



Capitolato Tecnico

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio integrato di telefonia mobile e fissa, apparecchiature, gestione
e servizi aggiuntivi**



INDICE

Sommario

1	Introduzione.....	3
2	Avvertenze generali.....	3
3	Oggetto e durata del servizio.....	3
4	Caratteristiche minime necessarie dei servizi di telefonia e dati mobile.....	5
5	Caratteristiche minime necessarie per i servizi di navigazione Internet mobile.....	7
6	Caratteristiche minime necessarie dei servizi di telefonia fissa.....	8
7	Attivazione dei servizi.....	8
	a. Prima attivazione.....	9
	b. Attivazioni successive.....	9
8	Livelli di servizio (SLA).....	9
9	Numeri verdi e Centri di Assistenza Tecnica.....	9
10	Brevetti industriali e Diritti d'Autore.....	10
11	Garanzie.....	10
12	Penali.....	10



1 Introduzione

Scopo del presente documento è quello di descrivere i requisiti oggetto del servizio di telefonia integrata fisso e mobile per voce e connessione internet nonché di fornitura delle apparecchiature, gestione e servizi aggiuntivi dati richiesti dall'Associazione Nazionale Comuni Italiani, di seguito ANCI.

ANCI alla luce delle misure adottate dal Legislatore per contrastare gli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 ed intese a diffondere il lavoro agile, ha deciso di favorire all'interno della propria organizzazione la modalità di "lavoro agile" (smart working) dotandosi di strumenti e servizi che favoriscono le modalità operative da remoto salvaguardando la produttività nonché il rapporto costi-benefici.

Per tali motivi ha deciso di procedere all'individuazione di un fornitore di servizi di telefonia tra gli operatori in possesso della rete sia per i servizi mobili (MNO) sia per i servizi di rete fissa. Conseguentemente sono esclusi dalla presente gara gli operatori non in possesso di entrambe le reti e gli Operatori virtuali (MVNO).

Nell'ambito della fornitura dei servizi di seguito elencati, l'Operatore economico dovrà sottoporre i dettagli tecnici e gestionali della soluzione proposta partendo dalle caratteristiche minime riportate oltre alla chiara evidenziazione del piano di tariffazione applicato.

L'erogazione di tutti i servizi previsti nel presente documento dovrà essere obbligatoriamente garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7 festivi inclusi.

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

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, l'Operatore economico dovrà porre in risalto nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

2 Avvertenze generali

Il Fornitore deve rispettare per l'erogazione dei servizi richiesti i requisiti di conformità alla normativa vigente, in particolare a quelli previsti dal D.M. 314/92 e s.m.i. Nel caso si renda necessaria la fornitura di beni, i sistemi ed i componenti accessori utilizzati dovranno possedere il marchio CE e, ove applicabile, risultare rispondenti alle norme emanate dalle Autorità competenti ed, in particolare, 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).

3 Oggetto e durata del servizio



Oggetto specifico di fornitura sono i servizi di telefonia fissa, linee telefoniche (local loop) e traffico, servizi di telefonia mobile e traffico dati inclusa la presa in carico delle numerazioni telefoniche esistenti (per entrambe le tipologie) delle apparecchiature, come meglio descritto nel seguito, e dei servizi correlati e accessori quali i servizi di reportistica, di rendicontazione, di fatturazione, di sicurezza il tutto come descritto nel presente Capitolato tecnico, per la durata di 36 (trentasei) mesi a fronte di un corrispettivo pari ad un massimo di Euro 210.971,00 (euro duecentodiecimilanovecentosettantuno/00) IVA esclusa comprensivo di eventuale proroga tecnica ai sensi del D.Lgs. 50/2016 s.m.i..

La durata del presente contratto decorrerà dal giorno in cui per entrambi i servizi si verificheranno le condizioni di seguito riportate:

- 1- collaudo con esito positivo relativamente al servizio di telefonia fissa,
- 2- attivazione del primo slot (come comunicato da ANCI) di SIM/USIM comprensivo di Number portability con esito positivo per la telefonia mobile e/o traffico dati.

I servizi richiesti dovranno consistere principalmente in:

- Servizi di Telefonia Mobile:
 - telefonia di base, messaggistica di base SMS, messaggistica MMS;
 - a valore aggiunto, nei quali rientrano i servizi di Rete Intelligente, inclusi quelli relativi alla gestione delle SIM/USIM;
 - traffico dati.
- Servizi di Telefonia Fissa:
 - telefonia di base;
 - a valore aggiunto, nei quali rientrano i servizi di Rete Intelligente;
 - centralino virtuale.
- Navigazione Internet mobile
 - traffico dati.

Tutto il traffico voce dalle numerazioni mobili verso la numerazione di rete fissa e viceversa dovrà essere compreso nella tariffa applicata senza generare ulteriori oneri indipendentemente dal numero di chiamata o dalla modalità di utilizzo (trasferimento di chiamata).

L' Operatore economico aggiudicatario sarà obbligato ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura fino alla concorrenza del seguente quantitativo massimo:

Telefonia mobile e navigazione internet

- 120 SIM voce/dati e 70 SIM solo dati per la componente servizio telefonia mobile;
- Acquisto rateale di 120 terminali mobili, entro cinque giorni dalla richiesta;
- Salvaguardia dell'attuale numerazione telefonia mobile in uso ad ANCI.

Telefonia fissa

- Connettività e traffico dati su flusso bidirezionale da 50 chiamate contemporanee;
- Connettività per mezzo fibra ottica con bandwidth minimo di 20Mbps;
- Centrale virtuale per la gestione della componente telefonia fissa;
- Salvaguardia dell'attuale numerazione fissa in uso ad ANCI.



Inoltre, dovrà essere garantito ad esclusione delle sim dati abilitate alla sola navigazione internet, l'accesso in fonia alle seguenti numerazioni:

- Servizi di emergenza (es: 112; 113; 115; 118, ecc)
- Servizi di pubblica utilità (es: 1530)
- Servizi di assistenza clienti (es: 155; 156; 133; ecc)

Servizi di fatturazione, rendicontazione e reportistica secondo le specifiche esigenze della Stazione Appaltante finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio ed ai controlli di sicurezza.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che l' Operatore economico descriverà nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata.

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

4 Caratteristiche minime necessarie dei servizi di telefonia e dati mobile

Di seguito vengono descritti tutti i servizi di telefonia mobile che devono essere garantiti dal Operatore economico e proposti come pacchetto unico tale da soddisfare le esigenze primarie della Stazione Appaltante. I servizi dovranno essere erogati attraverso la migliore tecnologia disponibile al momento senza generare ulteriori costi per la stazione appaltante. In dettaglio:

- Servizio di telefonia mobile

- Noleggio di **SIM CARD TRIO RICARICABILI A RATA MENSILE** della capacità di almeno 256Kb, con due diverse profilazioni:
 - **Profilo BASE** con le seguenti caratteristiche:
 - Traffico voce illimitato ricompreso nella tariffa (senza generare costi aggiuntivi) verso tutte le numerazioni locali, nazionali e mobili di almeno i seguenti paesi in Europa:
 - Francia
 - Spagna
 - Portogallo
 - Inghilterra
 - Belgio
 - Olanda
 - Germania
 - Grecia
 - Svizzera
 - Lussemburgo
 - Principato di Monaco
 - Traffico Dati almeno 4 GB/Mese (al raggiungimento della soglia dati il traffico deve essere rallentato o bloccato per non generare costi aggiuntivi);
 - SMS 50/mese (al raggiungimento della soglia l'invio di sms deve essere bloccato per non generare costi aggiuntivi)
 - Traffico



- Abilitazione su richiesta al traffico non ricompreso (paesi extra EU) con prezzo al minuto e/o a “gettone” con traffico predefinito
- **Profilo TOP** con le seguenti caratteristiche:
 - Traffico voce illimitato ricompreso nella tariffa (senza generare costi aggiuntivi) verso tutte le numerazioni locali, nazionali e mobili di almeno i seguenti paesi in Europa:
 - Francia
 - Spagna
 - Portogallo
 - Inghilterra
 - Belgio
 - Olanda
 - Germania
 - Grecia
 - Svizzera
 - Lussemburgo
 - Principato di Monaco
 - Traffico Dati illimitato in UE
 - SMS illimitati
 - Traffico MMS
 - Abilitazione su richiesta al traffico non ricompreso (paesi extra EU) con prezzo al minuto e/o a “gettone” con traffico predefinito
- Servizio di navigazione Internet mobile
 - Noleggio di **SIM CARD TRIO RICARICABILI A RATA MENSILE**, per il servizio di connettività mobile della capacità di almeno 256Kb, con almeno le seguenti caratteristiche:
 - **Profilo Unico** con le seguenti caratteristiche:
 - Traffico Dati illimitato in UE
- Inoltre, devono essere garantiti le seguenti caratteristiche
 - Disponibilità di 15 SIM card presso il cliente da attivare su richiesta oppure tramite pannello di gestione;
 - Attivazione delle SIM Card entro 2 giorni solari (festivi esclusi);
 - Vendita e/o noleggio e manutenzione di apparati radiomobili (dove per manutenzione si intende sostituzione on-site degli apparati, comunque deteriorati, in attesa della riparazione) a scelta su listini aggiornati almeno ogni sei mesi;
 - Vendita e manutenzione di apparati per la trasmissione dati e tablet a scelta su listini aggiornati almeno ogni sei mesi;
 - Mantenimento dei numeri delle utenze mobili già in dotazione dell'Amministrazione (NUMBER PORTABILITY);
 - Garanzia del subentro di tutte le utenze radiomobili fornite dall' Operatore economico alla Stazione Appaltante se la stessa lo richiederà;
- Messa a disposizione di un portale dedicato per:



- l'attivazione e cambio di profilo delle SIM CARD;
- Servizio di Customer Care telefonico attivo in modalità H24 e 365 giorni anno con servizi minimi garantiti come segnalazione guasti, blocco dei terminali e delle SIM smarrite o rubate o il reset delle SIM non funzionanti.

Inoltre, su richiesta motivata, l'aggiudicatario dovrà fornire il dettaglio delle chiamate e della navigazione internet.

La ricarica delle sim attive (voce e dati) dovrà avvenire mensilmente in automatico, con addebito dei costi su fattura bimestrale.

Il pacchetto di servizi dovrà essere composto nel dettaglio almeno dalle seguenti voci:

Voce e messaggistica:

- servizio di fonia;
- servizio di segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- servizio di brevi messaggi di testo (SMS) semplice e di *long message*;
- servizio di richiesta di notifica degli SMS;
- richiamata automatica ed SMS di notifica;
- sbarramento di chiamata;
- notifica di una chiamata (a telefono spento o in assenza di copertura);
- visualizzazione del numero del chiamante;
- visualizzazione del proprio numero;
- avviso di chiamata;
- chiamata in attesa;
- trasferimento di chiamata;
- servizio di audioconferenza o di conversazione di gruppo con almeno 4 interlocutori;

Dati (navigazione internet):

- trasmissione/ricezione dati su IP su rete mobile alla migliore qualità possibile ;
- Impiego delle nuove SIM/USIM almeno a 256 KBytes
- Possibilità di condivisione connettività in modalità 'thetering'

Mobile Number Portability e Piano di Numerazione

L' Operatore economico, in ottica di accoglimento delle richieste da parte della Stazione Appaltante e di conservazione delle numerazioni telefoniche da essa attualmente impiegate, dovrà garantire l'attivazione e la gestione delle stesse (secondo le procedure previste in ambito di Number Portability) per tutte le utenze segnalate.

5 Caratteristiche minime necessarie per i servizi di navigazione Internet mobile



L' Operatore economico dovrà garantire un servizio di navigazione su terminale mobile tramite tecnologia internet mobile nella migliore tecnologia disponibile, per gli utenti abilitati a tale funzionalità. L'accesso ad Internet erogato tramite il servizio in questione dovrà consentire l'impiego di tutti i protocolli IP ed i servizi basati su standard TCP/IP, UDP/IP. Nel caso l' Operatore economico impieghi particolari regole di accesso o vincoli ai protocolli ed ai servizi basati su IP dovrà dettagliare questi ultimi all'interno dell'offerta.

6 Caratteristiche minime necessarie dei servizi di telefonia fissa

Servizi di telefonia tradizionale, o emulazione della stessa, implementata attraverso connettività in fibra da attestarsi presso la sede dell'amministrazione committente per mezzo di apparati di proprietà e in manutenzione/assistenza a carico dell'aggiudicatario, compresa una soluzione di centralino virtuale in sostituzione di quello attualmente in uso con almeno le seguenti caratteristiche:

- Minimo 50 chiamate in contemporanea bidirezionali
- 170 interni (con attivazione progressiva su richiesta del Committente)
- IVR
- Canone flat indipendente dal numero e dal volume delle telefonate in entrata o in uscita da/verso:
 - Numerazioni di rete fissa locali e nazionali e di rete mobile di gestori presenti su territorio italiano
 - Numerazioni appartenenti alla rete mobile dell'amministrazione
- Possibilità di utilizzare applicazioni sicure per ricezione del proprio interno su apparati mobili come smartphone e notebook.

La connettività in fibra dovrà consentire anche l'accesso dati alla rete pubblica (internet) per brevi e determinati periodi in caso di necessità della Stazione Appaltante e dovrà essere consentito il collegamento di apparati di altro operatore o dello stesso Ente in qualità di linea dati di backup.

A causa di limiti infrastrutturali e l'impossibilità di intervenire sull'attuale cablaggio della sede principale, la Stazione Appaltante richiede che venga mantenuta l'attuale tecnologia in uso internamente ai propri edifici e di conseguenza viene richiesto che vengano forniti device per la conversione del segnale VoIP in analogico/digitale (orientativamente 140 interni analogici e 30 interni digitali). A tal proposito è richiesto che venga eseguito un eventuale sopralluogo per la verifica delle caratteristiche dell'attuale infrastruttura qualora l'Operatore economica lo ritenga necessario per formulare la propria offerta

I costi relativi la predisposizione, messa in posa e giunzione della fibra ottica, che terminerà presso il CED che sarà indicato dalla Stazione Appaltante, i costi relativi agli eventuali apparati utili alla fornitura del servizio, saranno tutti a carico dell'aggiudicatario che ne resterà proprietario.

7 Attivazione dei servizi

Per l'esecuzione dei servizi di telefonia mobile di base, avanzati, a valore aggiunto e di noleggio di schede SIM/USIM e di terminali, l'Operatore economico si obbliga, a propria cura, spese e rischio, ad attivare i servizi e, comunque, di svolgere le attività stabilite nel Capitolato, nei seguenti termini, pena l'applicazione delle relative penali:



- Entro 15 (quindici) giorni solari dalla formale richiesta se trattasi di prima attivazione;
- entro 2 (due) giorni lavorativi dalla formale richiesta, se trattasi di attivazione successiva. I tempi indicati in questo capitolo si riferiscono sempre a giornate di calendario e per i servizi non soggetti alla *number portability* per i quali si farà riferimento ai limiti dettati da legge.

Per l'esecuzione della messa in posa del collegamento in fibra ottica, dell'attivazione dei servizi di telefonia fissa e della centrale virtuale, l'Operatore economico si impegna a svolgere le attività stabilite nel Capitolato entro 30 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto.

a. Prima attivazione

La Stazione Appaltante comunicherà all'Aggiudicatario i seguenti dati necessari allo svolgimento del servizio:

- numero di utenze che necessitano del servizio di "*number portability*";
- numero di utenze nuove richieste in fase di prima attivazione;
- numero di eventuali terminali richiesti in fase di prima attivazione, specificando la marca e il modello prescelto all'interno della lista proposta dall'Aggiudicatario con consegna presso la sede di ANCI;
- eventuali servizi accessori richiesti per tutte o parte delle utenze;

b. Attivazioni successive

La Stazione Appaltante comunicherà all'Operatore economico i seguenti dati necessari allo svolgimento del servizio:

- numero di utenze nuove richieste in fase di attivazione;
- numero di eventuali terminali richiesti in fase di attivazione, specificando la marca e il modello prescelto all'interno della lista proposta dall'Aggiudicatario con consegna presso la sede di ANCI;
- eventuali servizi accessori richiesti per tutte o parte delle utenze;

8 Livelli di servizio (SLA)

- Servizio di telefonia fissa, mobile e di navigazione h24 7X7 compresi i festivi
- Presa in carico di un ticket relativo ad un'anomalia entro 4 ore
- Risoluzione di un'anomalia in base alla seguente classificazione:
 - Anomalia non bloccante per singolo numero entro 24 ore
 - Anomalia bloccante per singolo numero entro 12 ore
 - Anomalia bloccante per servizio (mobile e/o navigazione e/o telefonia fissa) entro 6 ore

9 Numeri verdi e Centri di Assistenza Tecnica.

- L'aggiudicatario dovrà indicare gli orari di servizio della struttura a cui segnalare eventuali guasti sugli apparati mobili e indicare i tempi di intervento e ripristino.
- L'Aggiudicatario dovrà indicare i Centri di Assistenza business territoriali per eventuali urgenze.



10 Brevetti industriali e Diritti d'Autore

- L'Aggiudicatario sarà responsabile per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui. Qualora venisse promossa azione giudiziaria nei confronti dell'ANCI da parte di terzi che vantino diritti a riguardo, l'Operatore economico assumerà a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.
- L'Aggiudicatario si obbliga a dare immediato avviso alla Committente di qualsiasi azione di rivendicazione o questione promossa da terzi di cui al presente articolo e nell'ambito del servizio, di cui sia venuta a conoscenza. Nell'ipotesi di azione giudiziaria, l'ANCI, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso di fondatezza della medesima, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto recuperando le somme versate

11 Garanzie

- Le apparecchiature fornite nell'ambito del servizio (Apparati e Sim) dovranno essere prive di difetti di progettazione o errata esecuzione, come pure di vizi dei materiali impiegati e dovranno possedere tutti i requisiti indicati dall'impresa aggiudicataria nella documentazione prodotta in sede di gara.
- L'Aggiudicatario assume l'obbligo di fornire apparecchiature nuove di fabbrica secondo le caratteristiche descritte nell'art. 2 del Capitolato tecnico e di eseguire i servizi di manutenzione e di gestione secondo quanto contemplato dal Capitolato tecnico per l'intero periodo contrattuale.
- L'Aggiudicatario dovrà eseguire la fornitura a proprio rischio, con a carico le spese di qualsiasi natura, nella qualità e quantità occorrente per la regolare esecuzione del servizio appaltato durante il periodo contrattuale, con le modalità indicate dal Capitolato e relativi allegati.
- Nel servizio di manutenzione descritto dal Capitolato tecnico è compreso il costo di trasporto del materiale guasto dalla sede di installazione all'officina del fornitore e viceversa. Le modalità di accettazione della fornitura sono disciplinate dal Capitolato e relativi documenti

12 Penali

In caso di non rispetto degli SLA, verranno applicate - a seguito di comunicazione formale da parte della Stazione appaltante - le seguenti penali

- Per ogni giorno di ritardo in caso di prima attivazione una penale del 10% del costo di abbonamento del singolo servizio oggetto di ritardo
- Per ogni giorno di ritardo in caso di attivazione successiva una penale del 5% del costo di abbonamento del singolo servizio oggetto di ritardo
- In caso di disservizio tale da determinare un'impossibilità di fruire del servizio di telefonia fissa, mobile e di navigazione h24 7X7 verrà applicata una penale pari al 10% del canone mensile calcolato su base giornaliera applicata successivamente a partire dal giorno successivo al tempo massimo per la risoluzione previsto nel capitolo successivo
- In caso di mancata risoluzione nei tempi previsti verrà applicata una penale, a partire dal giorno successivo al tempo massimo di risoluzione, pari al:
 - 5% del costo di abbonamento del singolo servizio in caso di anomalia bloccante
 - 2% del costo di abbonamento del singolo servizio in caso di anomalia non bloccante



In caso di anomalie e disservizi che si protraggono nel tempo, e dietro comunicazione formale da parte del Committente, la stessa potrà procedere alla risoluzione unilaterale del contratto. L'aggiudicataria in ogni caso (cessazione per temine temporale del contratto, cessazione anticipata) si impegna a garantire il servizio fino al subentro del nuovo fornitore mantenendo i costi del contratto in essere.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Lara Panfili