

**SOCIETA':** Brescia Mobilità S.p.A.

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI SERVIZI  
DI TELEFONIA MOBILE**

REV	EMISSIONE/DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	VISTO	DATA
0	EMISSIONE	Scarpazza	Marinoni	<i>Scarpazza</i>	01/03/2016

Documento di proprietà del gruppo Brescia Mobilità S.p.A.  
Vietati la riproduzione o l'uso per scopi diversi da quelli previsti

---

Documento: Specifiche tecniche per fornitura telefonia mobile

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1 SERVIZI RICHIESTI</b>	<b>3</b>
1.1 UTENZA VOCE/DATI: PROFILO BASE (INDICATIVAMENTE N. 308 SIM)	4
1.2 UTENZA DATI: PROFILO BASE (INDICATIVAMENTE N. 83 SIM)	5
1.3 UTENZA M2M (INDICATIVAMENTE N. 300 SIM)	5
<b>2 TRAFFICO DATI IN ROAMING INTERNAZIONALE</b>	<b>6</b>
<b>3 MODALITA' DI TARIFFAZIONE E MECCANISMI DI SALVAGUARDIA</b>	<b>6</b>
<b>4 FORNITURA NUOVE SIM</b>	<b>7</b>
<b>5 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DI UTENZE MOBILE</b>	<b>7</b>
<b>6 SERVIZI A PAGAMENTO</b>	<b>7</b>
<b>7 TRAFFICO NON COMPRESO DA PROFILO BASE</b>	<b>7</b>
<b>8 FATTURAZIONE</b>	<b>8</b>
<b>9 CARATTERISTICHE E CAPACITA' TECNICA DEL FORNITORE</b>	<b>8</b>
<b>10 SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI</b>	<b>9</b>
<b>11 PENALI</b>	<b>10</b>
<b>12 DIRITTI DI RECESSO DEL CONTRATTO</b>	<b>11</b>
<b>13 ALTRE CONDIZIONI CONTRATTUALI</b>	<b>12</b>

## PREMESSA

Il Gruppo Brescia Mobilità attualmente impiega indicativamente per le proprie esigenze le seguenti risorse di telefonia mobile:

- 308 (trecentotto) SIM con profilo voce + dati, attribuite sia ai dipendenti che ai sistemi di sicurezza, quali le centrali allarmi dei parcheggi e degli ascensori;
- 83 (ottantatre) SIM solo dati, utilizzate per la navigazione web sia di dispositivi *mobile* (tablet e PC) che di dispositivi informativi quali pannelli a messaggio variabile;
- 300 (trecento) profili SIM per dispositivi M2M, impiegati principalmente per la gestione dei servizi di sosta su strada.

Al fine di garantire un adeguato livello prestazionale del servizio reso agli utenti dei servizi gestiti dal Gruppo, si ritiene necessario che il servizio di telefonia mobile richiesto, ed oggetto delle presenti specifiche, preveda la fornitura di SIM con profili di servizio e di tariffazione coerenti con le voci di specifica elencate nei successivi paragrafi.

E' ammessa la formulazione di offerte parziali in relazione ai servizi offerti dagli operatori.

## 1 SERVIZI RICHIESTI

Oggetto della gara è la prestazione di servizi di telefonia mobile e di trasmissione dati, così come descritti nelle presenti specifiche, relativi a:

- telefonia mobile voce, che dovrà consentire le seguenti funzioni minime:
  - Segreteria telefonica;
  - Notifica della disponibilità di un utente a ricevere chiamate;
  - Notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata;
  - Audio conferenza;
  - Visualizzazione del numero del chiamante;
  - Visualizzazione proprio numero;
  - Avviso di chiamata;
  - Chiamata in attesa;
  - Trasferimento/deviazione di chiamata.
- trasmissione dati: Gli utenti abilitati a questo servizio potranno utilizzare i servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto in qualsiasi modalità, sia con i terminali in dotazione (anche mediante tethering) sia mediante dispositivi di trasmissione dati, incluse navigazione web, scambio di file e utilizzo di servizi real

---

Documento: Specifiche tecniche per fornitura telefonia mobile

time, posta elettronica, etc. Dovrà essere consentito da parte del Fornitore l'accesso ad Internet e/o alla Intranet/LAN aziendale attraverso qualsiasi APN del Fornitore disponibile sia in territorio italiano che all'estero e alle medesime condizioni economiche. In caso non sia possibile fornire le stesse condizioni su tutti gli APN, l'accesso agli APN che non garantiscono le condizioni economiche offerte dovrà essere inibito limitando quindi l'accesso ai soli APN dedicati al servizio richiesto e impedendo in tal modo la generazione di costi non previsti dovuti all'utilizzo di APN non corretti. Detti APN dovranno consentire l'accesso ad internet/intranet sia attraverso i dispositivi di trasmissione dati per computer portatili, sia attraverso i browser presenti nei terminali radiomobili offerti dal concorrente.

Gli utenti abilitati dovranno poter accedere ad Internet. In linea generale tali utenti non devono avere nessuna limitazione di traffico per tipologia o protocollo. Il fornitore non dovrà in nessun caso limitare la velocità di connessione che dovrà essere sempre quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal fornitore e nell'ambito del bundle dati. È inoltre tenuto a segnalare nell'offerta qualunque eventuale limitazione che la soluzione offerta impone al traffico dati.

- messaggistica: Il fornitore dovrà rendere disponibili agli utenti i seguenti servizi minimi di messaggistica SMS/MMS:
  - Servizio di brevi messaggi di testo (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad un massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonìa;
  - 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;
- fornitura e manutenzione di SIM
- assistenza e customer care
- reportistica, rendicontazione e fatturazione

I servizi di cui sopra saranno in modalità bundle e/o a consumo, come dettagliatamente indicato nel presente documento e relativo Allegato.

Di seguito la descrizione dettagliata dei profili tecnici richiesti:

### **1.1 Utenza Voce/Dati: Profilo base (indicativamente n. 308 SIM)**

Le SIM fornite devono prevedere l'associazione ad un profilo economico **omnicomprensivo di T.C.G. (Tassa governativa, se prevista), canone SIM, traffico**

---

Documento: Specifiche tecniche per fornitura telefonia mobile

illimitato voce ed SMS sia nazionale che europeo (nazioni UE), ricevuto ed inviato da territorio nazionale, sia fisso che mobile, verso tutti gli operatori di telefonia.

Ogni SIM dovrà inoltre essere dotata di bundle per la navigazione dati internet, associabile alla SIM stessa a discrezione dell'appaltante in uno dei due profili come sotto richiesti.

La navigazione dati dovrà essere disponibile per qualsiasi APN su tutto il territorio nazionale all'interno del bundle richiesto (sono richiesti due diversi profili di bundle dati: minimo 1 Gb/mese oppure minimo 5 GB/mese, senza limiti di consumo giornalieri o settimanali, vedere Allegato per dettagli), senza sovrapprezzi per la modalità tethering, ed abilitata a tutte le velocità disponibili fino a 4G/LTE. Superata la soglia prevista nel mese di riferimento da ciascun profilo (es: 1 GB/mese oppure 5 GB/mese), la velocità di navigazione dovrà essere garantita a titolo gratuito in modalità ridotta (es: 64 Kbps). Nel profilo della SIM deve essere possibile configurare un messaggio SMS informativo che avvisa l'utente circa le variazioni delle modalità di navigazione.

Il ripristino della corretta navigazione, tramite l'attivazione di un ulteriore bundle, dovrà essere possibile secondo le seguenti modalità:

- 1) In automatico con l'inizio del nuovo periodo di fatturazione;
- 2) Su richiesta specifica dell'incaricato definito dall'appaltante.

Dovrà comunque essere previsto da parte del fornitore un profilo solo voce, ovvero senza il bundle di navigazione, per SIM da destinarsi ad apparecchiature di risposta automatica (es: centrale allarmi) o di comunicazione di emergenza (es: interfono ascensori).

A discrezione dell'appaltante, ogni singola SIM potrà essere abilitata al roaming internazionale per le comunicazioni di voce, SMS e dati tramite l'impegno di ticket giornalieri e con addebito dei costi solo ad effettivo utilizzo (vedere Allegato per dettagli).

### **1.2 Utenza Dati: Profilo base (indicativamente n. 83 SIM)**

Questa tipologia di SIM fornite devono prevedere l'associazione, secondo indicazione dell'appaltante, ad uno dei due diversi profili di bundle richiesti per la sola navigazione dati internet (minimo 1 Gb/mese - minimo 20 GB/mese, senza limiti di consumo giornalieri o settimanali, vedere Allegato per dettagli),

La gestione del suddetto bundle dovrà rispecchiare quanto già definito per quelli associati al profilo voce.

### **1.3 Utenza M2M (indicativamente n. 300 SIM)**

Per la gestione del servizio di telecontrollo dei dispositivi di pagamento a parcometro che regolano la rotazione del parcheggio su strada, è previsto l'impiego di 300 (trecento) SIM di tipo M2M con bundle minimo da 10Mb/mese senza limiti di consumo giornalieri o settimanali. E' ammessa la valorizzazione, a discrezione di

ciascun operatore, di due tipologie di profili: con definizione di un canone mensile per il traffico (75 ore/mese complessive per tutte le SIM) oppure a consumo con definizione di un costo per unità di tempo consumato (in tal caso si considererà, per la comparazione delle offerte economiche, un consumo tipico medio di 75 ore/mese complessive per tutte le SIM). La scelta avverrà in base al profilo offerto più conveniente per l'appaltante (vedere Allegato per dettagli).

## **2 TRAFFICO DATI IN ROAMING INTERNAZIONALE**

Tutte le utenze che verranno attivate nell'ambito dell'incarico dovranno essere di default bloccate al roaming dati.

Per il traffico dati in roaming internazionale è prevista una tariffa a bundle giornaliero, corrispondente ad un canone/ticket giornaliero addebitato per ciascun giorno effettivo di attivazione e per ciascuna utenza, con tariffa determinata come da dettagli di cui all'Allegato al presente documento.

Il Committente potrà in ogni momento richiedere l'attivazione, su una o più utenze, della tariffa a plafond giornaliero. La richiesta verrà fatta al servizio clienti messo a disposizione del fornitore, e l'attivazione della tariffa a plafond dovrà avvenire entro 2 ore dalla richiesta.

Ad esaurimento del plafond il traffico dati dovrà essere bloccato.

La disattivazione della tariffa sarà parimenti richiesta al servizio clienti, e dovrà avere effetto entro le successive 2 ore, trascorse le quali l'utenza cesserà di essere abilitata al roaming dati.

## **3 MODALITA' DI TARIFFAZIONE E MECCANISMI DI SALVAGUARDIA**

I servizi verranno fatturati in relazione alle tariffe, in bundle e/o consumo, come specificato nel presente documento e nel relativo allegato.

Trascorso il primo mese di attivazione del profilo richiesto, il Committente potrà in ogni momento variare il profilo stesso e la relativa la tariffa associata all'utenza (all'interno dei profili contrattualmente definiti come indicato nel presente documento).

L'esaurimento del plafond relativo al profilo dati in bundle, darà luogo alla conseguente riduzione della velocità massima, senza comportare alcun canone relativo.

Il raggiungimento del plafond temporale e dati relativo al bundle SIM M2M dovrà essere accompagnato da una preventiva comunicazione al Committente (emessa al raggiungimento dell'80% del tetto), in modo che lo stesso possa attuare le eventuali misure di contenimento della spesa.

#### **4 FORNITURA NUOVE SIM**

I profili economici di fornitura delle diverse utenze dovranno contenere e prevedere la fornitura di nuove SIM. Le SIM dovranno essere consegnate da fornitore in versione corrispondente alla più aggiornata generazione, abilitate al supporto del servizio 4G/LTE. Il numero e secondo i modelli richiesti (micro, nano, etc), in occasione di attivazione di nuove utenze o sostituzione per guasto delle stesse SIM. Le SIM guaste dovranno essere sostituite.

Le SIM richieste o da sostituire dovranno essere consegnate entro un periodo massimo di 4 (quattro) giorni lavorativi.

#### **5 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DI UTENZE MOBILE**

Per esigenze di servizio l'appaltante potrà richiedere l'attivazione di nuove utenze durante tutto il periodo contrattuale definito dall'appalto.

Potrà altresì provvedere alla disattivazione di una o più utenze mobile prima del termine del contratto.

Tali attività saranno da considerare non a titolo oneroso per l'appaltante, ovvero inclusi nei canoni del servizio.

Il fornitore garantirà la portabilità delle numerazioni del Committente, sia con riferimento alla trasferibilità, sulle nuove SIM oggetto di servizio, dei numeri attivi, sia relativamente al trasferimento di numeri attivi dalle SIM oggetto di servizio a SIM di altri operatori.

Le variazioni del numero di SIM attive non potrà dare luogo ad alcuna penale a carico del Committente e/o variazione dei canoni unitari.

Le SIM oggetto di furto e smarrimento dovranno essere disabilitate/disattivate dal fornitore con decorrenza immediata, a fronte della segnalazione del Committente al Servizio Clienti.

#### **6 SERVIZI A PAGAMENTO**

All'atto della fornitura, tutte le SIM devono essere disabilitate all'utilizzo di servizi a valore aggiunto (es: 144,166, 899 ect.), noti anche come servizi VAS, o SMS premium o a sovrapprezzo e servizi di donazione a numeri solidali (es:455xx). Sarà discrezione dell'appaltante richiede di poter attivare una o più SIM ai suddetti servizi.

#### **7 TRAFFICO NON COMPRESO DA PROFILO BASE**

Il fornitore deve fornire, sulla base della tabella allegata, gli eventuali costi non previsti dai profili base.

Qualora non diversamente contrattulizzato, nessun costo sarà addebitato alla committente al di fuori dei canoni e tariffe come determinati ai sensi del presente documento e del relativo Allegato.

---

Documento: Specifiche tecniche per fornitura telefonia mobile

## **8 FATTURAZIONE**

Il servizio verrà remunerato attraverso l'applicazione dei canoni e tariffe indicate in relazione alle SIM attive per ciascun periodo di riferimento.

Il Committente si riserva pertanto di determinare, secondo sue esigenze, il numero delle SIM attive, che potrà quindi essere soggetto a variazione, in aumento o in riduzione, secondo le necessità del Committente stesso.

Le quantità indicate nella tabella allegata sono pertanto da ritenersi indicative, in quanto riferite alla consistenza storica dell'ultimo periodo, ed indicate al fine di poter effettuare la comprazione commerciale delle offerte.

La fatturazione sarà effettuata su base bimestrale o plurimestrale, in relazione alle SIM attive ed ai servizi effettivamente erogati a consuntivo nel periodo di riferimento, e i documenti contabili dovranno essere reperibili e recuperabili tramite portale WEB (con account riservato) e a discrezione dell'appaltante potrà esserne richiesto l'invio tramite posta ordinaria.

La fatturazione deve essere accompagnata da una documentazione esplicativa di dettaglio rappresentata da un foglio di lavoro in formato excel organizzato almeno con i seguenti campi:

- *Numero Telefonico* = numero associato alla SIM;
- *Ricarica/Canone* = valore del profilo come richiesto in paragrafo 1;
- *Traffico telefonico* = valore espresso in euro del traffico telefonico derivato da servizi non compresi nella voce *canone/ricarica*.
- *Traffico estero/ticket* = Valore espresso in euro per l'attivazione dei ticket giornalieri consumati in roaming.
- *Traffico Internet* = Valore espresso in euro di bundle dati aggiuntivi al profilo base.
- *TCG* = Tassa di concessione governativa (dove e se prevista).

Tale documentazione esplicativa di dettaglio dovrà essere consegnata entro un tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi successivi ai periodi di riferimenti

## **9 CARATTERISTICHE E CAPACITA' TECNICA DEL FORNITORE**

I concorrenti dovranno produrre all'interno dell'offerta una sintetica descrizione della propria azienda in termini di struttura, organizzazione, clienti, risultati e livelli di servizio resi in relazione ai benchmark di mercato. In particolare dovranno essere indicati i livelli di servizio utili alla definizione delle soglie relative all'applicazione delle penali, come indicato alla tabella del seguente cap. 11.

I concorrenti dovranno indicare, relativamente ai servizi richiesti, la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale e di quello della Provincia di Brescia per il servizio voce, garantendo almeno il 90% di copertura attuale.



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

Il concorrente dovrà obbligatoriamente dichiarare che tutti i dati di copertura da esso indicati non dipendono da autorizzazioni e/o permessi da ricevere. Tale copertura deve essere attuale e garantita sin dalla data di presentazione della propria offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra.

## **10 SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

Il fornitore deve mettere a disposizione del referente dell'appaltante un Servizio di Assistenza personalizzata Clienti, con personale specificamente formato ed attivo almeno dalle 8,00 alle 20,00 tutti i giorni della settimana, attraverso i seguenti canali:

- *Telefonico*: Numero identificativo del cliente raggiungibile almeno tutti i giorni feriali lavorativi dalle ore 8:00 alle ore 19:00;
- *Fax*: Numero Fax dedicato al servizio;
- *E\_mail*: indirizzo dell'operatore dedicato al committente e/o del Servizio Clienti;
- *Portale WEB* di self-service raggiungibile tramite account riservato al referente dell'appaltante.

Il Servizio di Assistenza Clienti sarà competente e referente nei confronti del Committente per i seguenti aspetti:

- Fornitura di informazioni tecniche ed operative a personale del Committente;
- Supporto alla compilazione degli ordinativi e relativo stato;
- 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 ed esecuzione di richieste relative ai profili di abilitazione, di abilitazione dei servizi previsti e relativa tariffazione;
- Segnalazione di guasti alla rete e alle SIM,;
- Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi (es. attivazione della segreteria telefonica);
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo del servizio;
- 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.

## 11 PENALI

Eventuali ritardi del fornitore nell'erogazione dei servizi contrattualizzati daranno luogo a penali, entro il limite massimo del 10% dell'importo complessivo secondo i seguenti parametri. 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 nelle condizioni contrattuali.

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 lavorativi.

I parametri e le soglie indicate nella presente tabella sono considerate prestazioni ed obbligazioni contrattuali.

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE
1	Sospensione o riduzione del servizio di fonia o trasmissione dati in area precedentemente coperta, conseguente a variazioni della copertura del servizio		Euro 10,00 al giorno per utenza a partire dal giorno in cui si è verificata la riduzione/sospensione, con un minimo di Euro 100,00 al giorno
4	Sospensione dei servizi in <i>roaming</i> internazionale nelle nazioni coperte dai dichiarati accordi di <i>roaming</i> internazionale		Euro 5,00 al giorno e per Utenza oggetto del disservizio
9	Qualità del servizio dati	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza, per ogni indicatore di qualità peggiorativo rispetto al valore garantito dal Fornitore in sede di offerta tecnica, a partire dal giorno in cui si è verificato il peggioramento, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato
10	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base – Indisponibilità del servizio di base	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore	Euro 50,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato
16	Percentuale di non disponibilità dell'interfaccia web	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore	Euro 1.000,00 per ogni giorno di mancata disponibilità dell'interfaccia web oltre la soglia
19	Tempo di risposta alle richieste via e-mail (con l'eccezione di quelle relative alle variazioni dei profili di abilitazione)	5 giorni o valore dichiarato dal concorrente, se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo (per ogni risposta fornita in ritardo)

#	PARAMETRO	SOGLIA	PENALE
42	Tempo di variazione dei profili	4 giorni (via E-mail); 24 ore (via web ovvero via Contact Center}	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio
20	Tempo di disattivazione delle SIM in caso di furto o smarrimento	Immediato	Euro 100 al giorno per ogni SIM non disattivata immediatamente in caso di furto o smarrimento, a partire dalla data/ora di comunicazione al Servizio Clienti attraverso il canale web o telefonico (call center)
21	Tempo di risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti (diversi da quelli risolvibili con la riparazione/sostituzione e quindi consegna di SIM sostitutiva)	40 ore, o valore dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 50,00 per ogni ora di ritardo, per ogni risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti avvenuta in ritardo,
23	Tempo di consegna SIM sostitutiva o nuova SIM	4 giorni, o valore dichiarato dal Fornitore se migliorativo	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna SIM sostituita in ritardo
25	Tempo di trasmissione documenti e dati	10 giorni, o valore dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna trasmissione ricevuta in ritardo
31	Errata fatturazione		Euro 100,00 per ogni singola fattura errata
33	Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	45 giorni, ovvero valore dichiarato dal Fornitore se inferiore a 45	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo
42	Tempo di variazione dei profili	4 giorni (via E-mail); 24 ore (via web ovvero via Contact Center}	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio

## 12 DIRITTI DI RECESSO DEL CONTRATTO

In caso di recesso anticipato dell'intero contratto a seguito di contenzioso, l'appaltante non riconoscerà alcuna forma di penalità economica.

### **13 ALTRE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Per le altre condizioni contrattuali e dove non diversamente indicato nel presente documento (Penali; Presa in carico, Collaudo / Verifica di regolare esecuzione; Oneri, Obblighi e responsabilità contrattuali dell'Appaltatore; etc...) valgono le "Condizioni generali di approvvigionamento di beni e servizi del Gruppo Brescia Mobilità S.p.A. e delle società del Gruppo" pubblicate sul sito "[www.bresciamobilita.it](http://www.bresciamobilita.it)" che costituiscono il Documento di riferimento per tutti i Contratti di Approvvigionamento di beni e Servizi stipulati da Brescia Mobilità SpA e dalle Società controllate del Gruppo.

---

Documento: Specifiche tecniche per fornitura telefonia mobile