitore dovrà obbligatoriamente rendere disponibili in formato .xml o .csv tramite interfaccia web (o tramite e-mail su richiesta del Cliente), i dati dettagliati e aggiornati di tutte le SIM in uso, comprendenti le seguenti informazioni:

- numero utenza
- SIM associata
- data attivazione utenza
- data disattivazione utenza
- segmento SIM associata (abbonamento, ricaricabile)
- tipo utenza SIM (voce - voce/dati – dati – m2m)
- seriale SIM associata
- servizi attivi su SIM associata con data inizio/fine
- canoni servizi attivi
- importo voce (mese precedente)
- minuti traffico (mese precedente)
- importo dati (mese precedente)
- traffico dati (mese precedente)
- roaming internazionale voce (attivo, non attivo)
- roaming internazionale dati (attivo, non attivo)
- importo roaming internazionale voce (mese precedente)
- minuti traffico roaming internazionale voce (mese precedente)
- importo roaming internazionale dati (mese precedente)
- traffico roaming internazionale dati (mese precedente)

3.7 SLA

Alla luce dell'importanza che riveste per il Cliente il buon funzionamento, la fruibilità e la continuità dei servizi TLC, vengono richiesti adeguati livelli di servizio, in termini di copertura dell'assistenza, rapidità di intervento e tempi di risoluzione dei guasti

3.7.1 Qualità risoluzione guasti, malfunzionamenti e disservizi

La qualità del servizio sarà valutata in termini di tempi massimi garantiti per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi. Devono quindi essere indicati dal fornitore i tempi massimi garantiti per la presa in carico e la risoluzione del problema segnalato. Per tempo di risoluzione si intende l'intervallo che intercorre tra la segnalazione della problematica da parte dell'utente, e la comunicazione dell'avvenuta risoluzione del problema da parte del Customer Care.

Requisiti progettuali richiesti:

Risoluzione malfunzionamenti, guasti e disservizi	Presa in carico (*)	Risoluzione (**)
Tempo di risoluzione gestione SIM	1 h	12 h
Tempo di risoluzione riparazioni/sostituzioni dispositivi	1 h	15 gg

(*): tempo massimo per la presa in carico

(**): tempo massimo di esecuzione

Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi al portale web per il supporto gestionale e amministrativo, è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore lavorative.

In caso di Il Fornitore dovrà garantire la sostituzione delle SIM in caso di guasti e malfunzionamenti che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari nonché in caso di furto o di smarrimento delle SIM stesse.

3.7.2 Richieste di change

Il fornitore è tenuto a specificare quale SLA è in grado di garantire prendendo a riferimento i livelli minimi richiesti riportati nella tabella che segue.

Il parametro di riferimento è il tempo relativo alla presa in carico della richiesta dell'utente e il tempo massimo di esecuzione della richiesta di modifica. Gli SLA sono definiti sulla media delle richieste pervenute in un mese solare.

Richieste di change	Presa in carico (*)	Evasione (**)
Tempi di risposta	2h	16h

(*): tempo massimo per la presa in carico

(**): tempo massimo di esecuzione

3.7.3 Penali - SLA

Il Fornitore è obbligato a fornire le penali previste in caso non riesca a rispettare le condizioni indicate per la qualità dei servizi offerti, la risoluzione di guasti e disservizi, le tempistiche per le richieste di change.

Saranno valutate positivamente le penali applicate più restrittive.

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 al Cliente le penali indicate.

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

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

3.8 Gestione guasti

È richiesto di indicare il dettaglio della procedura di gestione dei guasti e delle richieste di change.

3.9 Procedura di escalation

È richiesto di indicare la procedura di escalation per la gestione dei guasti e delle richieste di change.

4 Condizioni contrattuali

4.1 Delivery

4.1.1 Pianificazione

Il fornitore è tenuto a fornire un piano dettagliato del processo di delivery dove siano indicate le modalità, le tempistiche e le figure sia del fornitore che del Cliente che saranno coinvolte ed impiegate per la migrazione, al fine di minimizzare l'impatto negativo che può generarsi sulle attività aziendali e causare disagi per gli utenti.

Quanto sopra vale anche nel caso in cui sia scelto il fornitore attuale del servizio.

4.1.2 Durata

La durata massima del Delivery dell'intero progetto è fissata in un tempo massimo pari a **2 mesi**, salvo adeguate motivazioni ed eventi che dovranno essere adeguatamente giustificati in modo completo ed esaustivo e tramite la presentazione di giustificativi scritti.

È richiesto al Fornitore nella fase di delivery del progetto, di seguire l'elenco delle priorità fornite dal Cliente per quanto concerne l'espletamento delle varie attività.

4.1.3 Penali per il mancato rispetto dei tempi delivery

In riferimento a quanto indicato al punto precedente, e salvo validi e giustificati motivi da accettare ad insindacabile giudizio del Cliente, oltre il tempo massimo concordato per la delivery il fornitore si impegna a farsi carico di tutti i costi relativi ai servizi non ancora migrati, o comunque imputabili a servizi relativi alla precedente contrattualizzazione.

4.2 Attivazione dei servizi

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate nel contratto di Fornitura, con modalità e tempi specificati nel seguito.

4.2.1 Prima attivazione

Il fornitore dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'attivazione di eventuali opzioni e l'applicazione dei piani tariffari concordati, entro 30 (trenta) giorni solari dalla sottoscrizione del contratto di fornitura, salvo diversi accordi confermati per scritto dalle parti.

Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 10 (dieci) giorni solari, nel caso di utenze in Mobile Number Portability (MNP), fatti salvi gli accordi interoperatore e la normativa vigente.

A tal proposito, il concorrente dovrà dichiarare nell'Offerta Tecnica quali siano gli eventuali casi contemplati dall'accordo quadro in materia di MNP, vigente tra gli operatori mobili che richiedano tempi per l'espletamento della procedura di portabilità superiori a quelli previsti.

In ogni caso, il Fornitore si impegnerà a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il fornitore deve produrre un documento di ordine nel quale deve essere indicato:

- L'elenco delle SIM oggetto del contratto;
- i profili tariffari scelti per i servizi di fonia e trasmissione dati attribuiti ad ogni singola utenza;
- Eventuali servizi e opzioni aggiuntive attivate su ogni singola SIM;
- La data esatta di attivazione dei servizi per ogni singola SIM;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al roaming internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- Le soglie di alert impostate per ogni singola SIM, se applicabile;
- Nominativo ed indirizzo del Referente del Cliente;
- Opzione per l'attivazione delle SIM: attivazione automatica alla consegna, oppure a seguito di richiesta specifica. Resta inteso che le SIM andranno spedite, in ogni caso, in stato disattivato;
- Se prevista, la configurazione richiesta per la rete privata virtuale, ed i profili di abilitazione delle utenze.

In tempo utile per procedere all'attivazione dei servizi nei tempi previsti nella presente sezione, e non oltre comunque il trentesimo giorno dalla sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà:

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dal Referente del Cliente, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- inviare via e-mail al Referente del Cliente un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
 - indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
 - elenco delle SIM (identificativa busta) e ICCID;
 - arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM); o indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la Mobile Number Portability; il passaggio stesso dovrà aver luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

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

Nel caso in cui Cliente non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Referente del Cliente provvederà a inviare al Fornitore la richiesta di attivazione delle SIM.

4.2.2 Attivazioni successive

La richiesta di utenze ulteriori rispetto a quelle previste dal contratto iniziale di fornitura, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste per la prima attivazione.

Per tutte le utenze attivate successivamente alla stipula del contratto per le quali il Cliente richieda l'attivazione, dovranno essere applicate le stesse condizioni economiche, tecniche e contrattuali riservate alle utenze già attive, salvo quanto diversamente concordato fra le parti.

4.3 Gestione delle utenze

Il fornitore deve indicare nel dettaglio le modalità di richiesta da parte del Cliente riguardo variazioni dei profili tariffari, attivazione\disattivazione di utenze, modifiche soglie di alert, abilitazione\disabilitazione al roaming internazionale, attivazione\disabilitazione opzioni e qualsiasi altra operazione di gestione sulle utenze attive.

Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro e non oltre 24 (ventiquattro) ore solari. Il Fornitore dovrà comunicare l'avvenuta attivazione delle modifiche richieste via e-mail entro 2 ore dalla modifica richiesta.

Sarà valutata positivamente la possibilità di gestione delle utenze (attivazioni\disattivazioni utenze, modifiche ai piani tariffari, attivazione\disattivazione opzioni, modifica soglie di alert, etc.) attraverso l'area clienti web messa a disposizione dal fornitore al Cliente.

4.4 Servizi di fatturazione e rendicontazione

4.4.1 Condizioni generali

La condizione standard è bimestrale posticipata con pagamenti a 30 gg. Saranno valutate positivamente condizioni migliorative relative al periodo di pagamento (es. fatturazione posticipata e termini di pagamento a 60/90/120 gg).

Il pagamento dei corrispettivi avviene previa presentazione di fattura in formato elettronico, trasmessa al Codice Destinatario A4707H7, indicante il riferimento al numero ordine/contratto, pena la non liquidabilità della stessa.

Le fatture sono liquidate entro 90 giorni data fattura, previa acquisizione del DURC regolare. Eventuali ritardi nei pagamenti delle fatture non possono in nessun modo costituire motivo di sospensione o rallentamento delle prestazioni, risoluzione o recesso.”

Il fornitore è tenuto ad indicare esplicitamente all'interno della propria offerta, le condizioni di fatturazione proposte.

4.4.2 Servizio di rendicontazione

Le fatture non potranno essere emesse a corpo o essere cumulative di più contratti di fornitura relativi a diverse società del gruppo. La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze di ASA S.P.A. .

Il Fornitore dovrà per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico (formato .xls o .csv), nonché la possibilità di personalizzazioni.

In particolare i dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza e/o servizio tariffati, relativamente a tutti i servizi prestati: canoni, traffico e volumi prodotti (secondi di conversazione, volumi di dati, etc.) distinto per tipologia di chiamate o servizio, altre voci di costo. Per ogni voce dovrà essere indicata la SIM a cui sono riferiti e devono essere indicati i costi relativi ad ogni voce riportata.

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

- Identificativo Ragione Sociale;
- Identificativo SIM MSISDN;
- Identificativo del piano tariffario;
- Costo del piano Tariffario;
- data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy personale;
- tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio;
- tariffazione applicata (al secondo, al KByte/MByte o a plafond);
- durata complessiva della chiamata ovvero totale di dati scambiati;
- costo complessivo della chiamata o sessione;
- paese di riferimento del chiamato

Il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo specifiche indicazioni di ASA S.P.A..

Il servizio di rendicontazione dovrà essere erogato tramite un portale online che consenta al cliente la creazione di report ad-hoc basati sullo storico dei dati accumulati.

Non si considerano tra i servizi fatturati per singola utenza quelli relativi alla eventuale fornitura di terminali radiomobili (telefoni, tablet e dispositivi di trasmissione dati), che saranno fatturati separatamente dall'utenza associata mantenendone separata la competenza delle due Ragioni Sociali.

4.4.3 Gestione fatturazione in delivery

L'Operatore potrà dare inizio alla fatturazione solamente dopo la completa attivazione di tutte le utenze previste dal contratto (indicate in precedenza nel paragrafo "prima attivazione") ed aver messo il Cliente nelle condizioni di poter disdire TUTTI i servizi attivi con il precedente operatore. Nel caso il contratto sia rinnovato con l'attuale fornitore, lo stesso fornitore si impegna ad applicare entro e non oltre 1 mese solare le nuove tariffe. In caso contrario il Cliente non sarà tenuto al pagamento della differenza calcolata fra le vecchie e le nuove tariffe (canoni e consumi).

4.4.4 Errori di fatturazione

In caso di contestazione da parte del Cliente dei dati riportati in fattura, il fornitore si impegna a prendere in carico la richiesta di verifica entro 5 giorni dalla segnalazione.

Nel caso in cui dalle verifiche successive emerga la fondatezza degli errori segnalati, il fornitore si impegna a stornare gli extra-costi erroneamente fatturati nel primo ciclo di fatturazione utile, o comunque a rimborsare tali costi entro e non oltre 30 giorni dall'accertamento dell'errore.

La comunicazione di presa in carico, risoluzione della controversia e comunicazione di avvenuto rimborso, devono essere comunicati dal fornitore attraverso e-mail al Referente del Cliente entro 2 (due) giorni dal verificarsi dell'evento.

4.5 Report periodici e documentazione

L'offerta dovrà indicare esplicitamente che:

- Il fornitore si obbliga al rilascio periodico a cadenza bimestrale di documentazione di dettaglio inerente tutti i servizi forniti;
- Tali report dovranno contenere le voci indicate di seguito;
- La documentazione dovrà essere tassativamente fornita in formato MS Excel o CSV;
- La reportistica dovrà essere unica ed in grado di gestire la suddivisione per centri di costo. Il servizio di reportistica dovrà essere erogato tramite un portale online che consenta al cliente la creazione di report ad-hoc basati sullo storico dei dati accumulati.

4.5.1 Report di Traffico

Voci richieste da inserire nel report suddiviso per le due ragioni sociali:

- Identificativo Ragione Sociale
- Identificativo SIM (numero di telefono e/o ICCD);
- Tipo di servizio (ad es. traffico dati);
- Tipo di addebito (ad.es. canone mensile);
- Direttrice di traffico (es. nazionale, Internazionale, Roaming in, Roaming Out);
- Zona/Paese (Italia, Paesi Europei, Paesi Extraeuropei)
- Durata in minuti o consumo in Kilobyte;
- Periodo di riferimento dell'addebito (dal al....);
- Bimestre (es. 01/2015, 04/2016, etc)

Il Traffico effettuato in Roaming dovrà essere suddiviso tra traffico in Europa e traffico in ExtraEuropa.

4.5.2 Monitoraggio del Traffico

Si richiede la quotazione opzionale di un servizio di monitoraggio del traffico generato dai servizi di telefonia mobile. Tale servizio dovrà essere articolato in base ai seguenti requisiti:

- Il servizio dovrà essere reso disponibile tramite un portale (Dashboard) in cloud
- Il servizio deve essere agnostico rispetto all'operatore di telefonia mobile
- Il servizio deve rendere possibile il monitoraggio in tempo-reale del traffico (voce/dati/sms) da/verso la singola utenza SIM
- Il servizio deve avere la capacità di impostare alert in al superamento di uno specifico valore di soglia

- Il servizio deve avere la capacità di inibire il traffico con azioni impositive sul device dove è alloggiata la SIM utente in oggetto.

4.5.3 SLA di produzione report

Di seguito si indicano gli SLA di produzione del report di dettaglio traffico:

Invio report dettaglio traffico	SLA
Tempi di invio documentazione	15 gg dopo termine periodo di fatturazione

*Esempio: periodo di fatturazione **Febbraio-Marzo** → Ricezione report massimo al **15 Aprile**.*

4.5.4 Penali consegna report

Deve essere **esplicitamente indicato** all'interno del contratto che la mancata consegna della documentazione di report contenente almeno le voci indicate ed in formato MS Excel o CSV, autorizza il cliente alla sospensione dei pagamenti fino alla consegna della documentazione, senza incorrere in penali per ritardo nei pagamenti.

Oltre a quanto indicato, il Fornitore dovrà rilasciare documenti di fatturazione come da normativa vigente.

La documentazione potrà essere inviata per posta elettronica o disponibile tramite area clienti su piattaforma web. Viene valutata positivamente la fornitura di Report e documentazione di dettaglio aggiuntiva che l'operatore si impegna a fornire.

Ogni forma di riadeguamento contrattuale dei costi basato sui consumi effettuati, non potrà essere applicato qualora i report di traffico bimestrali relativi al periodo di osservazione su cui è calcolato il riadeguamento non rispettino i tempi di SLA indicati al punto precedente. *Esempio: Periodo di osservazione: 6 mesi; Report di traffico attesi: 3; Per essere applicato il riadeguamento devono essere rispettati gli SLA come da esempio; Bimestre: Febbraio-Marzo → report al 15 Aprile; Bimestre: Aprile-Maggio → report al 15 Giugno; Bimestre: Giugno-Luglio → report al 15 Agosto.*

4.6 Durata del contratto

Al fornitore viene richiesta la formulazione della propria offerta in relazione ad una durata contrattuale pari a 24 mesi.

4.7 Superamento del contratto

Alla data di scadenza, nel caso in cui il Cliente decidesse di non rinnovare il contratto di fornitura con lo stesso operatore, il fornitore uscente dovrà garantire la validità delle condizioni stabilite dal presente contratto per un periodo **pari ad almeno 12 mesi** senza l'applicazione di tariffe di listino, condizioni standard o comunque condizioni diverse da quelle definite da contratto.

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei seguenti requisiti minimi:

- collaborazione col successivo fornitore per la messa a disposizione di tutte le informazioni richieste entro un tempo massimo di 20 (venti) giorni lavorativi;
- continuità nell'erogazione dei servizi, agli stessi patti e condizioni, anche successivamente al termine del contratto per almeno 12 (dodici) mesi dalla scadenza del contratto;
- qualora un'operazione di disattivazione del servizio dovesse costituire causa di disservizio, deve essere garantito il ripristino immediato della condizione preesistente.

Nel caso in cui i termini previsti non siano rispettati il Fornitore sarà tenuto all'erogazione e alla continuità dei servizi di telefonia mobile senza che sia dovuto alcun corrispettivo economico da parte del Cliente.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà provvedere a sue spese al ritiro degli apparati, delle SIM e di quant'altro messo a disposizione del conduttore in esecuzione dei medesimi, garantendo la continuità del servizio fino al subentro del nuovo Fornitore per un periodo minimo di 12 (dodici) mesi, senza alcuna variazione sulle condizioni previste. Il Fornitore darà inoltre ogni necessario supporto per assicurare il servizio di number portability.

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

4.8 Rinnovo del contratto

Alla naturale scadenza del contratto, il cliente può esercitare l'opzione di rinnovo del contratto stesso, di fatto estendendo il perimetro e le condizioni dell'attuale contratto per un periodo di 24 mesi.

4.9 Risoluzione del contratto

Il cliente richiede il diritto di risoluzione unilaterale anticipata del contratto prima della scadenza concordata, al verificarsi dei seguenti casi:

- Grave inadempienza contrattuale da parte del Fornitore (Es. realizzazione di infrastrutture differenti da quanto previsto dall'allegato tecnico)
- Sospensione o mancata attivazione del servizio
- Sussistenza di evidenti problemi di copertura che impediscano o rendano particolarmente difficoltosa la fruizione dei servizi erogati all'interno e nell'area circostante gli stabilimenti del Cliente, dopo aver dato il tempo necessario all'operatore di porvi rimedio;
- Superamento del tempo massimo di delivery del progetto superiore al 50% rispetto alle tempistiche concordate.

Prima della richiesta di risoluzione anticipata il Cliente si impegna ad inoltrare al fornitore una comunicazione di sollecito nel quale si evidenziano le inadempienze gravi e/o ripetute che vengono contestate.

Il fornitore avrà a disposizione un tempo di 30 giorni per porre rimedio a quanto contestato e sarà sua cura e obbligo comunicare al Cliente l'evidenza delle misure adottate e l'esito delle stesse.

In caso di mancata risposta o del perdurare delle problematiche ostative di cui sopra, sarà facoltà del Cliente inoltrare richiesta di risoluzione anticipata mediante comunicazione scritta tramite raccomandata a/r o PEC, con la quale viene comunicata la volontà di risolvere anticipatamente il

contratto di fornitura o parte di esso. La comunicazione deve contenere il dettaglio delle motivazioni adottate dal Cliente.

Il Cliente si riserva il diritto di effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili. In particolare, eventuali problemi di copertura che pregiudichino o rendano comunque particolarmente difficoltosa la fruizione dei servizi offerti, saranno segnalati al Fornitore che si impegna ad effettuare verifiche di copertura relativamente alle zone segnalate e a fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto entro 20 (venti) giorni dalla ricezione della segnalazione stessa.

Nel caso siano rilevati problemi di copertura l'operatore si impegna a porvi rimedio nei modi che ritenga più opportuni entro 30 giorni dalla conclusione degli approfondimenti effettuati.

In caso di mancanza o ritardi nella consegna dei risultati di queste verifiche, il Cliente è esonerato dal pagamento dei servizi fino alla consegna dei risultati richiesti.

Qualora la copertura dei servizi offerti risulti ad un livello così basso da pregiudicare la fruizione dei servizi erogati, ed in mancanza di alcun intervento da parte dell'operatore, si stabilisce che il Cliente ha facoltà di risolvere anticipatamente il contratto senza incorrere in alcuna sanzione o richiesta di penali.

4.10 Account Team e referenti del fornitore

È richiesto al fornitore di mettere a disposizione del Cliente un account team composto dalle seguenti figure dedicate:

- **KAM (Key Account Manager):** riferimento commerciale
- **Pre-sales:** riferimento di prevendita e progettazione
- **Project Manager:** riferimento delle attività di delivery
- **Service Manager:** riferimento deputato al controllo e al coordinamento dell'intero progetto, per tutte le attività contrattualmente previste per l'esercizio dei servizi. Ha l'obbligo di fornire le informazioni richieste dal Cliente relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse entro un tempo massimo fissato in 2 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali previste.