

Alto Calore Servizi s.p.a.

Corso Europa, 41 – 83100 Avellino – C.F. e P.I. 00080810641
Tel. 0825-7941 – fax 0825-31105 - <http://www.altocalore.it>



CAPITOLATO TECNICO PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE, PER LA S.p.A. ALTO CALORE SERVIZI DI AVELLINO

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	3
3	I SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE	3
3.1	CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	3
3.2	REQUISITI GENERALI PER I SERVIZI DI TELEFONIA GSM.....	3
3.3	ARCHITETTURA RETE.....	4
3.4	ACCESSIBILITÀ ALLA RETE	4
3.5	SERVIZI RICHIESTI	4
3.5.1	SERVIZI OBBLIGATORI DI BASE.....	5
3.5.2	SERVIZI DI INTEGRAZIONE CON INTERNET E AGGIUNTIVI	6
3.5.3	SIM.....	6
3.5.4	ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE	6
3.6	TERMINALI RADIOMOBILI	7
3.6.1	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	7
3.6.2	SCORTA DA DESTINARSI PRESSO L' AMMINISTRAZIONE	7
3.6.3	ACCESSORI	8
3.7	MANUTENZIONE	8
3.7.1	MANUTENZIONE DEGLI APPARATI E DELLE SIM	8
3.7.2	FURTO O SMARRIMENTO DEL RADIOMOBILE.....	8
3.8	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8
3.8.1	PRIMA ATTIVAZIONE	9
3.8.2	ATTIVAZIONI SUCCESSIVE.....	9
3.8.3	ACCETTAZIONE DELLE FORNITURE	9
3.8.4	COMUNICAZIONI.....	10
3.9	QUALITÀ DEI SERVIZI DI FONIA	10
3.9.1	QUALITÀ DEL SERVIZIO (QOS).....	10
4	VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	11
4.1	OFFERTA TECNICA	11
4.2	OFFERTA ECONOMICA	11
4.2.1	CANONE PER I SERVIZI E COSTO DEI RADIOMOBILI	12
4.2.2	COSTI DEL TRAFFICO E DEI SERVIZI	13
4.2.3	TARIFFAZIONE CHIAMATE PERSONALI	13
4.2.4	VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA E RELATIVO PUNTEGGIO .	13
4.3	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'OFFERTA	13

1 PREMESSA

Il presente documento definisce i requisiti tecnici per i servizi di telefonia mobile GSM da prestare in favore della Società Alto Calore Servizi spa di Avellino.

Il Fornitore dovrà presentare:

- un progetto tecnico
- un'offerta economica.

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 Fornitore dovrà evidenziare nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto della procedura è la prestazione di servizi di telefonia mobile GSM e l'acquisto e/o la locazione e manutenzione di apparati radiomobili portatili, il tutto come descritto nel presente documento.

Nell'arco della durata del contratto è prevista, pur senza alcun impegno da parte della Società Alto Calore, l'attivazione di circa 630 (seicentotrenta) utenze, nonché la fornitura e/o locazione di circa 470 apparati radiomobili, nelle tipologie descritte nell'apposita sezione, corredati delle SIM, e di altre SIM dati. Si precisa che le quantità indicate potranno essere oggetto, nell'arco della durata contrattuale, di un aumento o di una diminuzione nella misura del 10%.

3 I SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE

3.1 CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

I singoli servizi oggetto della fornitura sono classificati in:

- Servizi di telefonia, che includono la telefonia di base
- Servizi aggiuntivi inclusi quelli relativi alla gestione delle SIM
- Acquisto e/o locazione e manutenzione degli apparati radiomobili e fornitura delle SIM
- Servizi di fatturazione e rendicontazione, in formato elettronico, cartaceo ed online via web
- Servizi di sicurezza

Nelle sezioni che seguono vengono descritte le caratteristiche minime dei servizi richiesti. Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente nella propria offerta gli ulteriori servizi che è in grado di rendere disponibili sulla propria rete e mantenere attivi in condizioni di roaming sul territorio italiano. I servizi offerti debbono essere resi e garantiti, anche in condizioni di roaming, per tutte le richieste di servizio regolate dal presente documento. Il livello minimo dei servizi da garantire include una combinazione dei precedenti elementi, ed in particolare quei servizi aggiuntivi che consentono di gestire la fatturazione separata dell'uso istituzionale da quello personale. Il Fornitore dovrà inoltre garantire i livelli di qualità dei servizi di telefonia offerti, come descritto nel seguito del presente documento.

3.2 REQUISITI GENERALI PER I SERVIZI DI TELEFONIA GSM

I servizi oggetto della procedura di aggiudicazione sono specificati in termini di caratteristiche di accesso al servizio e di parametri che caratterizzano la qualità del servizio.

I servizi offerti dovranno essere aperti all'utenza e:

- scalabili, consentendo l'espansione del sistema di telefonia sia per numero e tipologia di utenze, e sia per numero e tipologia di servizi supportati;
- estesi per tutta la durata della fornitura almeno all'80% del territorio nazionale ed al 90% del territorio di interesse della Società Alto Calore di cui all'elenco accluso (Alleg. A)

indicante i Comuni dove la Società esercita la propria attività. Questi requisiti, a pena di esclusione, dovranno essere garantiti dall'operatore attraverso la rappresentazione e dichiarazione di dati impegnativi (cioè non dipendenti da approvazioni o permessi da ricevere) sulla propria copertura territoriale attuale o prevista, oppure attraverso accordi di roaming stipulati con altri operatori. Resta inteso che potrebbe costituire motivo di rescissione del contratto, senza che il fornitore abbia nulla a pretendere, il caso in cui la copertura di rete dovesse risultare inferiore alle percentuali sopra indicate per un periodo continuativo di 5 giorni. Dovrà, invece, essere garantita senza alcuna interruzione, pena la rescissione del contratto, la copertura dei siti indicati nell'allegato elenco (Alleg. B) ove sono installati i modem per la trasmissione dei dati del telecontrollo.

Inoltre, qualora si renda disponibile la *number portability* e qualora la Società Alto Calore decida in tal senso il Fornitore dovrà garantire il passaggio di tutte le utenze radiomobili preesistenti al nuovo accordo contrattuale.

Dovranno altresì essere previsti meccanismi di rendicontazione d'uso, finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio, ai controlli di sicurezza, alla pianificazione dell'evoluzione del servizio.

3.3 ARCHITETTURA RETE

Nel presente documento il termine "architettura" va inteso come descrizione strutturata dei componenti attivi e passivi della rete così come distribuiti sul territorio, dei protocolli e delle procedure utilizzate per la erogazione del servizio di telecomunicazione offerto. L'architettura include anche la capacità del sistema di trasportare segnali di fonia e dati, e i relativi piani di sviluppo che il Fornitore si è dato.

In particolare il Fornitore dovrà fornire una descrizione sintetica e comprensibile:

- della rete PLMN GSM di sua proprietà sul territorio nazionale e dei suoi componenti, indicando il grado di copertura geografica della rete mobile propria sul territorio nazionale e nella provincia di Avellino e Benevento alla data attuale, ed i piani impegnativi di sviluppo nell'arco della durata della Contratto. In particolare il Fornitore dovrà indicare dettagliatamente il grado di copertura della propria rete mobile in ciascuno dei Comuni della provincia di Avellino e di Benevento indicati nell'allegato elenco (alleg. A);
- delle entità di rete dedicate o impiegate (gateway e altro) nella realizzazione dei servizi WAP (Wireless Application Protocol) e delle loro potenzialità e dislocazione;
- delle entità di rete previste per la realizzazione dei servizi GPRS e delle loro potenzialità e dislocazione;
- del sistema di interconnessioni complessivo con la Rete Telefonica Generale;
- accordi di roaming nazionale esistenti con altri operatori, e dei quali dovranno essere forniti gli aspetti di preminente interesse per l'Amministrazione, quali aree di copertura, date, durata, ecc.;

3.4 ACCESSIBILITÀ ALLA RETE

Il Fornitore dovrà garantire l'accesso contemporaneo alla rete ad almeno 40 (quaranta) terminali mobili appartenenti alla Rete mobile della Società Alto Calore e operanti nelle sedi di Avellino (Corso Europa n. 41) e di Mercogliano (Contrada Micaletti). Tale accesso contemporaneo dovrà essere garantito anche nel caso in cui, durante il rapporto contrattuale, la Società Alto Calore dovesse per qualsiasi motivo spostare i propri uffici presso altre sedi ubicate nei Comuni in questione.

3.5 SERVIZI RICHIESTI

La totalità delle prestazioni elencate nella seguente sezione 3.5.1, e nelle successive sezioni fino alla 3.5.3 inclusa, costituiscono **servizi obbligatori**:

3.5.1 SERVIZI OBBLIGATORI DI BASE

a) prestazioni base

Servizio di fonia vocale;

Servizio di trasmissione dati, obbligatorio per gli apparati di telecontrollo, mentre attivabile su richiesta della Società Alto Calore per gli altri;

Servizio di segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;

Funzionalità di "rete intelligente". Le caratteristiche minime richieste sono:

Configurazione dell'utenza in classi di abilitazione oltre al traffico nell'ambito della stessa RAM (lista predefinita di circa 1.000 numeri, traffico nazionale e traffico internazionale).

Possibilità di inserire nella lista predefinita anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi della Società Alto Calore;

Piano di Numerazione Privato di tipo abbreviato per gli utenti appartenenti alla Rete aziendale;

Configurazione iniziale e aggiornamento periodico delle SIM via rete;

Abilitazione delle telefonate personali tramite codice, o meglio tramite opportuna applicazione resa disponibile dall'operatore e residente sulla SIM;

Impiego delle nuove SIM a 128 KBytes

b) prestazioni di servizio di rete, attivabili dal terminale radiomobile dell'utente

- visualizzazione del numero del chiamante: permette di identificare sul display del radiomobile il numero telefonico del chiamante (con l'eccezione di chiamate provenienti da centrali analogiche);

- visualizzazione del 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: consente di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;

- trasferimento di chiamata: consente di reinstradare le chiamate dirette al radiomobile in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonia o ad altra utenza telefonica. Tale servizio deve, su richiesta, poter essere disattivato per un gruppo di utenti definito dalla Società Alto Calore;

- servizio di brevi messaggi di testo (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonia. Il servizio può essere attivato o disattivato su richiesta dell'Amministrazione, durante tutto il periodo contrattuale. In ogni caso tale servizio deve consentire di inviare e ricevere i messaggi mediante l'abilitazione delle telefonate personali;

- richiesta di notifica dell'invio degli SMS: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e, in caso affermativo, l'orario di inoltra;

- trasmissione/ricezione dati e fax: consente la trasmissione di dati/fax attraverso la rete GSM, collegando il radiomobile ad un personal computer dotato di software specifico, mediante apposito cavo e/o porta ad infrarossi, utilizzando lo stesso numero telefonico o numeri aggiuntivi;

c) prestazioni di supporto amministrativo

- la fatturazione trasparente: dovrà essere garantita su richiesta della Società Alto Calore la disponibilità di dati, sia analitici che sintetici, su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni. Il Fornitore dovrà presentare, bimestralmente, fatture riepilogative relative a tutti i servizi prestati alla Società Alto Calore nel suo complesso e, su richiesta, per singola utenza contenenti i seguenti dati:

- data e ora di inizio conversazione;

- 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 (es. messaggistica SMS ecc.);

- tariffazione al secondo applicata;
- durata complessiva della chiamata;
- costo complessivo della chiamata;

A livello aggregato dovranno essere forniti i seguenti dati:

- durata complessiva e numero delle chiamate per tutte le direttrici previste dal piano tariffario ed in aggiunta per le chiamate verso rete radiomobile;
- durata complessiva e numero delle chiamate per operatore radiomobile di destinazione chiamata,
- durata complessiva e numero delle chiamate verso numeri radiomobili appartenenti alla Società Alto Calore.

A livello aggregato per singola utenza dovranno essere disponibili i seguenti dati:

- durata complessiva delle chiamate per direttrici del piano telefonico;
- numero delle chiamate per direttrice del piano telefonico.
- la fatturazione separata delle chiamate eseguite a titolo personale: dovrà essere effettuato l'addebito diretto all'utente delle chiamate eseguite a titolo personale. Nel caso di attivazione di questo servizio il report delle chiamate personali verrà indirizzato direttamente all'utente insieme alla propria fattura personale;

d) prestazioni manutentive facenti parte dell'offerta base

- manutenzione apparati: si richiede, all'interno del canone base e per l'intero periodo contrattuale, la fornitura del servizio di manutenzione comprendente:
- la sostituzione dell'apparato radiomobile e della SIM, per difetti funzionali e/o per rotture accidentali;
- customer care telefonico, attivo con personale dedicato all'Amministrazione, 24 ore su 24, per l'assistenza agli utenti.

Restano esclusi dalle prestazioni standard incluse nel canone esclusivamente i danni provocati volontariamente dagli utenti (es. manomissione dell'apparecchio).

3.5.2 SERVIZI DI INTEGRAZIONE CON INTERNET E AGGIUNTIVI

Per i servizi aggiuntivi, il Fornitore dovrà considerare le seguenti prestazioni, obbligatorie dalla attivazione del servizio, salvo dove diversamente indicato:

- funzionalità WAP per il collegamento e l'accesso delle stazioni radiomobili alle reti internet. Il servizio può essere attivato o disattivato su richiesta della Società, durante tutto il periodo contrattuale. In ogni caso tale servizio deve essere consentito mediante il contratto personale.

3.5.3 SIM

Come anticipato, il Fornitore dovrà consegnare SIM di nuova generazione a 128 Kbytes.

3.5.4 ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE

Il Fornitore potrà elencare altri servizi e i relativi costi che ritiene possano meglio qualificare la sua offerta. Tra questi servizi deve essere inclusa la verifica dell'IMEI, per un controllo degli apparati radiomobili smarriti o rubati, e quant'altro il Fornitore riterrà utile descrivere.

Questa parte dell'offerta sarà oggetto di valutazione da parte della Società Alto Calore.

L'attivazione e la messa a disposizione delle funzionalità richieste nelle precedenti sezioni, comprese le ulteriori funzionalità proposte dal Fornitore, debbono ritenersi incluse, salvo ove diversamente indicato in questo capitolato, nel canone base. In caso di loro utilizzo, salvo dove diversamente indicato in questo capitolato, sarà addebitato il solo costo del traffico generato alle opportune tariffe (voce o dati).

3.6 TERMINALI RADIOMOBILI

La Società Alto Calore potrà richiedere, durante l'intero periodo contrattuale, un numero di apparati radiomobili portatili e di SIM pari a quello indicato al punto 2 (oggetto del servizio) del presente capitolato. Resta inteso che tutte le condizioni di fornitura (radiomobili, SIM e quant'altro) ed economiche restano immutate per tutto il periodo di validità del contratto.

3.6.1 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Gli apparati proposti dovranno appartenere alle due categorie più elevate normalmente disponibili sul mercato e con possibilità di operare in dual band a 900 e 1800 MHz, ed alcuni in tecnologia tri-band.

Gli apparati radiomobile sono da prevedere in due categorie:

1. Categoria Top: è costituita dai più aggiornati apparati in commercio il cui prezzo al dettaglio è compreso nell'intervallo da 200 a 400 € circa, e comprendenti tutte le funzionalità più avanzate;
2. Categoria intermedia: comprende tutti gli apparati in commercio il cui prezzo al dettaglio è compreso nell'intervallo da 100 a 200 €.

Non sono previsti apparati di categoria inferiore. Ogni anno, o più frequentemente su richiesta della Società Alto Calore, il Fornitore provvederà ad aggiornare le categorie di appartenenza degli apparati in commercio, inserendo nella lista "top" i nuovi prodotti, spostandone dalla "top" alla intermedia alcuni altri, ed infine inserendone o eliminandone altri ancora dalla lista dei prodotti di classe intermedia. Di ciò dovrà essere informato la Società Alto Calore.

In entrambe le categorie dovranno essere compresi apparati WAP, GPRS e UMTS.

Il Fornitore dovrà sottoporre, al momento dell'offerta, un elenco di apparati radiomobili disponibili, allegando la descrizione delle principali caratteristiche e prestazioni, nel quale dovranno essere obbligatoriamente rappresentate le principali marche presenti sul mercato, e, certamente, i prodotti più innovativi.

In particolare gli apparati dovranno essere consegnati nuovi inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, e completi dei seguenti accessori originali:

- batteria;
- carica batterie;
- auricolare.

Negli apparati di categoria Top e di categoria intermedia dovranno essere inclusi, se necessari e su richiesta della Società Alto Calore, dispositivi di collegamento a PC portatili (es. cavi di collegamento) per non oltre rispettivamente il 20% ed il 5% del totale degli apparati di queste categorie consegnati. Gli apparati di entrambe le categorie dovranno, comunque, essere dotati di porta di comunicazione ad infrarossi e relativo software ed istruzioni d'uso.

3.6.2 SCORTA DA DESTINARSI PRESSO LA SOC. ALTO CALORE

Per agevolare le operazioni di manutenzione degli apparati e per garantire agli utenti della Società Alto Calore la continuità del servizio anche in caso di temporanea rottura dei radiomobili, il Fornitore consegnerà alla Società Alto Calore un numero di terminali di scorta, per ciascuna categoria di cui alla sezione 3.6.1, pari al 15% degli apparati ordinati per la categoria top arrotondati all'unità superiore, e al 5% degli apparati ordinati per la categoria intermedia arrotondati all'unità superiore.

Inoltre il Fornitore consegnerà alla Società Alto Calore un numero di SIM di scorta pari al 10% dell'intera fornitura che saranno attivate secondo le tipologie delle classi di abilitazioni su richiesta della Società.

La presenza della scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nel paragrafo "Manutenzione degli apparati e delle SIM".

Gli apparati e le SIM destinati a scorta dovranno essere identici a quelli destinati normalmente agli utenti. La consegna degli apparati e delle SIM destinati a scorta dovrà essere effettuata a cura del fornitore.

3.6.3 ACCESSORI

Il Fornitore dovrà predisporre un elenco degli accessori, per gli apparati telefonici proposti, che comprenda almeno i seguenti articoli:

- carica batteria;
- carica batteria per autovettura;
- batterie sostitutive;
- kit viva voce da auto;
- altro previsto dal Fornitore.

La fornitura degli accessori potrà essere demandata anche a società esterne convenzionate con il Fornitore, fermo restando che è responsabilità di quest'ultimo il corretto adempimento degli obblighi assunti, anche in ordine alla originalità degli accessori forniti.

3.7 MANUTENZIONE

Si specifica che è oggetto della prestazione di base il servizio di manutenzione esteso al terminale ed alla SIM, con esclusione degli accessori di cui al punto precedente.

Il Fornitore darà dettagliata descrizione delle modalità operative da mettere in atto per rendere le operazioni manutentive e assicurative agevoli per la Società Alto Calore.

3.7.1 MANUTENZIONE DEGLI APPARATI E DELLE SIM

Si stabiliscono i seguenti tempi massimi per gli interventi:

- sostituzione terminale: il Servizio competente della Società Alto Calore consegnerà un terminale sostitutivo all'utente, informando al contempo il Responsabile di Servizio del Fornitore via fax per la sostituzione. Il Fornitore dovrà procedere alla sostituzione del terminale con uno di uguale tipologia, a mezzo corriere, entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricezione del fax;
- sostituzione SIM difettosa: il Servizio competente della Società Alto Calore informerà il Responsabile di Servizio del Fornitore via fax. Il Fornitore dovrà procedere alla sostituzione della SIM, a mezzo corriere, entro il termine massimo di 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione.

3.7.2 FURTO O SMARRIMENTO DEL RADIOMOBILE

Nel caso di furto o di smarrimento del radiomobile si osserverà quanto segue:

- l'utente o il Servizio competente della Società Alto Calore darà comunicazione verbale al call center per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;
- il Servizio competente invierà via fax al Fornitore copia della denuncia di furto presentata alle Autorità Competenti o, in alternativa, copia della dichiarazione di smarrimento, indicando il numero IMEI dell'apparato;
- il Servizio competente, se del caso, invierà via fax la richiesta per un nuovo radiomobile e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Amministrazione.

Si stabiliscono come tempi massimi quelli previsti alla Sezione 3.7.1-

Il costo dei radiomobili utilizzati o forniti in sostituzione di quelli oggetto di furto o smarrimento verrà rimborsato dalla Società Alto Calore alla scadenza contrattuale. Tale costo sarà pari al valore indicato per gli stessi nelle categorie di appartenenza (top ed intermedio) o al valore di mercato nel caso in cui gli stessi apparati non dovessero essere più compresi nelle predette categorie.

3.8 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione del servizio di telefonia mobile entro 10 (dieci) giorni di calendario dalla sottoscrizione del Contratto o dal ricevimento del primo ordinativo di fornitura.

3.8.1 PRIMA ATTIVAZIONE

La Società Alto Calore comunicherà al Fornitore tramite apposito ordinativo di fornitura i seguenti dati necessari allo svolgimento del servizio:

- numero di utenze richieste in fase di prima attivazione;
- numero di radiomobili richiesti in fase di prima attivazione, specificando la marca ed il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore;
- gli indirizzi di spedizione degli apparati e delle schede SIM per la prima attivazione, e delle relative scorte;
- eventualmente, il numero di utenze complessive la cui attivazione è prevista nel periodo contrattuale;
- il nominativo del Responsabile Operativo della Società Alto Calore;

Entro cinque giorni dalla ricezione dell'ordinativo di fornitura il Fornitore dovrà:

- qualora sia stata resa disponibile la *number portability* e la Società Alto Calore decida in tal senso il Fornitore dovrà garantire il passaggio di tutte le utenze radiomobili preesistenti al nuovo accordo contrattuale;
- prenotare, attraverso il proprio sistema informativo, un arco di numerazione progressiva tale da consentire la copertura delle esigenze indicate dall'Amministrazione per il periodo contrattuale;
- consegnare tutti gli apparati radiomobili richiesti nell'ordinativo, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, presso la sede indicate nel modulo di prima fornitura, completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- consegnare presso le stesse sedi le schede SIM, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente IMSI, richieste per la prima fornitura;
- consegnare gli apparati destinati a costituire la scorta a disposizione della Società Alto Calore, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, presso le sedi indicate, completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- consegnare le SIM inattive destinate a costituire la scorta a disposizione della Società Alto Calore presso le sedi indicate, complete della relativa documentazione, dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente IMSI;
- per le ulteriori attivazione nei limiti previsti, conservare per la Società Alto Calore le SIM garantendo la consegna entro le 24 ore dall'ordine;

3.8.2 ATTIVAZIONI SUCCESSIVE

La Società Alto Calore comunicherà al Fornitore la richiesta di nuova attivazione mediante apposito ordinativo, nel quale verranno elencati:

- numero di utenze;
- numero di radiomobili richiesti, con dettaglio di marca e modello all'interno della lista proposta dal Fornitore con relative SIM;
- indirizzi di spedizione dei radiomobili;

All'atto di ricezione dell'ordine il Fornitore dovrà:

- consegnare i radiomobili richiesti e le SIM agli indirizzi indicati dalla Società Alto Calore; le SIM andranno sempre spedite in stato disattivato e complete dei codici PIN e PUK;
- integrare, se necessario e se richiesto, il numero di terminali destinati a costituire la scorta presso la Società Alto Calore;

3.8.3 ACCETTAZIONE DELLE FORNITURE

L'accettazione della fornitura di radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Servizio competente della Società Alto Calore e/o degli utenti a cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un lotto di fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva; il Servizio competente segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno

sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Società Alto Calore, entro i successivi cinque giorni lavorativi. Il Fornitore dovrà testare preliminarmente all'invio i radiomobili, per ridurre al minimo i disagi per l'utenza.

Qualora, all'atto dell'attivazione delle SIM, alcune di esse risultassero difettose il Servizio competente darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei termini di tre giorni lavorativi, mantenendo lo stesso numero identificativo IMSI.

Il canone previsto verrà applicato alle sole utenze attive, ovvero dotate di SIM e IMEI perfettamente funzionanti.

3.8.4 COMUNICAZIONI

Le comunicazioni di servizio tra Società Alto Calore e Fornitore richiamate nel presente capitolato tecnico e stabilite inizialmente attraverso l'invio di modulistica via fax, potranno essere sostituite da comunicazioni elettroniche, anche attraverso la realizzazione di soluzioni informatiche *web-oriented* su richiesta della Società Alto Calore.

3.9 QUALITÀ DEI SERVIZI DI FONIA

Il Fornitore dovrà produrre il Piano della Qualità che costituisce il documento di riscontro per le verifiche dei livelli di servizio.

Il Piano di Qualità conterrà:

- obiettivi di qualità del servizio;
- relative specifiche di collaudo;
- metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera.

Nel paragrafo seguente sono descritti gli elementi che saranno oggetto di valutazione specifica nel piano di qualità presentato.

3.9.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO (QOS)

Le misure di qualità di una rete mobile sono riferite principalmente a quanto percepito dall'utente in conversazione. Poiché una parte della trasmissione è radio, esiste una certa incidenza dei fattori ambientali sulla qualità della voce, in alcune celle, in alcuni momenti della giornata.

Degli indicatori che fanno riferimento a parametri riconosciuti in ambito internazionale non sono ancora stati definiti dagli enti di standardizzazione.

I parametri effettivamente misurabili della rete mobile, e che comunque possono fare riferimento al servizio end-to-end reso anche in condizioni di roaming e sono assunti ad elemento di valutazione nel presente capitolato tecnico, sono:

Percentuale di cadute di conversazione durante la "busy hour" all'interno dell'orario lavorativo (08.00 – 14.00). Il valore è calcolato come:

$$D_{\%} = \text{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE} / \text{NUM_CHIAMATE_CADUTE}$$

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

Percentuale di accessibilità alla rete mobile durante la "busy hour" all'interno dell'orario lavorativo (08.00 – 14.00):

$$A_{\%} = \text{NUM_DI_TENTATIVI} / \text{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE}$$

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

Il fornitore, nella scelta delle modalità di rilevazione, dovrà riferirsi a un mix di condizioni di utilizzo urbano ed extraurbano, nell'ambito dei territori comunali di cui all'allegato A, del servizio che dovrà descrivere dettagliatamente, in quanto la Società Alto Calore, in sede di collaudo si riferirà specificamente a questo tipo di situazioni. In ogni caso il Fornitore dovrà prevedere, se applicabili, anche condizioni di roaming.

La Società Alto Calore sarà comunque libera di indicare criteri e modalità proprie di collaudo che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto alla esigenze di verificare il servizio finale ricevuto.

L'operatore Fornitore potrà indicare altri parametri di qualità che intende fornire e le modalità con cui sono misurati.

Resta in ogni caso inteso che per la rilevazione e controllo di valori significativi dei parametri di cui sopra, saranno sufficienti almeno 1000 (mille) chiamate o tentativi di chiamata, in una o più località in cui è reso il servizio, a scelta della Società Alto Calore.

Il Fornitore si impegna in ogni caso a risolvere al meglio quelle condizioni locali di ridotto QoS che possono creare problemi. In caso di perdurante condizione di disservizio, la Società stessa potrà avvalersi di terze parti per la effettuazione di controlli, addebitandone il costo, nel caso in cui i controlli effettuati rilevino valori di indicatori di QoS inferiori a quelli previsti dal Fornitore.

4 VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

La durata del contratto è di 2 (due) anni.

L'offerta più vantaggiosa verrà individuata attribuendo alle offerte tecniche ed economiche i punteggi massimi riportati in tabella:

Descrizione	Punteggio
OFFERTA TECNICA	60
OFFERTA ECONOMICA	40

OFFERTA TECNICA

La valutazione dell'offerta tecnica verrà effettuata assegnando il seguente punteggio massimo alle corrispondenti parti dell'offerta tecnica indicate in tabella, in ragione della rispondenza, ricchezza, completezza e chiarezza documentale delle soluzioni riportate, rispetto alle specifiche indicate nel presente capitolato tecnico. Il risultato finale verrà moltiplicato per 0,60 e riportato con due decimali.

Descrizione	Punteggio max
ARCHITETTURA RETE	35
SERVIZI OBBLIGATORI	5
TERMINALI RADIOMOBILI E SERVIZIO DI MANUTENZIONE	20
SERVIZI AGGIUNTIVI (indicati dal fornitore)	5
SERVIZI DI SICUREZZA, FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE	5
QUALITÀ DEI SERVIZI	30
TOTALE	100

OFFERTA ECONOMICA

Il volume di traffico di riferimento per il calcolo del valore complessivo dell'offerta economica del Fornitore è determinato sulla base delle seguenti ipotesi:

- n° 5 telefonate al giorno per dipendente,
- durata media 90 secondi,

250 giorni lavorativi/anno,
470 terminali mobili operativi,

Le valutazioni effettuate sono basate su dati reali della Società Alto Calore. In ogni caso, esse assumono soltanto un valore di riferimento, e non sono in alcun modo impegnative.

Distribuzione delle chiamate da radiomobile

Tabella 4.0

Tipo di chiamata	Peso	Volume annuo in secondi	Volume annuo in minuti
verso RAM	70%	37.012.500	411.250
verso lista predefinita	25%	13.218.750	146.875
verso segreteria telefonica	5%	2.643.750	29.375
Totale	100%	52.875.000	587.500

Il Fornitore, a pena di esclusione dalla gara, dovrà compilare per intero, (salvo dove diversamente indicato), e senza modifiche o aggiunte le tabelle seguenti.

4.2.1 CANONE PER I SERVIZI E COSTO DEI RADIOMOBILI

Tabella 4.1

COSTI RIFERITI ALLA SINGOLA UTENZA	COSTO ANNUO €	QUANTITA'
inclusi tutti i servizi, l'acquisto e/o la locazione e la manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Top		20
inclusi tutti i servizi, l'acquisto e/o la locazione e la manutenzione degli apparati radiomobili di categoria intermedia		450
inclusi tutti i servizi per la fornitura delle sim di fonia		470
inclusi tutti i servizi per la fornitura delle sim dati		160

Il canone deve considerarsi onnicomprensivo di ogni onere e prestazione (attivazione, trasferimento al contratto di linee intestate alla Società Alto Calore preesistenti alla data della stipula, acquisto e/o locazione dei radiomobili, la loro manutenzione e le SIM, nonché di tutti i servizi obbligatori richiesti nel capitolato tecnico, e di quelli proposti dal Fornitore). Lo stesso deve restare inalterato anche per nuove utenze attivate nel corso del rapporto contrattuale e sarà corrisposto per il periodo che va dall'effettiva attivazione delle nuove utenze alla scadenza del rapporto contrattuale dell'intero servizio (esempio: inizio rapporto contrattuale dell'intero servizio 1.7.2007 – scadenza contrattuale dell'intero servizio 31.12.2008 – attivazione nuova utenza novembre 2007 – scadenza nuova utenza 31.12.2008). Per ciascuna utenza le voci di costo

indicate andranno contabilizzate bimestralmente sulla base degli effettivi giorni di utilizzo nel bimestre del servizio o degli apparati. Tasse ed imposte, quali la tassa di concessione governativa e l'IVA, non devono essere indicate nelle tabelle delle offerte

4.2.2 COSTI DEL TRAFFICO E DEI SERVIZI

Tabella 4.2

TIPO DI CHIAMATA	COSTO AL SECONDO €
verso RAM	
verso lista predefinita (numeri di rete fissa e di rete mobile di qualsiasi operatore)	
verso segreteria telefonica	

TABELLA 4.3

MESSAGGI SMS, WAP E ALTRO	IMPORTO €
Invio di un messaggio SMS	(costo per messaggio)
Collegamenti WAP a 9600 bps	(costo per secondo di collegamento)
Collegamento GPRS	(costo)

4.2.3 TARIFFAZIONE CHIAMATE PERSONALI

Le chiamate eseguite a titolo personale dovranno essere addebitate al dipendente dell'Amministrazione alle stesse condizioni riportate in tabella 4.2 e 4.3.

4.2.4 VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA E RELATIVO PUNTEGGIO

Il calcolo dell'offerta economica sarà effettuato valorizzando il profilo di traffico indicato in tabella 4.0 con i prezzi della tabella 4.2. Al valore ottenuto verranno sommati i prezzi indicati nella tabella 4.1 moltiplicati per le quantità. Il risultato finale costituirà il valore dell'offerta economica del Fornitore. Il relativo punteggio verrà calcolato, con due decimali, con la seguente formula:

$$P_x = (\text{Offerta min} / \text{Offerta } P_x) * 40$$

Dove P_x rappresenta il punteggio economico assegnato al Fornitore x.

4.3 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'OFFERTA

La valutazione complessiva dell'offerta è ottenuta sommando i punteggi acquisiti nelle Valutazioni dell'offerta tecnica e di quella economica.