

Telefonia mobile 8

Lotto unico



GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	6
1.1. CRITERI DI ASSEGNAZIONE DELLE SIM IN CONVENZIONE AI DIPENDENTI DELLE AMMINISTRAZIONI.....	6
2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE	7
2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI ATTUATIVI	7
2.2. SERVIZI.....	8
2.2.1. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE.....	8
Fonia mobile e funzioni associate	10
Messaggistica SMS/MMS	10
RPV e profili di abilitazione.....	10
Qualità del servizio voce e SMS	12
Trasmissione dati.....	12
Ricarica del credito.....	13
Ricarica "Sotto Soglia Parametrica"	14
Ricarica "Estero (extra SEE – Spazio Economico Europeo)"	15
Ricarica "Sotto Soglia di Emergenza"	15
Ricarica "One Shot"	15
Modalità operative e canali di comunicazione.....	16
2.2.2. DUAL BILLING (TRAFFICO PERSONALE).....	16
Utenze in abbonamento	16

Utenze ricaricabili.....	17
2.2.3. SIM E TERMINALI MOBILI.....	22
SIM- Servio doppia SIM e SIM abilitate al solo traffico dati e SMS.....	22
Terminali mobili.....	22
Accettazione delle forniture.....	23
2.2.4. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI.....	24
Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.....	24
Attivazione della Connessione.....	25
Accesso mediante APN pubblico (ibox.tim.it).....	25
Accesso mediante APN dedicato su Internet.....	26
Accesso mediante APN dedicato con connessione dedicata.....	27
Livelli di servizio.....	29
SMS massivi.....	29
Livelli di servizio.....	34
EMM – Enterprise Mobility Management.....	35
Fleet Management.....	36
Livelli di servizio.....	37
Applicazioni per lo Smart Working.....	38
Livelli di servizio.....	38
Applicazioni per il Mobile Payment.....	39
Livelli di servizio.....	39

Servizi di sviluppo e integrazione	39
Servizio di potenziamento della copertura	42
SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA	43
Customer Care del Fornitore.....	43
Canali di accesso al Customer Care.....	43
Compiti del Customer Care e livelli di servizio	44
Operatore Assegnato.....	45
Richieste di supporto tecnico	45
Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	46
Assistenza e manutenzione	50
Manutenzione degli apparati e delle SIM.....	51
Assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM	53
Referenti del Fornitore per le Amministrazioni.....	54
Requisiti di sicurezza cibernetica.....	55
SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE.....	55
Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni	55
Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione	58
3. MODALITÀ DI FORNITURA	59
3.1. VERIFICHE DI CONFORMITÀ NEL PERIODO DI VALIDITÀ DEI CONTRATTI	59
4. CONDIZIONI ECONOMICHE	60

4.1.	CORRISPETTIVI.....	60
4.2.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	60
	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE	60
	CONTESTAZIONE AL FORNITORE.....	62
	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE.....	62
	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	62
	ULTERIORI TUTELE	63
5.	COME ORDINARE	64
5.1.	REGISTRAZIONE	64
5.2.	ORDINATIVO DI FORNITURA	65
5.3.	NOTE OPERATIVE PER LA COMPILAZIONE DELL'ORDINE	65
5.4.	IL CATALOGO E LA PREDISPOSIZIONE DELL'ORDINE DIRETTO.....	67
6.	ALLEGATI	70
6.1.	ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI	70
6.2.	ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI	72
	APPENDICE	74
	ROAMING INTERNAZIONALE	74

1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Telefonia mobile 8 – Lotto unico (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con Telecom Italia S.p.A. (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il suddetto lotto.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Iniziative>Convenzioni>Telefonia Mobile 8**

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

1.1. Criteri di assegnazione delle SIM in convenzione ai dipendenti delle Amministrazioni

Si rammenta che, così come già chiarito per le precedenti edizioni, anche la Convenzione "Telefonia Mobile 8" rientra tra le convenzioni quadro stipulate da Consip per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze: aderendo alla Convenzione, le Pubbliche Amministrazioni acquistano beni e servizi, avviando un rapporto contrattuale diretto con il Fornitore, mediante emissione dell'ordinativo di fornitura.

In tale ambito, le SIM, oggetto della Convenzione "Telefonia Mobile 8", sono acquisite unicamente dall'Amministrazione, cui le stesse SIM sono intestate, al fine di soddisfare le esigenze di servizio esclusivamente del proprio personale dipendente.

Poiché il quantitativo massimo della Convenzione, espresso proprio in numero di SIM, è stato determinato in favore di tutte le Amministrazioni/soggetti legittimati ad utilizzare la Convenzione, si raccomanda di assegnare le SIM solo per effettive necessità connesse all'esercizio e allo svolgimento delle attività lavorative. In tale ottica l'assegnazione di due SIM allo stesso dipendente deve essere considerata una circostanza del tutto eccezionale, circoscritta a casi di comprovata effettiva necessità.

2. Oggetto della Convenzione

La Convenzione Telefonia mobile 8 consente di acquistare

- **Servizi di telefonia mobile**, in abbonamento e ricaricabili, con possibilità di addebito separato dei servizi fruiti a titolo personale.
- **Fornitura di SIM, noleggio e manutenzione di terminali radiomobili** (telefoni e tablet di diverse tipologie e sistemi operativi, oltre a modem per computer portatili)
- **Ulteriori servizi per utenti mobili**: accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, SMS massivi, EMM – *Enterprise Mobility Management, Fleet Management*, applicazioni per lo *Smart Working*, applicazioni per il *Mobile Payment*
- **Servizi di Customer Care**, supporto, manutenzione, sicurezza
- **Servizi di rendicontazione e fatturazione**

2.1. Durata della Convenzione e dei contratti attuativi

La Convenzione ha **durata contrattuale di 18 (diciotto) mesi** ed è **prorogabile fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi da parte di Consip**.

Ciascuna Amministrazione, a seguito dell'invio dell'“Ordinativo di Fornitura” per la richiesta di almeno una utenza, stipula il contratto di fornitura, attuativo della Convenzione, avente ad oggetto la prestazione dei servizi di telefonia mobile richiesti con il predetto ordinativo. L'Amministrazione potrà integrare l'Ordinativo di Fornitura, mediante l'emissione di Ordinativi Collegati allo stesso.

I contratti di fornitura attuativi della Convenzione conclusi a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, avranno **durata sino al termine di durata della Convenzione** (originario o prorogato).

NOTA: Si precisa che laddove l'Ordinativo di Fornitura fosse emesso nel corso dei 12 (dodici) mesi che precedono la scadenza della durata della Convenzione (anche prorogata), i contratti di fornitura attuativi avranno una durata di 12 (dodici) mesi.

NOTA: Qualora la Convenzione venga prorogata da Consip, resta comunque salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un contratto di fornitura precedentemente alla proroga della Convenzione, di recedere dal contratto stesso, limitatamente al periodo eccedente la durata originaria del Contratto.

In ogni caso, resta inteso che la durata dei contratti di fornitura, stipulati in corso di vigenza della Convenzione, rimane invariata anche qualora sia raggiunto durante il loro periodo di validità il quantitativo massimo della Convenzione.

La predetta durata dei contratti di fornitura, su determinazione della singola Amministrazione, potrà essere prorogata ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016 per il tempo strettamente necessario a garantire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione dell'iniziativa Consip per servizi analoghi di telefonia mobile così da assicurare la continuità dei servizi.

2.2. Servizi

2.2.1. Servizi di telefonia mobile

Attraverso la presente Convenzione, potrai acquistare:

- La nuova attivazione e/o migrazione di **utenze in abbonamento a consumo**
- La nuova attivazione e/o migrazione di **utenze in abbonamento a pacchetto**
- La nuova attivazione e/o migrazione di **utenze ricaricabili a pacchetto**

Se sei interessato alle **utenze ricaricabili** o in **abbonamento a pacchetto**, potrai scegliere tra i seguenti pacchetti che includono i piani tariffari per il traffico nazionale e per lo Spazio Economico Europeo:

Pacchetto	'Traffico (Voce+SMS+Dati) Nazionale + SEE - Caratteristiche del piano tariffario
Pacchetto S1	Tariffa flat comprendente : 150 minuti/mese, 50 SMS/mese, 1 Gbyte/mese, con notifica al raggiungimento del 80% e 100% delle quantità previste nel pacchetto.

Pacchetto S4	Tariffa flat comprendente : 150 minuti/mese, 50 SMS/mese, 4 Gbyte/mese, con notifica al raggiungimento del 80% e 100% delle quantità previste nel pacchetto.
Pacchetto M4	Tariffa flat comprendente : 400 minuti/mese, 150 SMS/mese, 4 Gbyte/mese, con notifica al raggiungimento del 80% e 100% delle quantità previste nel pacchetto.
Pacchetto M20	Tariffa flat comprendente : 400 minuti/mese, 150 SMS/mese, 20 Gbyte/mese, con notifica al raggiungimento del 80% e 100% delle quantità previste nel pacchetto.
Pacchetto L4	Tariffa flat comprendente : 3000 minuti/mese, 300 SMS/mese, 4 Gbyte/mese, con notifica al raggiungimento del 80% e 100% delle quantità previste nel pacchetto.
Pacchetto L20	Tariffa flat comprendente : 3000 minuti/mese, 300 SMS/mese, 20 Gbyte/mese, con notifica al raggiungimento del 80% e 100% delle quantità previste nel pacchetto.

Tutti i servizi di telefonia mobile di cui al presente paragrafo e relativi sub-paragrafi, salvo ove diversamente indicato, saranno prestati sia sulle utenze in abbonamento, sia su quelle ricaricabili. Più in dettaglio:

- ***l'utilizzo dei servizi in abbonamento***, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze in abbonamento, sarà garantito continuativamente per l'intera durata del contratto attuativo;
- ***l'utilizzo dei servizi ricaricabili***, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze ricaricabili, sarà subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario (di importo maggiore o uguale al prezzo del pacchetto prescelto), che potrà essere ricaricato con le modalità descritte oltre. Per tali utenze ricaricabili, richieste dalle Amministrazioni mediante sottoscrizione dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni potranno decidere, durante la finestra di validità temporale del predetto Ordinativo, di effettuare le ricariche e, con esse, fruire dei servizi di telefonia mobile.
- Le SIM saranno disabilitate di default ai servizi CSP (forniti cioè da Content Service Provider e corrispondenti a servizi premium a sovrapprezzo), ed attivati solo su richiesta dell'Amministrazione.

Fonia mobile e funzioni associate

Il Fornitore rende disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (sia esso acquisito o meno nell'ambito della Convenzione) da parte della persona assegnataria dell'utenza.

Sono previste le seguenti funzioni/servizi associati, attivabili direttamente dall'utente:

1. Segreteria telefonica;
2. Notifica della disponibilità di un utente a ricevere chiamate;
3. Notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata;
4. Audio-conferenza;
5. Visualizzazione del numero del chiamante;
6. Visualizzazione proprio numero;
7. Avviso di chiamata;
8. Chiamata in attesa;
9. Trasferimento/deviazione di chiamata.

Messaggistica SMS/MMS

Sono disponibili agli utenti i seguenti servizi di messaggistica SMS/MMS:

- Servizio di brevi messaggi di testo (SMS);
- SMS concatenati (Long SMS);
- Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service);
- Notifica dell'invio dei messaggi.

RPV e profili di abilitazione

Al fine di permettere il controllo della spesa dell'Amministrazione, consentendo di effettuare traffico per conto delle Amministrazioni stesse in funzione delle effettive necessità operative di ciascun dipendente cui è assegnata l'utenza, il Fornitore metterà a disposizione e configurerà, per le utenze in abbonamento su richiesta delle Amministrazioni aderenti, una rete privata virtuale (RPV), il cui modello di riferimento è illustrato in figura, basata sulle funzionalità di rete intelligente dell'operatore, rispondente alle specifiche dell'Amministrazione stessa, nell'ambito delle prestazioni minime di seguito descritte.

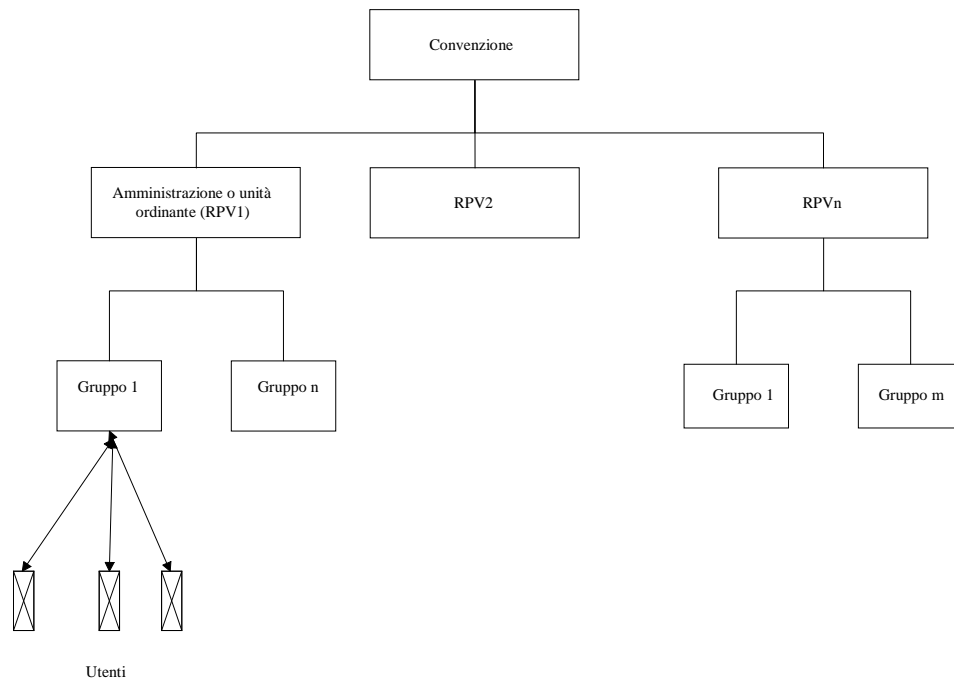


Figura 1

Il “gruppo” è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo l’Amministrazione ritiene di dover gestire separatamente; l’utente è l’assegnatario di una SIM. Le caratteristiche messe a disposizione sono:

- configurazione dell’utenza RPV per Amministrazione in gruppi chiusi di utenti, distinti per le caratterizzazioni sul traffico uscente (c.d. “profili” o “classi di abilitazione”);
- possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni;
- possibilità di definire liste di numerazioni consentite per il traffico uscente.

I profili di abilitazione al traffico uscente, in particolare, prevedono:

- un livello di restrizione massima, che consente la sola ricezione delle chiamate, e non consente quindi chiamate in uscita, fatta eccezione per i numeri di emergenza, il call center del Fornitore, ed eventualmente numeri gratuiti, numeri consentiti e segreteria telefonica;
- livelli intermedi, che abilitano, in modo crescente, le chiamate verso utenze del gruppo/RPV, numeri di rete fissa/mobile nazionale/internazionale, etc.;
- un livello di restrizione minima, con abilitazione a tutte le direttrici di traffico.

Sarà possibile disabilitare il roaming internazionale.

Qualità del servizio voce e SMS

Parametro QoS Voce e SMS	Valore garantito
Percentuale di mantenimento della connessione superiore o uguale al:	99%
Percentuale di accessibilità al servizio superiore o uguale al:	99%
Percentuale di consegna SMS superiore o uguale a:	98%

Per la definizione dei parametri, si rimanda al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico.

I valori sopra indicati potranno essere verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente, con un insieme di 1.000 chiamate/SMS campione, effettuate nell'intervallo di punta, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione stessa, in qualunque area in cui sia fornito il servizio.

Trasmissione dati

La trasmissione dati a commutazione di pacchetto è resa disponibile agli utenti sia in uplink che in downlink ed è realizzata con le seguenti diverse tecnologie, a seconda del tipo di copertura offerta dal Fornitore e dichiarata nel Piano della Copertura:

- 2G: GPRS - EGPRS
- 3G: UMTS - HSPA - HSPA+
- 4G: LTE - LTE Advanced – LTE Advanced Pro

I servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto possono essere utilizzati dagli utenti per:

- la **fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet** sia attraverso telefoni mobili e tablet, sia attraverso modem per computer portatili, ivi incluse navigazione web, scambio di file ed utilizzo di servizi real time, posta elettronica, utilizzo di app mobili, etc. Il Fornitore garantisce, agli utenti abilitati a questo tipo di servizio, l'accesso alla rete internet attraverso specifici APN (Access Point Name). Detti APN consentono l'accesso ad Internet sia attraverso i modem per computer portatili, sia attraverso i browser presenti nei terminali radiomobili e tablet presenti in Convenzione.

- la **consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati** originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, di cui oltre).

È fatto divieto al Fornitore di:

- impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;
- limitare la velocità di connessione che, per gli utenti in convenzione, sarà sempre quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal Fornitore, quale che sia la quantità di traffico generata dall'utente, e indipendentemente dalla tipologia di traffico e servizio.

Ricarica del credito

Per ciascuna utenza ricaricabile con associato un pacchetto di traffico nazionale (S1, S4, M4, M20, L4, L20), TIM rende disponibile all'Amministrazione la possibilità di ricaricare il credito associato all'utenza attraverso una "**ricarica automatica**", effettuata a inizio del mese solare e coincidente con il periodo di disponibilità del pacchetto cui l'utenza è associata, di importo pari al prezzo del pacchetto stesso (IVA inclusa).

Le Amministrazioni, mediante il primo Ordinativo di Fornitura (OdF) potranno, per le utenze del contratto, scegliere, per la ricarica del credito, tra la modalità "rinuncia" o "conferma". Tali opzioni potranno essere modificate tramite ulteriori ordinativi di fornitura collegati al primo.

- Selezionando l'**opzione rinuncia**, l'Amministrazione sceglie l'opzione di ricarica mensile automatica del pacchetto in quanto rinuncia all'onere di dover confermare per ogni mese successivo le ricariche mensili singolarmente per tutte le utenze scelte. Ogni mese la ricarica avverrà automaticamente, a meno che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione non comunichi al Fornitore, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto, attraverso il Customer Care o il **Portale TIM**, la volontà di non effettuare la ricarica per quel mese;
- Selezionando l'**opzione conferma**, l'Amministrazione sceglie di ricaricare automaticamente solo il primo pacchetto e di dover confermare per ogni mese successivo le ricariche mensili singolarmente per tutte le utenze scelte, attraverso comunicazione del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Fornitore, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto, attraverso il Customer Care o il **Portale TIM**. Tale comunicazione avrà effetto per una singola ricarica, e dovrà essere ripetuta per ciascun mese in cui si desideri rinnovarla.

Entro una settimana dallo scadere del pacchetto, il Fornitore notificherà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione la data di scadenza dello stesso.

TIM rende disponibili, oltre quella automatica, ulteriori modalità di ricarica (a tempo, sotto soglia e a richiesta) ciascuna applicabile in maniera differenziata utenza per utenza. Di seguito sono descritti i tagli di ricarica che sono resi disponibili dettagliando la frequenza di ricarica, le modalità operative e i canali di comunicazione messi a disposizione dell'Amministrazione.

Nei casi in cui la ricarica automatica venisse sospesa, il pacchetto viene rinnovato solo in presenza di credito sufficiente; nel caso in cui il credito non fosse sufficiente il pacchetto sarà sospeso e non sarà possibile effettuare traffico uscente, fino alla disponibilità di un credito sufficiente al rinnovo del pacchetto (eventualmente effettuando una nuova ricarica).

Ricarica "Sotto Soglia Parametrica"

Questa modalità di ricarica automatica, se autorizzata dall'Amministrazione con l'Ordinativo di Fornitura, consente di personalizzare la soglia, il taglio e la flessibilità temporale di ricarica per ciascuna utenza del contratto, secondo quanto di seguito indicato:

- valore di soglia del credito residuo: intero compreso tra $V_{soglia_MIN} = 0€$ e $V_{soglia_MAX} = 5€$;
- importo del taglio di ricarica (IVA inclusa): intero compreso tra $I_{ricarica_MIN} = 5€$ e $I_{ricarica_MAX} = 50€$;
- numero massimo di ricariche erogabili nel mese: $N_{MAX} = 1, 2, 3$.

Tutti i parametri possono essere impostati e modificati sia tramite il **Portale TIM** sia tramite richiesta del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care. Tale modalità di ricarica parametrica prevede, al raggiungimento del valore V_{soglia} indicato, l'accredito automatico del taglio di ricarica $I_{ricarica}$ scelto, per un numero massimo N_{MAX} di ricariche automatiche al mese, definibile dall'Amministrazione nell'Ordinativo di Fornitura e modificabile tramite le funzionalità messe a disposizione dal portale o tramite richiesta del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care.

Ricarica "Estero (extra SEE – Spazio Economico Europeo)"



Da ricordare...

- Lo Spazio Economico Europeo, è costituito dai paesi membri della Comunità Europea, più Norvegia, Islanda e Liechtenstein.

È disponibile anche una modalità di ricarica giornaliera per l'estero volta a prevenire l'esaurimento del credito a fronte dei costi per traffico roaming non regolamentato.

Tale modalità di ricarica è automatica e si attiva quando l'utente si trova in un paese extra SEE, in particolare, a seguito del primo evento di traffico in roaming extra SEE. In funzione del pacchetto di traffico roaming giornaliero (R50 o R100) scelto dall'Amministrazione, sarà effettuato l'accredito automatico di un taglio di ricarica di importo pari al prezzo del pacchetto stesso (IVA inclusa), indipendentemente dal credito residuo disponibile. La ricarica "Estero" viene attivata una sola volta al giorno; se durante lo stesso giorno, qualora autorizzata, ad esempio, la ricarica "sotto soglia parametrica" e qualora il credito risulti inferiore alla soglia Vsoglia scelta a causa di un eventuale traffico over bundle (se autorizzato), si attiverà anche la ricarica automatica sotto soglia parametrica con il taglio di ricarica prescelto. In alternativa potrà sempre essere utilizzato il servizio di ricarica su richiesta "One-Shot".

Ricarica "Sotto Soglia di Emergenza"

Questa modalità di ricarica automatica, se autorizzata dall'Amministrazione con l'Ordinativo di Fornitura, prevede, al raggiungimento di una soglia di credito residuo di 2,5€, l'accredito automatico di un taglio di ricarica di importo pari a 9€ (IVA inclusa) per un massimo di 20 volte nel mese solare.

La ricarica di emergenza è compatibile con tutte le altre modalità di ricarica ad eccezione della "Sotto Soglia Parametrica".

Ricarica "One Shot"

Questa modalità di ricarica a richiesta, utilizzabile per coprire le necessità straordinarie, viene attivata dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione che la può richiedere in maniera estemporanea. Prevede l'accredito di un taglio di ricarica di importo fisso (IVA inclusa) scelto dall'Amministrazione fra le seguenti opzioni disponibili:

- Ricarica "One Shot" 7€;
- Ricarica "One Shot" 22€;
- Ricarica "One Shot" 44€;
- Ricarica "One Shot" 88€.

La richiesta di ricarica può essere effettuata, nel corso dello stesso mese, più volte per la stessa utenza anche con tagli differenti.

La ricarica "One Shot" è compatibile con tutte le altre modalità di ricarica.

Modalità operative e canali di comunicazione

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione di ciascuna tipologia di ricarica alternativa (automatica o a richiesta), eventualmente differenziandola utenza per utenza del contratto, tramite Ordinatoivo di Fornitura e variare tale scelta tramite richiesta al Customer Care della Convenzione o in alternativa attraverso le funzionalità di self ordering messe a disposizione dal Portale della Convenzione.

Le ricariche a richiesta "One Shot" in maniera analoga potranno essere attivate tramite richiesta al Customer Care o in alternativa attraverso il Portale della Convenzione.

Per tutte le tipologie di ricariche alternative proposte, sia automatiche che a richiesta, l'importo della ricarica sarà accreditato sulla SIM entro 15 minuti dalla richiesta di attivazione.

All'attivazione di ognuna delle opzioni di ricarica previste, inclusa la ricarica automatica, TIM invierà all'utenza interessata un SMS di conferma contenente l'informazione del nuovo credito residuo.

2.2.2. Dual billing (Traffico Personale)

Utenze in abbonamento

Il Fornitore attiverà, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, l'abilitazione del traffico nazionale personale, vocale e SMS, effettuato dagli utenti delle Amministrazioni stesse, tramite il servizio **TIM TUO**. Le chiamate e gli SMS personali non saranno così soggetti alle eventuali restrizioni applicate all'utenza nell'ambito della RPV e saranno addebitate e fatturate direttamente al dipendente (**c.d. Dual Billing**). Tale prestazione è garantita mediante **l'anteposizione del codice "4146" al numero chiamato o al destinatario del SMS**. In particolare il Fornitore invierà le fatture all'indirizzo e-mail del dipendente, o, equivalentemente, un e-mail che notifichi la disponibilità, tramite il **Portale TIM**, della stessa

documentazione. La modalità di pagamento delle fatture sarà scelta dal dipendente tra: i) RID su carta di credito o conto corrente bancario, ii) pagamento mediante bollettino postale.

Il Fornitore inoltre garantisce il dual billing ai servizi voce ed SMS fruiti in roaming internazionale, mediante anteponimento del codice "4146", nei Paesi/Aree Geografiche riportati [nell'Appendice alla presente Guida alla Convenzione "Roaming Internazionale"](#), a condizione che l'utenza sia stata abilitata al traffico Roaming EXTRA SEE.

A chiamate e SMS personali saranno applicate le tariffe a consumo descritte nell'allegato "Corrispettivi e Tariffe". Per le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e nello Spazio Economico Europeo e dirette ad utenze mobili italiane sarà sempre utilizzata la tariffa "Off Net".

Su richiesta dell'Amministrazione, tutti i servizi di telefonia mobile (voce, SMS, MMS e traffico dati) fruiti in roaming non regolamentato saranno addebitati e fatturati direttamente al dipendente mediante attivazione del servizio denominato "**TIM TUO Roaming On EXTRA SEE**". Tale modalità consente, in modo automatico e senza anteporre il codice 4146, di addebitare automaticamente al dipendente tutto il traffico originato in roaming non regolamentato, secondo gli accordi di roaming riportati nell'Appendice "**Roaming Internazionale**". Tale servizio può essere attivato solo nel caso in cui non sia presente uno dei pacchetti giornalieri di traffico dati roaming non regolamentato R50, R100 (utenze in abbonamento con piano tariffario a pacchetto/ consumo).

In merito al traffico dati nazionale oppure originato negli Stati dello Spazio Economico Europeo, la distinzione della parte fruita dal dipendente a titolo personale verrà fatta in modo forfettario: qualunque sia il plafond dati associato all'utenza, l'Amministrazione potrà determinare la percentuale del plafond di dati mensile ritenuto ad uso aziendale (x%) e, di conseguenza, la rimanente quota (100-x)% sarà considerata ad uso personale. Nella modulistica relativa al Dual Billing, il dipendente prenderà atto ed accetterà che il (100-x)% del canone mensile relativo alla tariffa associata alla sua utenza gli sia direttamente addebitato, rimanendo a carico dell'Amministrazione la quota x% del canone. A tal fine, la suddetta quota x% a carico dell'Amministrazione potrà assumere i valori: 100%, 75%, 50%, 25% e 0%.

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia previsto che, al superamento del plafond, l'utenza possa generare ulteriore traffico a consumo, quest'ultimo sarà addebitato all'Amministrazione stessa.

Utenze ricaricabili

Sono di seguito descritte le modalità di distinzione dei servizi fruiti a titolo personale per le utenze ricaricabili. Il Fornitore consente infatti di abilitare il servizio di dual billing (**TIM TUO ricaricabile**) per il traffico di tipo voce, SMS e dati effettuati sia in ambito nazionale e roaming regolamentato (SEE) sia in roaming non regolamentato (extra SEE) per tutti gli utenti per i quali il Referente dell'Amministrazione ne abbia autorizzato l'attivazione.

Ambito nazionale e roaming regolamentato (SEE) - Di seguito sono descritte le modalità alternative disponibili per la tariffazione del traffico nazionale e roaming regolamentato a carico del dipendente:

- **a consumo per voce, SMS e dati** - Le chiamate e gli SMS personali, originate mediante l'anteposizione del codice "4146", saranno addebitati direttamente al dipendente tramite erosione del **proprio credito residuo**; il traffico dati personale sarà distinto dal traffico aziendale tramite l'utilizzo di un **APN dedicato** denominato "*padipendente.tim.it*", realizzato ad hoc per le Amministrazioni aderenti alla convenzione Telefonia Mobile 8, su cui sarà configurato il servizio di controllo accessi per limitare il suo utilizzo alle sole utenze mobili della Convenzione. Sarà cura del dipendente configurare e selezionare l'APN dedicato "*padipendente.tim.it*" sul suo terminale prima di effettuare traffico dati ad uso personale. Di contro, il traffico generato sugli APN pubblici, ibox.tim.it e wap.tim.it, e sugli eventuali APN dedicati della singola Amministrazione, sarà sempre a carico dell'Amministrazione.
- **a pacchetto** - il dipendente potrà richiedere l'attivazione delle medesime tariffe previste per i servizi a carico dell'Amministrazione, ovvero i pacchetti di traffico nazionale S1, S4, M4, M20, L4, L20 con periodo di disponibilità coincidente con il mese solare.
- Il dipendente potrà effettuare traffico dati a titolo personale, andando ad erodere il proprio pacchetto/plafond dati, utilizzando **solo** l'APN dedicato "*padipendente.tim.it*".
- In particolare ciascun pacchetto sarà configurato in alternativa a scelta del dipendente:

o senza la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo e la conseguente **strozzatura a 32Kbps** del traffico dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto **indipendentemente** dall'abilitazione o disabilitazione al traffico over bundle sul pacchetto aziendale;

o con la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto **indipendentemente** dall'abilitazione o disabilitazione al traffico over bundle sul pacchetto aziendale;

o senza la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità di minuti e SMS contenute nel pacchetto, e di attivare un plafond dati nazionale e in roaming regolamentato da 1 GB, 4 GB o 20 GB, dopo l'esaurimento della quantità di dati contenuta nel pacchetto iniziale **indipendentemente** dalle dimensioni del bundle dati contenuto nel pacchetto. Al termine del plafond dati aggiuntivo il traffico dati verrà **strozzato a 32Kbps**;

o con la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità di minuti e SMS contenute nel pacchetto, e di attivare un plafond dati nazionale e in roaming regolamentato da 1 GB, 4 GB o 20 GB, dopo l'esaurimento della quantità di dati contenuta nel pacchetto iniziale **indipendentemente** dalle dimensioni del bundle dati contenuto nel

pacchetto. Al termine del plafond dati aggiuntivo il dipendente potrà continuare ad effettuare traffico dati utilizzando le tariffe a consumo.

- **a plafond** - il dipendente potrà richiedere l'attivazione delle medesime tariffe previste per i servizi a carico dell'Amministrazione, ovvero i **plafond dati nazionali e in roaming regolamentato da 1 GB, 4 GB, 20 GB** con periodo di disponibilità coincidente con il mese solare. Il dipendente potrà effettuare traffico dati a titolo personale, andando ad erodere il proprio pacchetto/plafond dati, utilizzando **solo** l'APN dedicato "*padipendente.tim.it*".

In particolare ciascun plafond sarà configurato in alternativa a scelta del dipendente:

o senza la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo dopo l'esaurimento del plafond e la conseguente **strozzatura a 32Kbps** del traffico;

o con la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo all'esaurimento della quantità contenuta nel plafond **indipendentemente** dall'abilitazione o disabilitazione al traffico over bundle sul pacchetto aziendale;

o con la possibilità di attivare un nuovo plafond dati nazionale e in roaming regolamentato da 1 GB, 4 GB o 20 GB, all'esaurimento della quantità di dati contenuta nel primo plafond. Al termine del plafond dati aggiuntivo il traffico dati verrà **strozzato a 32Kbps**;

o con la possibilità di attivare un nuovo plafond dati nazionale e in roaming regolamentato da 1 GB, 4 GB o 20 GB, all'esaurimento della quantità di dati contenuta nel primo plafond. Al termine del plafond dati aggiuntivo il dipendente potrà continuare ad effettuare traffico dati utilizzando le tariffe a consumo.

Roaming non regolamentato (extra SEE) - Di seguito sono descritte le modalità alternative disponibili per la tariffazione del traffico in roaming non regolamentato a carico del dipendente:

- **a consumo per voce, SMS e dati** - con le stesse modalità descritte per il traffico in ambito nazionale e roaming regolamentato (SEE), quindi per il traffico voce e SMS personali antepoendo il codice "4146" al numero chiamato nei Paesi/Aree Geografiche e con gli accordi di *roaming* riportati [nell'Appendice alla presente Guida alla Convenzione "Roaming Internazionale"](#), ed utilizzando solo l'APN dedicato "*padipendente.tim.it*" per il traffico dati ad uso personale nel caso in cui l'Amministrazione abbia autorizzato il traffico in roaming non regolamentato.
- **a pacchetto** - il dipendente potrà richiedere l'attivazione delle medesime tariffe previste per i servizi a carico dell'Amministrazione, ovvero i **pacchetti giornalieri di traffico roaming non regolamentato R50 e R100** purché l'Amministrazione abbia autorizzato il traffico roaming non

regolamentato. Il dipendente potrà effettuare traffico dati a titolo personale, andando ad erodere il proprio pacchetto/plafond dati, utilizzando **solo** l'APN dedicato "*padipendente.tim.it*".

In particolare ciascun pacchetto giornaliero sarà configurato in alternativa a scelta del dipendente:

o senza la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo ed il conseguente blocco del traffico dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto giornaliero **indipendentemente** dall'abilitazione o disabilitazione al traffico over bundle sul pacchetto giornaliero aziendale;

o con la possibilità di utilizzare le tariffe a consumo dopo l'esaurimento delle quantità contenute nel pacchetto giornaliero **indipendentemente** dall'abilitazione o disabilitazione al traffico over bundle sul pacchetto giornaliero aziendale;

- **a plafond** - il dipendente potrà richiedere l'attivazione delle medesime tariffe previste per i servizi a carico dell'Amministrazione, ovvero **il plafond dati in roaming non regolamentato da 500 MB** con periodo di disponibilità coincidente con il mese solare purché l'Amministrazione abbia autorizzato il traffico roaming non regolamentato. Il dipendente potrà effettuare traffico dati a titolo personale, andando ad erodere il proprio pacchetto/plafond dati, utilizzando solo l'APN dedicato "*padipendente.tim.it*".

In particolare ciascun plafond sarà configurato in alternativa a scelta del dipendente:

o senza la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo ed il conseguente blocco del traffico dopo l'esaurimento del plafond;

o con la possibilità di utilizzare la tariffa dati a consumo all'esaurimento della quantità di dati contenuta nel plafond;

o con la possibilità di attivare un nuovo plafond da 500 MB all'esaurimento della quantità di dati contenuta nel primo. Al termine del plafond dati aggiuntivo il traffico dati verrà bloccato;

o con la possibilità di attivare un nuovo plafond da 500 MB all'esaurimento della quantità di dati contenuta nel primo. Al termine del plafond dati aggiuntivo il dipendente potrà continuare ad effettuare traffico dati utilizzando le tariffe a consumo.

All'esaurimento dei pacchetti o plafond del dipendente, l'ulteriore traffico effettuato, se consentito, sarà tariffato a consumo con le tariffe previste nel listino della Convenzione, erodendo il **credito residuo personale**.

TIM mette a disposizione delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione anche le seguenti funzionalità:

- Distinzione delle chiamate internazionali (ITZ), mediante anteposizione del codice 4146;
- Possibilità di addebitare sul credito del dipendente gli MMS inviati ad esaurimento di quelli previsti nel pacchetto aziendale attivo sull'utenza. Tale modalità è usufruibile automaticamente previa attivazione del servizio denominato **"TIM TUO MMS"**;
- Estensione automatica del dual billing a tutti i servizi fruiti in roaming NON regolamentato (voce, SMS, MMS e traffico dati) mediante attivazione del servizio denominato **"TIM TUO Roaming On extra SEE"** che consente, in modo automatico e senza anteporre il codice 4146 ed utilizzando qualsiasi APN, di addebitare automaticamente al dipendente tutto il traffico originato e ricevuto in roaming non regolamentato secondo gli accordi di roaming descritti [nell'Appendice alla presente Guida alla Convenzione "Roaming Internazionale"](#). Tale servizio può essere attivato solo nel caso in cui non sia presente uno dei pacchetti giornalieri di traffico roaming non regolamentato R50, R100 a carico dell'Amministrazione.

In generale, il dipendente riceverà una **notifica via SMS** al raggiungimento dell'80% e del 100% delle quantità previste per ciascun pacchetto/plafond personale attivo sull'utenza.

L'attivazione/rinnovo di tutti i pacchetti/plafond è subordinata alla disponibilità di un credito monetario maggiore od uguale dell'importo del pacchetto/plafond, altrimenti il pacchetto/plafond non si attiva/rinnova ed il dipendente potrà utilizzare le tariffe a consumo fino all'erosione totale del proprio credito residuo.

Il dipendente potrà richiedere l'attivazione dei pacchetti o dei plafond dati personali tramite il Portale della Convenzione o, in alternativa, inviando un modulo di richiesta attivazione al Customer Care.

Le ricariche personali possono essere effettuate secondo i canali, i tagli e le modalità descritte di seguito:

- gli sportelli Bancomat, gli sportelli Postamat e gli sportelli POS degli uffici postali abilitati al servizio di ricarica con tagli da 10€, 15€, 20€, 30€, 50€, 80€, 100€, 150€ (IVA inclusa);
- direttamente dal Portale della Convenzione con tagli da 10€, 20€, 25€, 30€, 50€, 100€, 150€ (IVA inclusa) effettuando il pagamento con carta di credito o PayPal;
- nei negozi TIM con servizio PostTIM, dove, mediante la "ricarica su misura", è possibile effettuare ricariche a partire dal taglio di 5€ fino a quello di 200€ (IVA inclusa), con flessibilità di 1 cent. Tale modalità di ricarica è anche disponibile nei PuntoLIS, Bar, Tabaccherie, Ricevitorie Lotto e Ricevitorie Sisal-Superenalotto, Edicole, Autogrill, Aree di Servizio, Phone Center ed Internet Point abilitate al servizio PostTIM;

- con la scheda Ricaricard, acquistabile oltre che nei negozi TIM anche nelle edicole, nelle tabaccherie, nei bar, nei supermercati e nelle aree di servizio, con tagli da 5€, 10€ e 20€ (IVA inclusa);
- tramite servizi di home banking con tagli da 10€, 15€, 20€, 30€, 50€, 80€, 100€, 150€ (IVA inclusa).

Indipendentemente dal canale scelto dal dipendente per ricaricare il proprio credito, l'importo della ricarica sarà reso disponibile entro 15 minuti dalla richiesta di attivazione.

2.2.3. SIM e Terminali mobili

SIM- Servio doppia SIM e SIM abilitate al solo traffico dati e SMS

Per l'utilizzo dei servizi di seconda, terza e quarta generazione, sarà fornita almeno una SIM card per utenza, a cui sarà associato il profilo di servizio della singola utenza. Saranno fornite SIM 128Kb Triple Cut con layout standard TIM.

TIM metterà a disposizione, alle Amministrazioni richiedenti e per le utenze da esse indicate, il servizio di doppia SIM (cd. **"Twin Card"**), che consiste nel fornire ad una stessa utenza due SIM card, associate ad uno stesso numero telefonico, con possibilità di qualificare i servizi a discrezione dell'utente (es. abilitare una SIM al traffico voce e l'altra al traffico dati, oppure consentire entrambe le abilitazioni su entrambe le SIM).

Inoltre TIM, sempre su richiesta dell'Amministrazione, fornirà SIM abilitate al solo traffico dati e SMS.

Terminali mobili

L'Amministrazione può richiedere, al netto delle scorte di cui nel seguito, un numero di apparati radiomobili, minore o uguale al numero di SIM richieste.

Per l'elenco dei terminali offerti in Convenzione, e le relative caratteristiche tecniche, si rimanda all'Allegato **"Elenco Terminali radiomobili"** presente all'interno della **Documentazione di iniziativa.**

Ciascun terminale radiomobile sarà consegnato nuovo, inusato, con libretto di istruzioni in lingua italiana o con guida di riferimento in lingua italiana, nella quale sia indicato il link al sito internet da cui poter scaricare il manuale di istruzioni e, fatta eccezione per i modem, completo dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base:

- eventuale software di connessione al PC (incluso nella confezione per i terminali che lo prevedono o disponibile mediante download);
- batteria;
- carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
- base di ricarica wireless compatibile con il terminale, se prevista tra le caratteristiche dello specifico terminale;
- auricolare;
- cavo USB.

Al fine di garantire una maggiore flessibilità nella gestione degli apparati, e minimizzare i tempi di sostituzione degli stessi in casi di guasti, l'Amministrazione, a sua discrezione, può richiedere i terminali radiomobili di scorta. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione sarà dovuto al Fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

L'Amministrazione può richiedere un numero di terminali di scorta, per ciascuna tipologia e categoria di terminali, pari al massimo al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa tipologia e categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti dall'Amministrazione nell'ambito del listino dei terminali vigente.

Il servizio di manutenzione degli apparati, di cui al successivo paragrafo 2.12.1, viene comunque erogato dal Fornitore con le modalità ed i tempi ivi descritti, indipendentemente dalla scelta dell'Amministrazione di dotarsi di terminali di scorta.

La consegna degli apparati sarà effettuata, a cura del Fornitore, nelle varie localizzazioni e con la ripartizione indicate dall'Amministrazione, anche presso sedi periferiche.

Accettazione delle forniture

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

Qualora all'atto di attivazione delle SIM alcune di esse risultino difettose, il Responsabile del Servizio darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei successivi 5 (cinque) giorni solari a partire dalla data di comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo MSISDN.

I canoni previsti verranno applicati alle sole utenze attive, ovvero dotate di SIM e apparati radiomobili perfettamente funzionanti.

2.2.4. Ulteriori servizi per utenti mobili

Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio possono accedere in mobilità alla rete LAN/Intranet dell'Amministrazione, mediante:

- **APN Pubblico (ibox.tim.it)**, nativamente disponibile su tutte le SIM TIM abilitate al traffico dati. In tale scenario si utilizza l'accesso ad Internet dell'Amministrazione ed una VPN end-to-end, dal terminale ai sistemi dell'Amministrazione, realizzata su rete pubblica. TIM propone, su richiesta dell'Amministrazione, l'APN Pubblico Sicuro (nuvola.tim.it) riservato ai clienti Business di TIM il quale implementa livelli di sicurezza aggiuntivi rispetto all'APN Pubblico;
- **APN Dedicato su Internet** (nome_amministrazione.tim.it) alla singola Amministrazione. Rispetto all'APN Pubblico offre meccanismi aggiuntivi di protezione ed autenticazione. Tale scenario prevede, infatti, la creazione di un Tunnel su Internet, tra il nodo di rete TIM ed il Gateway dell'Amministrazione e meccanismi di autenticazione utente;
- **APN Dedicato con Connessione Dedicata**, che rappresenta il caso più sicuro poiché, in aggiunta ai meccanismi implementati nel precedente scenario, prevede anche una connessione dedicata tra il PoP (Point of Presence) della rete MPLS TIM e il router CPE (Customer Premises Equipment) di TIM presso la sede dell'Amministrazione.

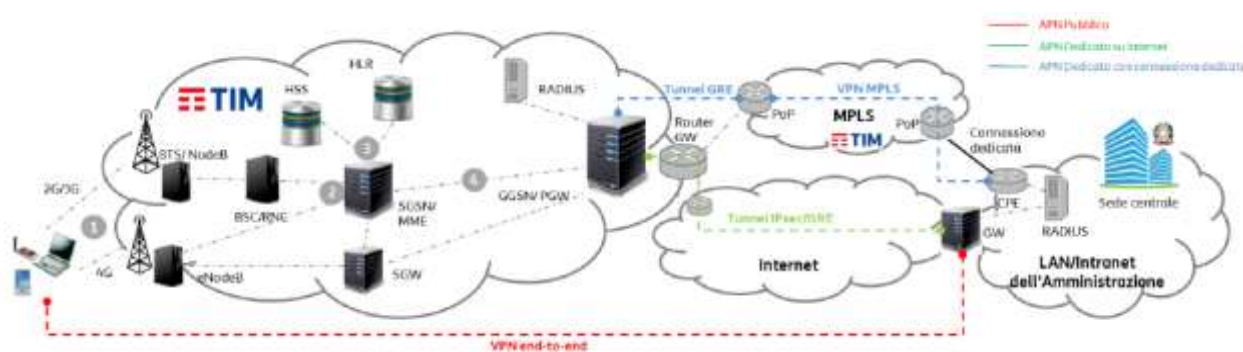


Figura 2 – Architettura generale del servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.

Attivazione della Connessione

- 1 - L'utente attiva sul terminale una sessione dati attraverso uno specifico APN. In via preventiva sarà necessario impostare sul dispositivo l'identificativo dell'APN, username e password, laddove richiesta, tramite selezione dell'apposita icona di configurazione mentre, nel caso di PC connesso al terminale mobile o dotato di un modem, la configurazione dell'APN sarà effettuata tramite il software specifico utilizzato per la connessione. TIM garantisce la velocità di connessione massima nell'ambito della copertura dichiarata;
- 2 - Le componenti di accesso radio, sia in tecnologia 2G/3G sia in tecnologia LTE/LTE Advanced/LTE Advanced Pro, instradano la richiesta verso la componente SGSN (Serving GPRS Support Node)-MME (Mobility Management Engine);
- 3 - Il nodo SGSN-MME interroga il registro HLR (Home Location Register) o, nel caso LTE, HSS (Home Subscriber Server) per verificare, attraverso i codici IMSI e MSISDN, che l'utenza sia abilitata al traffico dati;
- 4 - In caso di esito positivo, il nodo SGSN/MME, in funzione dell'APN, inoltra la richiesta al nodo GGSN (Gateway GPRS Support Node)/PGW (Packet data network GateWay) di competenza.

I successivi step illustrano la fase di autenticazione in cui sono coinvolti componenti e meccanismi specifici del modello di erogazione del servizio. Una volta terminata con successo la fase di autenticazione viene quindi assegnato un indirizzo IP al dispositivo abilitandone l'accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.

Accesso mediante APN pubblico (ibox.tim.it)

Di seguito gli step necessari al completamento dell'attivazione della connessione su APN pubblico:

- 5 - Il nodo GGSN/PGW verifica, attraverso i codici IMSI e MSISDN della SIM utilizzata, se quest'ultima è autorizzata ad accedere allo specifico APN;
- 6 - In caso di esito positivo, il nodo GGSN/PGW assegna al terminale mobile l'indirizzo IP per consentire la navigazione su Internet;
- 7 - Instaurata la connessione dati, il nodo GGSN/PGW ruota il traffico verso il router gateway di TIM che interfaccia la rete Internet;
- 8 - Per accedere alla LAN/Intranet l'utente, dal proprio terminale, attiverà una VPN IPsec con il Gateway dell'Amministrazione. In fase di attivazione del tunnel IPsec, l'autenticazione viene

gestita dall'Amministrazione che assegnerà un indirizzo IP compatibile con il proprio piano di indirizzamento. E' possibile instaurare una connessione protetta tramite un generico client VPN IPsec disponibile, per i terminali offerti in Convenzione, sui diversi application store: App Store, Google Play e Microsoft Store. Tale modalità di accesso è utilizzabile anche da computer portatili attraverso un qualsiasi modem e client IPsec.

Il controllo effettuato dalla rete mobile nel punto 5 garantisce un meccanismo di controllo di accesso a livello di SIM.

L'APN Pubblico Sicuro (**nuvola.tim.it**), attivabile su richiesta dell'Amministrazione, è un APN Pubblico ma, a differenza di ibox.tim.it, è riservato ai clienti Business di TIM. Gli step 1:5 ricalcano quanto descritto per lo scenario precedente, di seguito si riportano gli ulteriori step di connessione:

- 6 - a seguito della verifica dei codici IMSI e MSISDN della SIM utilizzata, al terminale mobile viene assegnato un indirizzo IP Privato appartenente al pool di indirizzi gestiti da TIM;
- 7 - una volta instaurata la connessione dati, il nodo GGSN/PGW inoltra il pacchetto di traffico dati verso il terminatore VPN IPsec della rete TIM per essere successivamente incapsulato ed instradato verso il corrispondente terminatore nella sede della Pubblica Amministrazione, dal quale l'utente potrà accedere alla Intranet ed ai servizi da essa offerti.

In aggiunta al controllo sulla SIM effettuato nel punto 5, si prevede quindi un meccanismo di sicurezza a livello di rete attraverso l'instaurazione di una VPN IPsec site to site tra il nodo di rete TIM ed il gateway Internet dell'Amministrazione stessa.

Accesso mediante APN dedicato su Internet

Nel caso di APN dedicato, l'Utente utilizza un APN specifico (es: nome_ amministrazione.tim.it) per accedere alla rete mobile. Il gateway Internet dell'Amministrazione viene raggiunto attraverso un tunnel dal nodo GGSN/PGW della rete TIM. Il livello di sicurezza aggiuntivo, rispetto al precedente scenario, consiste nel fatto che, trattandosi di una soluzione dedicata, l'APN è ad uso esclusivo delle SIM della singola Amministrazione. Le fasi 1:4 di attivazione della connessione sono le stesse già descritte per Accesso mediante APN pubblico mentre i passi successivi sono specifici di tale modalità di connessione:

- 5 - Il nodo GGSN/PGW verifica, attraverso i codici IMSI e MSISDN della SIM utilizzata, se quest'ultima appartiene ad una lista di numerazioni autorizzate, in fase di attivazione, all'accesso allo specifico APN;

- 6 - Il nodo GGSN/PGW instrada il traffico utente verso il gateway Internet dell'Amministrazione attraverso un tunnel su Internet di tipo IPsec (Authentication Header o Encapsulating Security Protocol) oppure GRE. La modalità è stabilita in fase di attivazione del servizio;
- 7 - Il nodo GGSN/PGW, attraverso il proprio client RADIUS, invia la richiesta di autenticazione (inoltrando la user-id e password inserite dall'Utente in fase di configurazione) al server RADIUS dell'Amministrazione, il quale provvede ad autenticare l'Utente;
- 8 - L'assegnazione dell'indirizzo IP può essere effettuata in modo statico o dinamico dal Server RADIUS dell'Amministrazione oppure in modo dinamico dalla rete mobile TIM (ed in particolare dal nodo GGSN/PGW). In entrambi i casi viene assegnato al terminale un indirizzo IP appartenente al pool di indirizzi comunicati dall'Amministrazione in fase di attivazione del servizio.

Rispetto ai precedenti scenari, l'APN dedicato implementa meccanismi di autenticazione "multilivello" caratterizzati da un elevato grado di sicurezza. Il processo di autenticazione prevede infatti le seguenti fasi:

- verifica di abilitazione della SIM all'accesso alla rete mobile (step 3);
- controllo per l'accesso all'APN specifico (step 5): il GGSN verifica l'abilitazione dell'Utente all'utilizzo dell'APN dedicato, attraverso i codici IMSI ed MSISDN della SIM, consentendo l'accesso unicamente alle SIM precedentemente autorizzate dall'Amministrazione;
- autenticazione utente per l'accesso alla Intranet mediante credenziali (step 7): a valle dei due processi di riconoscimento ed autenticazione viene realizzato un terzo processo di autenticazione, basato sul riconoscimento delle credenziali utente (username e password) e di un dominio amministrativo definito in fase di attivazione ed associato a tutte le utenze mobili dell'Amministrazione abilitate al servizio, **realm**. La verifica del formato della stringa **realm** e delle credenziali di accesso (username e password), viene effettuata da un server RADIUS gestito in modo autonomo dall'Amministrazione.

Accesso mediante APN dedicato con connessione dedicata

In tale modalità, la connessione alla rete LAN/Intranet dell'Amministrazione viene realizzata utilizzando un accesso dedicato tra la sede dell'Amministrazione e la rete TIM, che integra la componente di rete IP fissa e mobile. Tale modalità prevede che il traffico venga consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente da TIM, senza transitare attraverso Internet. L'ulteriore livello di sicurezza, rispetto allo scenario di APN dedicato su Internet, consiste nella connessione dedicata fra la Intranet dell'Amministrazione ed il POP (Point of Presence) della rete IP, realizzata sull'infrastruttura di

rete sicura di TIM, basata sulla tecnologia MPLS. Nella fase di richiesta del servizio, sarà presentato un progetto di dettaglio che identificherà la soluzione più adeguata alle esigenze dell'Amministrazione richiedente in funzione della banda necessaria, del numero di Utenti mobili, della tipologia di applicazioni da utilizzare da remoto e della tecnologia di accesso disponibile. Le soluzioni di connettività dedicata possono essere fornite con configurazioni in bilanciamento di carico, in modo da aumentare sia la banda complessivamente a disposizione sia l'affidabilità della soluzione, utilizzando due profili identici previsti in Convenzione. La modalità di attivazione della connessione è la stessa descritta nel precedente scenario di APN Dedicato su Internet ma si differenzia in quanto il flusso dati, dal nodo GGSN/PGW, è incapsulato in un tunnel GRE verso il PoP della rete IP di TIM per essere poi instradato sulla VPN MPLS .

Per l'APN Dedicato con connessione dedicata, TIM, su richiesta dell'Amministrazione, metterà a disposizione i seguenti meccanismi di sicurezza:

- **UniRadius TIM** - Piattaforma centralizzata di servizi di Authentication, Authorization e Accounting. Nella fase di richiesta del servizio, si concorderà con l'Amministrazione richiedente il numero di utenti, in funzione delle esigenze di servizio, delle previsioni di utilizzo e della connettività disponibile. Il server UniRadius di TIM potrà verificare il **realm**, username e password oppure effettuare una parte dei controlli, delegando la restante al server Radius dell'Amministrazione, ad es. la piattaforma TIM controlla il formato del **realm** e la username mentre il server Radius dell'Amministrazione verifica la password.
- **Controllo Accessi Evoluto** – tale funzionalità permette di vincolare l'autenticazione di un utente (attraverso username e password) all'utilizzo di una specifica SIM (MSISDN) e/o di uno specifico terminale precedentemente autorizzato (IMEI) verificando, contestualmente a username e password, MSISDN della SIM e/o IMEI del terminale attraverso cui si sta accedendo. La funzionalità potrebbe essere di interesse nei casi in cui l'accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione debba essere vincolato all'utilizzo di uno specifico terminale o SIM per motivi di sicurezza o di fruibilità del servizio.
- **Autenticazione via OTP** – La soluzione prevede l'inserimento, nel flusso dati tra terminale ed Amministrazione, di sistemi di sicurezza con funzionalità di Captive Portal e di autenticazione tramite OTP. Lo scenario prevede che il terminale si connetta all' APN con le modalità sopra descritte tramite interazione con GGSN e UniRadius. All'apertura del browser, l'utente viene reindirizzato verso un Captive Portal dove dovrà inserire username/password ed un codice OTP che l'utente potrà ricevere via SMS.

Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce i livelli di servizio per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni previsti nella successiva tabella. Tali valori di disponibilità sono definiti, per ogni Amministrazione che usufruisce del servizio, come il rapporto, su base anno solare, tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo totale di misurazione. Per catena end to end è da intendersi quella di responsabilità del Fornitore, che non include rete internet, né rete LAN e apparati di accesso o autenticazione dell'Amministrazione.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione.

Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura.

Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Valore Garantito
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet	99,9%
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata	99,9%

SMS massivi

Il servizio di SMS Massivi del Fornitore si basa su una piattaforma (**SMS A2P**) con caratteristiche "carrier grade" caratterizzata da elevate prestazioni, affidabilità e capacità di scalare pressoché illimitate. L'architettura applicativa della piattaforma è riportata nella figura seguente:

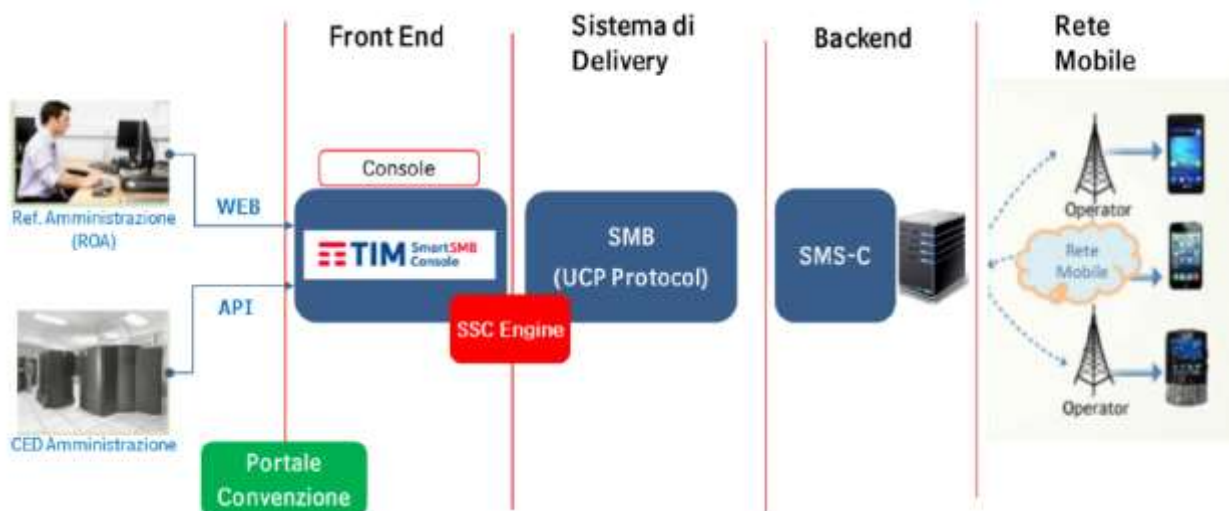


Figura 3 – Architettura applicativa della piattaforma SMS massivi.

Il servizio di SMS massivi sarà aperto a tutte le numerazioni mobili nazionali.

L'accesso ai servizi di messaggistica è garantito attraverso la rete Internet tramite un applicativo WEB raggiungibile dal Portale della Convenzione in modalità sicura utilizzando protocolli che prevedono algoritmi di cifratura (HTTPS), previa autenticazione.

L'accesso alla piattaforma è inoltre consentito anche attraverso connessioni dedicate con l'Amministrazione. I profili di accesso definiti sono essenzialmente di due tipologie:

- **Responsabile Operativo dell'Amministrazione e/o Referente di Messaggistica.** In questo caso l'accesso alla Console di amministrazione avviene attraverso un Portale Web fruibile tramite Browser. L'autenticazione richiede la disponibilità di credenziali associate allo specifico contratto e abilitate all'utilizzo dei servizi di messaggistica.
- **CED dell'Amministrazione.** In questo caso il servizio è offerto attraverso API la cui invocazione richiede la disponibilità delle credenziali associate al contratto, gestite attraverso la medesima piattaforma di autenticazione del Portale. Alcuni report relativi allo stato di erosione dei pacchetti (es. consultazione pacchetti disponibili, stato di un invio a lista, ricerca in base a testo e data) sono disponibili anche tramite API. Opzionalmente, e su richiesta dell'Amministrazione, sarà possibile arricchire le funzionalità di reportistica fruibili via API, aggiungendo ulteriori campi disponibili tra quelli sopra riportati.

La componente di Front-End implementa le funzionalità applicative proprie del servizio di messaggistica massiva in termini di gestione dei messaggi e delle liste di distribuzione, pianificazione di campagne, analisi degli SMS ricevuti e consultazione dei dati aggregati attraverso la sezione dedicata alla Reportistica.

Il modulo di Front-End si interfaccia con SMB (Short Message service – Broker) il quale realizza funzionalità di delivery dei messaggi nella direzione piattaforma->terminale (SMS-MT Mobile Terminated) ed in quella opposta (SMS-MO Mobile Originated) rappresentando un elemento di disaccoppiamento tra l'infrastruttura che implementa la logica applicativa dei servizi di messaggistica e le componenti di rete:

- Invio SMS;
- Retry di invio durante il periodo di validità nel caso in cui il ricevente non sia raggiungibile (terminale spento o fuori campo);
- Notifica di consegna del messaggio sul dispositivo mobile;
- Acquisizione dei messaggi SMS-MO originati dai dispositivi mobili.

In tale flusso informativo, il modulo SSC Engine, traduce le liste di distribuzione, create attraverso la Console o ricevute via API, in specifiche code di invio da sottoporre al modulo di Brokering (SMB). Infine, la componente di Back End SMS-C (Short Message Service – Centre) è l'elemento di rete responsabile della gestione degli SMS inviati e ricevuti verso la rete mobile.

La Console di amministrazione presenta una sezione specifica dedicata alla "Reportistica" alimentata dai dati di traffico real-time, quindi fornendo informazioni sempre aggiornate sullo stato del servizio. E' inoltre possibile comporre viste aggregate e di dettaglio ampiamente configurabili, così da permettere la creazione di report dinamici. Possono essere definiti campi di ricerca e filtraggio personalizzati ed effettuare drill-down sulle singole voci dei report.

Azioni di ordinamento e filtraggio dei dati

Tutti i report preimpostati ed i risultati delle ricerche effettuate dagli operatori potranno essere modificati dinamicamente andando ad agire su:

- Ordinamento (crescente o decrescente) per colonna;
- Selezione di filtri (basati su testo) per colonna;
- Nascondi/Mostra colonne;
- Definizione di raggruppamenti;
- Aggiunta di campi derivati da combinazioni di campi esistenti.

Tramite il tasto Azione è inoltre possibile il salvataggio del report, il download dei risultati della ricerca ed il reset dei criteri.

Le informazioni risultanti da una ricerca saranno inoltre esportabili nei formati dati più comuni (.txt, .xls, .csv).

La Console espone delle viste sintetiche aggregate (dashboard) che permettono di monitorare lo stato complessivo di fruizione del servizio attraverso una vista riepilogativa dei messaggi inviati e ricevuti negli ultimi 30 giorni su base giornaliera, i plafond disponibili e le campagne attive.

Criteri di ricerca

La Console consente di eseguire attività specifiche di ricerca indicando uno o più dei seguenti criteri:

- Invio dei messaggi effettuati all'interno di un periodo temporale;
- Mittente, Destinatario, Identificativo della campagna o del messaggio;
- Stato del messaggio: da inviare, inviato, consegnato, non consegnato con indicazione dell'errore;
- Stato della ricezione del messaggio;
- Lista utilizzata per l'invio.

Ordinamento e filtri dei risultati

Le informazioni ottenute a seguito di una ricerca saranno visualizzate in modalità aggregata. È possibile, selezionando l'icona "lente", visualizzare il dettaglio dell'aggregazione. Il risultato della ricerca comprende le seguenti informazioni:

- Mittente;
- Destinatario;
- Campagna;
- Data Invio del messaggio;
- RPA/non RPA;
- Stato;
- Esito dell'invio;
- Data consegna (con status report);
- Esito consegna (con status report).

Messaggi ricevuti

Per ciascun messaggio ricevuto sono disponibili dei report con le seguenti informazioni:

- Numero di destinazione inserito dal mittente;
- Data e ora di ricezione del messaggio;
- Numero di telefono del mittente;
- Testo del messaggio.

Visualizzazione Campagne

È possibile visualizzare un calendario delle campagne effettuate e programmate. Selezionando una campagna viene effettuato il drill-down dei dati della singola campagna.

Reportistica Consumi

La Piattaforma consente una ricerca basata su differenti parametri, combinabili tra loro, quali: Periodo (data e ora di invio ricezione), Tipo pacchetto (RPA/non RPA), Direttrici, Stato, Mittente/Destinatario. Il risultato della ricerca consentirà di evincere lo stato corrente del livello di erosione dei pacchetti SMS ed il numero di SMS (RPA/non RPA) ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. La Console consente inoltre l'accesso allo storico (per mese) delle informazioni di utilizzo e di erosione dei pacchetti.

- Numero SMS RPA utilizzati per mese;
- Numero SMS non RPA utilizzati per mese;
- Erosione mensile dei pacchetti per direttrici.

Report "Segui Conversazione"

Si tratta di una reportistica evoluta che consente all'operatore, selezionando un numero di telefono ed un intervallo di tempo, di visualizzare i messaggi inviati e ricevuti dallo specifico utente mostrando quindi lo storico (thread) di tutte le comunicazioni avvenute.

Notifiche istantanee

Tale funzionalità evoluta, correlata alle informazioni di reportistica, consente di informare tempestivamente il Responsabile Operativo dell'Amministrazione (ROA), o un suo delegato, al verificarsi di particolari eventi. Il ROA attraverso la Console, può definire un indirizzo di notifica specificando un numero di telefono o un indirizzo di mail. Le notifiche attivabili sono:

- Campagne
 - Notifica del completamento dell'invio. Un SMS/email viene inviato dalla piattaforma al referente designato quando tutti i messaggi della campagna sono stati inviati alla rete mobile e sono in corso di distribuzione agli utenti. La notifica che verrà inviata conterrà le seguenti

informazioni: Nome della pianificazione, numero di messaggi inviati, data e ora di inizio della pianificazione;

- Notifica del completamento sulla notifica di ricezione. Un SMS/email viene recapitato dalla piattaforma al referente designato quando l'invio di tutti i messaggi della campagna è stato completato e sono state ricevute tutte le relative notifiche di consegna. La notifica che verrà inviata conterrà le seguenti informazioni: nome della pianificazione, numero di messaggi inviati, data e ora di inizio della pianificazione, numero di messaggi consegnati, numero di messaggi non consegnati, data e ora di completamento dell'attività;
- **SMS in esaurimento:** È una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare il raggiungimento del 70% del valore pacchetto acquistato.
- **Pacchetto esaurito:** È una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare l'esaurimento dei pacchetti SMS disponibili.
- **Acquisto pacchetti:** È una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare l'acquisto di pacchetti di SMS.
- **Attivazione Referente sul servizio:** È una notifica che è inviata al Responsabile Operativo dell'Amministrazione per comunicare l'attivazione di un referente sul servizio di messaggistica.
- **Cessazione Referente sul servizio:** È una notifica che è inviata al ROA per comunicare la cessazione di un referente sul servizio di messaggistica.

Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce i livelli di servizio quantificati nella successiva tabella e di seguito definiti:

- **tempo massimo di consegna degli SMS:** il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore);
- **disponibilità del servizio di SMS massivi:** definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione.

Servizi di messaggistica SMS di base	Valore garantito
--------------------------------------	------------------

Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min
Disponibilità del servizio di SMS massivi	99,9%

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificato mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente, con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede dell'Amministrazione Contraente.

EMM – Enterprise Mobility Management

Il Servizio "EMM" - "Enterprise Mobility Management", consente all'Amministrazione di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili, in qualunque momento durante l'intero ciclo di vita degli stessi.

Sono presenti in Convenzione le seguenti piattaforme EMM:

- Workspace ONE di VMware/AirWatch profilo Advanced;
- MobileIron profilo Gold.

Per tutte e tre le piattaforme il servizio è erogato in modalità Software as a Service, fruibile cioè via web dalle Amministrazioni.

Le soluzioni offerte permettono di effettuare da remoto almeno le seguenti operazioni sui terminali gestiti:

- Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);
- Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- Localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
- Distribuzione di applicativi da remoto;
- Limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l'Amministrazione dovesse rilevare;
- Inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazioni installate sugli stessi.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, in virtù del concetto del "Bring Your Own Device" o "BYOD, le soluzioni offerte supportano almeno i seguenti sistemi operativi: Android e iOS.

Per ulteriori dettagli tecnici e per le ulteriori funzionalità offerte dalle piattaforme, si rimanda all'Offerta Tecnica del Fornitore e al modulo "**Servizio di Enterprise Mobility Management**".

LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore garantisce per ciascuna delle soluzioni offerte in modalità as a service, il valore di disponibilità del servizio di Enterprise Mobility Management di cui alla successiva tabella, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione.

Servizio di Enterprise Mobility management	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99,9%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Fleet Management

La soluzione di Fleet Management, sviluppata e prodotta dal Fornitore in collaborazione con la Società W.A.Y srl, consente la gestione delle flotte auto aziendali delle Pubbliche Amministrazioni in modalità As A Service.

La soluzione si compone dei seguenti elementi:

- **dispositivo di bordo** (nel seguito anche **OBU - On Board Unit**) dotato di GPS per la localizzazione dei mezzi e SIM per la trasmissione dati, acquisita nell'ambito della convenzione stessa;
- **applicativo web** accessibile mediante browser della Pubblica Amministrazione, con protocollo HTTPs, per il monitoraggio e la gestione della flotta. L'accesso all'applicativo è protetto da username e password che identificano univocamente un utente. La piattaforma è in grado di gestire un numero illimitato di utenti e di profili di accesso, attraverso cui vengono concessi i permessi di accesso alle funzioni per il ruolo selezionato;

La soluzione presenta almeno le seguenti **funzionalità**:

- monitoraggio dei mezzi e dei percorsi effettuati mediante visualizzazione su mappa grafica della posizione e delle informazioni ad essi correlate;
- ricezione e gestione degli allarmi e delle segnalazioni;
- report e statistiche (a titolo esemplificativo, elenco dei viaggi, Km percorsi, luogo di partenza/arrivo, ecc.);
- pianificazione delle attività dei mezzi.

Per ulteriori dettagli tecnici e per le ulteriori funzionalità offerte dalla soluzione, si rimanda all'Offerta Tecnica del Fornitore e all'allegato alla Guida alla Convenzione "**Servizio di Fleet Management**".

Sono ricompresi nel canone mensile della soluzione: la configurazione, spedizione, consegna ed attivazione dei dispositivi di bordo, nonché la manutenzione degli stessi. Le OBU saranno consegnate all'Amministrazione già pronte all'uso, con il relativo kit per il montaggio in autonomia. L'installazione avverrà a cura dell'Amministrazione.

Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce il valore di disponibilità dell'applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta di cui alla successiva tabella, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99,9%

Applicazioni per lo Smart Working

La soluzione di Smart Working prevista in convenzione, denominata **"TIM Work"**, offre servizi di collaboration e chat alle Amministrazioni che hanno necessità di sistemi integrati per facilitare la condivisione delle informazioni al loro interno e la comunicazione a distanza. L'infrastruttura di servizio è basata su un'architettura di nuova generazione che utilizza il protocollo WebRTC in HTML5, è aperta e orientata alla collaborazione applicativa ed alla flessibilità ed è ospitata all'interno del Cloud di TIM.

La soluzione di smart working presenta almeno le seguenti funzionalità:

- realizzazione di videoconferenze;
- condivisione desktop e contenuti;
- presenza e messaggistica istantanea;
- pianificazione delle riunioni in modalità integrata con gli strumenti di posta elettronica.

Per ulteriori dettagli tecnici e per le ulteriori funzionalità offerte dalla soluzione, si rimanda all'Offerta Tecnica del Fornitore e all'allegato alla Guida alla Convenzione **"Applicazioni per lo Smart Working"**.

Sono ricompresi nel canone mensile della soluzione la configurazione ed attivazione del servizio.

Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce il valore di disponibilità del servizio di smart working di cui alla successiva tabella, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione.

Applicazioni per lo smart working	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99,9%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati, ai fini del calcolo della disponibilità del servizio, eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Applicazioni per il Mobile Payment

La soluzione di Mobile Payment presente in Convenzione, si basa su una Mobile APP denominata **TIM per la PA**, rivolta a tutti i Cittadini, qualsiasi sia l'operatore telefonico da essi prescelto e compatibile con i più diffusi sistemi operativi mobili: Android e iOS, che permette di effettuare i pagamenti attraverso il circuito PagoPA.

Per ulteriori dettagli inerenti l'architettura logica, le funzionalità, le caratteristiche della soluzione offerta, le funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione per la gestione e il monitoraggio dei servizi di pagamento, si rimanda all'Offerta Tecnica del Fornitore e al modulo **"Applicazioni per il Mobile Payment"**.

Sono ricompresi nel corrispettivo della soluzione i relativi servizi di configurazione ed attivazione.

Livelli di servizio

Il Fornitore garantisce il valore della disponibilità della soluzione di mobile payment di cui alla successiva tabella, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione.

Applicazioni per il Mobile Payment	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99,9%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non devono essere considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Servizi di sviluppo e integrazione

L'Amministrazione potrà richiedere attività di sviluppo/integrazione per i servizi di SMS massivi, Enterprise Mobility Management, Fleet Management, Smart Working e Mobile Payment, ma il valore economico delle attività di sviluppo e integrazione richieste per lo specifico servizio, non potrà superare il valore del contratto relativo al medesimo specifico servizio.

A tale scopo, il Fornitore rende disponibile all'Amministrazione che ne faccia richiesta un team (composto da una o più risorse) che avrà in carico tutte le attività tipiche della realizzazione di applicazioni software, ivi incluse:

- Project management;
- Raccolta requisiti;
- Redazione delle specifiche funzionali e tecniche;
- Sviluppo software;
- Test di integrazione;
- Test di accettazione utente;
- Redazione della documentazione di training e della manualistica.

L'Amministrazione che voglia demandare al Fornitore personalizzazioni/integrazioni dei servizi sopra citati, - prima di predisporre l'ordine a sistema - deve inviare richiesta preliminare al Fornitore via PEC, compilando la **Richiesta servizi di sviluppo e integrazione** (presente nella Documentazione di iniziativa all'interno del file zip Sviluppo e integrazione) e allegando un documento in cui descrive i requisiti richiesti ad un alto livello descrittivo.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione, le stime di costo, così come i requisiti di dettaglio delle applicazioni/integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore.

Il Fornitore si impegna a:

- avviare le attività entro al più 30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione;
- rispettare le tempistiche concordate con l'Amministrazione.

Qualora esistano invece ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto di tali tempi concordati, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Contestualmente all'avvio delle attività, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo della risorsa incaricata del project management, fornendone i relativi riferimenti telefonici ed e-mail.

Al termine delle attività, il Fornitore rilascerà all'Amministrazione tutta la documentazione necessaria a gestire correttamente i sistemi.

I corrispettivi per tutte le attività di sviluppo di applicazioni integrate sopra definite, saranno espressi su base "giorno persona", come indicato nel listino della Convenzione, facendo riferimento ai seguenti due profili di risorse:

- **Profilo A** per attività di project management, raccolta requisiti, redazione delle specifiche funzionali, coordinamento test di integrazione e accettazione utente;
- **Profilo B** per redazione specifiche tecniche, sviluppo, esecuzione test integrazione e accettazione utente.

Per il **Profilo A**, è prevista una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 8 (otto) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza nelle attività del Profilo A;
- ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management/problem solving;
- ottima conoscenza di metodi di stima e gestione dei gruppi di lavoro;
- conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici.

Per il **Profilo B**, è prevista una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 6 (sei) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 3 (tre) anni di esperienza nelle attività del Profilo B;
- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di analisi e disegno;
- buona conoscenza delle metodologie e strumenti di test;
- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di sviluppo;
- ottima conoscenza delle tecnologie mobili e relativi S.O. (es: Apple iOS, Android, Windows Phone);
- buona conoscenza di prodotti per analisi e statistiche;
- buona conoscenza delle piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili e dei relativi linguaggi.

Per cultura equivalente si considerano 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito delle attività di sviluppo e integrazione, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condiziona la conferma a procedere di cui sopra all'idoneità dei curricula, con riferimento ai requisiti minimi sopra prescritti.

Qualora il Fornitore presenti curricula che non corrispondano ai requisiti minimi, l'Amministrazione richiederà al Fornitore, via e-mail, di ricevere in sostituzione dei nuovi curricula che rispettino i requisiti minimi sopra indicati. In tale ipotesi, il Fornitore dovrà far pervenire entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, i nuovi curricula, pena l'applicazione delle penali contrattuali previste.

Servizio di potenziamento della copertura

Le Amministrazioni aderenti possono richiedere il potenziamento della copertura radiomobile indoor, cioè all'interno delle mura delle proprie sedi, qualora la copertura outdoor garantita dal Fornitore, non permetta, a giudizio dell'Amministrazione, una sufficiente fruizione dei servizi di telefonia mobile all'interno di tali edifici. Il potenziamento della copertura indoor sarà realizzato almeno con segnale di tipo 3G, oppure 2G+3G, o superiore.

Il Fornitore garantisce un adeguato potenziamento della rete su richiesta delle Amministrazioni, attraverso la realizzazione di un progetto che includa:

- tutte le attività necessarie alla corretta esecuzione dello stesso, tra cui:
 - sopralluogo per la verifica dei livelli di copertura, della conformazione dell'edificio e di quant' altro necessario alla formulazione del progetto di copertura;
 - elaborazione del progetto, che sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione;
 - richiesta di tutti i permessi e pareri agli enti preposti;
 - l'installazione, configurazione e messa in esercizio degli apparati e degli impianti previsti.
- tutte le componenti a seconda della tipologia di intervento da realizzare, quali ad esempio: ripetitore, antenna donatrice, cavo per la distribuzione del segnale in coassiale o in fibra ottica, antenna indoor, microcelle, femtocelle, ecc.

Le modalità operative e le tempistiche di realizzazione, contenute all'interno del progetto, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà

con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di approvazione del progetto e di conferma a procedere verso il Fornitore. Le tempistiche concordate saranno impegnative per il Fornitore, limitatamente alle attività di competenza diretta del Fornitore stesso (al netto quindi delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli Enti preposti, e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione richiedente).

In tutti i casi il tempo di realizzazione dell'intervento di potenziamento, al netto dei tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni, non dovrà essere superiore ai 40 gg lavorativi a meno di casi particolari in cui la complessità dell'impianto richieda una tempistica maggiore che andrà comunque concordata con l'Amministrazione.

Per le modalità con cui determinare i corrispettivi del servizio, si rimanda al documento "Corrispettivi e tariffe".

Tali corrispettivi corrispondono a valori una tantum, indipendenti dalla durata dei contratti attuativi e dal numero di utenze, e sono relativi alla progettazione, installazione, configurazione, messa in esercizio, gestione, noleggio e manutenzione degli apparati nell'ambito della durata del contratto attuativo.

Gli apparati, di proprietà del Fornitore, a meno di diversi accordi tra le parti saranno rimossi dalla sede dell'Amministrazione al termine del contratto, a cura e spese del Fornitore medesimo.

Il servizio di potenziamento della copertura può essere richiesto dalle Amministrazioni che abbiano aderito alla convenzione e che, quindi, abbiano emesso un Ordinativo di Fornitura per almeno un'utenza, attraverso l'emissione di un Ordinativo "Collegato".

Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza

Customer Care del Fornitore

Sono di seguito descritti i servizi di Customer Care erogati dal Fornitore alle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, nonché i relativi livelli di servizio garantiti.

Canali di accesso al Customer Care

Il servizio di Customer Care è accessibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, con i seguenti canali:

- Numero Verde 800.680.068 dedicato per il Canale Telefonico

- Numero Verde 800.000.210 dedicato per il Canale Fax
- Casella di posta elettronica certificata telefoniamobile8@pec.telecomitalia.it
- Casella di posta elettronica telefoniamobile8@telecomitalia.it
- Portale dedicato alla Convenzione <https://www.convenzione-telefonia.tim.it/mobile8> (il fornitore renderà disponibile il Portale entro 30 giorni dalla data di attivazione della Convenzione).

Compiti del Customer Care e livelli di servizio

A ciascun utente sarà garantito un tempo di attesa netto per il servizio di Customer Care di 10 secondi per il 95% delle chiamate consolidato su base settimanale. Tale tempo rappresenta l'intervallo temporale intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR (Interactive Voice Response). Il tempo di navigazione sul sistema IVR non supera i 40 secondi.

La risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico") sarà inviata al recapito indicato dall'utente entro 2 (due) ore dalla ricezione della richiesta.

Il Fornitore garantisce una percentuale massima di chiamate perse del 2% (percentuale di chiamate al Customer care telefonico che non ricevono risposta da parte dell'operatore, o il cui tempo di attesa netto sopra definito è superiore a 5 minuti)

Per quanto riguarda le risposte e l'assistenza forniti dal customer care e i relativi tempi massimi, sono definite due fasce di erogazione:

- **Fascia Base:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al Customer Care ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal Customer Care durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.
- **Fascia Estesa:** ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al Customer Care ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, e le risposte e l'assistenza saranno fornite nella stessa finestra di erogazione. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo, quindi in ore solari.

Nell'ambito della Fascia Estesa, il Customer Care del Fornitore eroga in ogni caso i servizi di supporto ed assistenza per:

- la gestione di comunicazioni relative a furto o smarrimento con disattivazione immediata della SIM, contestuale alla segnalazione effettuata al Customer Care;
- la localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- la presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione delle utenze del contratto.

Nella Fascia Base, il Customer Care del Fornitore eroga tutti i servizi di supporto ed assistenza previsti nella Fascia Estesa più:

- il supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- la fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinativi di Fornitura e sull'attivazione dei servizi richiesti;
- fornitura di informazioni sui servizi previsti in convenzione e relativa tariffazione;
- la risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

Operatore Assegnato

Il Fornitore garantisce che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17.00, esclusi i giorni festivi, venga messo in contatto con uno specifico gruppo di operatori, pari al massimo a 3, assegnato all'Amministrazione (prestazione "operatore assegnato"). Il numero minimo di utenze dell'Amministrazione cui il Fornitore condiziona l'assegnazione del suddetto operatore è pari a 10.

Durante il predetto orario di erogazione della prestazione "operatore assegnato", le chiamate del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al numero verde della Convenzione saranno automaticamente instradate al gruppo di operatori assegnati, mediante riconoscimenti del numero chiamante e/o codice PIN. In aggiunta, il Fornitore potrà rendere disponibili i numeri di rete fissa nazionale corrispondenti ai predetti operatori.

La "percentuale di chiamate perse" per la prestazione di "operatore assegnato", rispetto alle chiamate di ciascuna singola Amministrazione contraente su base bimestrale, non deve superare il 10%.

Richieste di supporto tecnico

Il Customer Care risponderà alle "richieste di supporto tecnico", cioè alle richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- Enterprise Mobility Management;
- Fleet Management;
- applicazioni per lo Smart Working;
- applicazioni per il Mobile Payment;
- applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo;
- SIM e terminali radiomobili.

A fronte di tali richieste, l'assistenza sarà fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al Call Center (eventualmente instradando la chiamata ad un gruppo di operatori specializzati), ovvero richiamando successivamente l'utente.

Il tempo di risposta, ossia il tempo massimo entro il quale l'utente sarà messo in contatto (nell'ambito della sua chiamata al customer care, o richiamato dallo stesso) con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria, è pari a:

- **2 ore lavorative in fascia base per le utenze standard.** Nel caso in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, il livello di servizio decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- 30 minuti in fascia estesa per le utenze prioritarie.

Nel caso in cui sia richiesta una risposta via fax o e-mail, questa dovrà essere inviata entro il corrispondente "tempo di risposta", incrementato di 2 ore.

Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo

Entro trenta giorni solari dall'attivazione della Convenzione, il Fornitore metterà a disposizione delle Amministrazioni un'interfaccia Web costituita da un Portale (Portale della Convenzione di Telefonia Mobile 8) per il supporto gestionale e amministrativo, accessibile 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.

Il Portale sarà realizzato in modo da garantire l'accesso alla sua area riservata con protocollo TLS, (Transport Layer Security) che assicura l'autenticità del server web attraverso il riconoscimento - lato client - del certificato digitale configurato sul server, rilasciato dalla Certification Authority di TIM e la confidenzialità dei dati scambiati tra Utente e Portale grazie all'utilizzo di un meccanismo di cifratura.

Il processo di identificazione ed autenticazione di un utente, sarà basato su una User Id (scelta dall'utente in fase di registrazione per l'accesso al Portale) e su una One Time Password (OTP), ovvero una password che viene generata ed inviata all'utente via sms ad ogni accesso e può essere utilizzata una sola volta.

Le credenziali di accesso al Portale saranno inviate entro 2 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, saranno rese disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene (ROA - Responsabile Operativo dell'Amministrazione o End User).

Sezioni Area Privata	FUNZIONE DISPONIBILE PER ROA	FUNZIONE DISPONIBILE PER END USER
Home		
<u>Gestione Widget:</u>		
visualizzazione catalogo Widget	X	
selezione Widget in Home Page privata	X	
modifica Widget in Home Page privata	X	
<u>Canali di contatto on line:</u>		
accesso Chat On Line	X	X
accesso Web Call Back	X	X
<u>Aggiorna i tuoi dati:</u>		
modifica password	X	X
modifica dati personali	X	X
News	X	X
Documenti	X	X
Linee e listino		
<u>Consistenze aggregate:</u>		
su linea	X	
servizi su apparato	X	
servizi a contratto (SAC)	X	
servizi su linea (STS)	X	
servizi Dual Billing (TIM TUO abbonamento)	X	
servizi Dual Billing (TIM TUO ricaricabile)	X	
<u>Consistenze di dettaglio:</u>		
su linea (ICCD+IMEI e distinzione master/slave per servizio doppia SIM)	X	
servizi su apparato	X	
servizi a contratto (SAC)	X	
servizi su linea (STS)	X	
servizi Dual Billing e dati anagrafici dell'End User (TIM TUO abbonamento)	X	
servizi Dual Billing e dati anagrafici dell'End User (TIM TUO ricaricabile)	X	
Gestione Referenti	X	
Visualizzazione listino della Convenzione	X	X
Visualizzazione e modifica dati del contratto	X	
Gestione codice PIN/PUK		X
Pratiche e richieste		
Storico pratiche	X	

Storico ordini (con e senza consegna prodotti)	X	
<u>Gestione ricariche:</u>		
<i>conferma/rinuncia ricarica automatica aziendale</i>	X	
<i>ricarica aziendale (one shot, a tempo, sotto soglia parametrica o di emergenza) con addebito in fattura</i>	X	
<i>ricarica personale online</i>		X
<i>visualizzazione elenco ricariche personali effettuate</i>		X
<u>Configurazione SIM:</u>		
<i>profilo di abilitazione RPV su SIM in abbonamento a consumo</i>	X	
<i>abilitazione/disabilitazione servizi di rete su SIM in abbonamento a consumo (roaming extra SEE, dati, SMS, MMS)</i>	X	
<i>modifica abilitazione over/extra bundle per traffico a consumo su linee con profilo tariffario a pacchetto</i>	X	
Cambio SIM	X	X
Attivazione differita SIM	X	
Reintegro scorta calda di SIM	X	
Blocco / Sblocco SIM	X	
Blocco IMEI	X	
Cessazione SIM	X	
Fatturazione e Traffico		
<u>Accesso eBill:</u>		
<i>visualizzazione e download in formato ASCII, PDF della fattura aziendale</i>	X	
<i>visualizzazione e download report su traffico non ancora fatturato per linee in abbonamento</i>	X	
<i>visualizzazione e download report su traffico fatturato per linee in abbonamento</i>	X	
<i>traffico on line linee in abbonamento (mese in corso e precedente) con sintesi dei consumi per utenza, dettaglio del traffico e monitoraggio bundle</i>	X	
<i>visualizzazione e download report mensili per traffico su linee ricaricabili</i>	X	
<i>traffico on line linee ricaricabili (mese in corso e precedente) con sintesi dei consumi e monitoraggio bundle</i>	X	
<i>visualizzazione elenco ricariche aziendali effettuate</i>	X	
<i>visualizzazione credito aziendale residuo su linee ricaricabili</i>	X	
<i>download report apparati</i>	X	
<i>gestione dei centri di costo</i>	X	
Accesso a modulo TEM per reportistica personalizzata e analisi statistiche sui dati di traffico	X	
Stato pagamento fatture aziendali	X	
<u>Gestione Dual Billing TIM TUO abbonamento:</u>		
<i>abilitazione SIM al servizio TIM TUO</i>	X	
<i>attivazione opzioni servizio TIM TUO (Roaming ON extra SEE)</i>	X	
<i>cessazione del servizio TIM TUO</i>	X	
<i>cessazione opzioni TIM TUO (Roaming ON extra SEE)</i>	X	
<i>associazione del servizio TIM TUO alla linea</i>		X
<i>modifica dati fatturazione</i>		X
<i>visualizzazione e modifica domiciliazione pagamento</i>		X
<i>visualizzazione report su stato servizio TIM TUO</i>		X
<i>visualizzazione e download in formato PDF della fattura personale</i>		X
Riepilogo consumi personali abbonamento (sintesi consumi, dettaglio traffico ed erosione bundle)		X

Gestione Dual Billing TIM TUO ricaricabile:		
abilitazione SIM al servizio TIM TUO	X	
attivazione opzioni servizio TIM TUO (Roaming ON extra SEE e MMS)	X	
cessazione del servizio TIM TUO	X	
cessazione opzioni TIM TUO (Roaming ON extra SEE e MMS)	X	
attivazione/cessazione pacchetti traffico nazionali (S1, S4, M4, M20, L4, L20)		X
attivazione/cessazione pacchetti giornalieri traffico roaming extra SEE (R50, R100)		X
attivazione/cessazione plafond dati nazionali (1 GB, 4 GB, 20 GB)		X
attivazione/cessazione plafond dati roaming extra SEE (500 MB)		X
Riepilogo consumi personali ricaricabile (sintesi consumi, dettaglio traffico, credito aziendale e personale residuo ed erosione bundle)		X
Visualizzazione SMS di servizio		X
Gestione delle soglie di spesa e traffico dati roaming extra SEE		
Attivazione soglie di spesa	X	
Variazione soglie di spesa e traffico dati roaming extra SEE	X	
Cessazione soglie di spesa	X	
Monitoring soglie di spesa e traffico dati roaming extra SEE	X	
Cronologia notifiche soglie di spesa, traffico su pacchetto/plafond, traffico dati roaming extra SEE	X	
Servizi avanzati e Rete Privata Virtuale		
Accesso al servizio di Enterprise Mobility Management	X	
Accesso al servizio di Fleet Management	X	
Accesso al servizio di Smart Working	X	
Accesso al servizio di Mobile Payment	X	
Servizi di SMS massivi	X	
Accesso al sistema di gestione SMAS della Rete Privata Virtuale	X	
Reset credenziali SMAS	X	
Assistenza SMAS	X	
Assistenza Tecnica		
Configurazione sui terminali	X	X
Richiesta di contatto	X	X
Assistenza su Apparati (apertura Ticket)	X	

Il Fornitore garantirà una percentuale di disponibilità del servizio pari al 99,9%. Tale livello di servizio è definito, su base anno solare, come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile in tutte le sue funzioni) ed il tempo di misurazione.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto /malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione.

Assistenza e manutenzione

Sono di seguito descritti i servizi di assistenza e manutenzione e i relativi tempi massimi garantiti, per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- Enterprise Mobility Management;
- Fleet Management;
- applicazioni per lo Smart Working;
- applicazioni per il Mobile Payment.

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati dagli utenti delle Amministrazioni (o dal Responsabile Operativo), al Customer Care del Fornitore, che riceverà tali segnalazioni ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Il Customer Care procede quindi a:

1. fornire indicazioni sulla natura del problema eventualmente occorso, sulla sua diagnosi di massima, sulle attività in corso e/o pianificate per la risoluzione, e sulle tempistiche previste per il ripristino;
2. avvisare l'utente che ha effettuato la segnalazione, dell'avvenuta risoluzione del guasto, malfunzionamento o disservizio.

La tabella di seguito riportata indica i tempi massimi garantiti per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi.

Disservizi, guasti, malfunzionamenti	
Tempo di risoluzione – FASCIA BASE	8 ore

Per tempo di risoluzione si intende l'intervallo che intercorre tra la segnalazione della problematica da parte dell'utenza al Customer Care, e la comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione del problema da parte del Customer Care.

Nel caso siano necessari interventi on-site per la risoluzione dei problemi (ad esempio per problemi relativi alla LAN/Intranet dell'Amministrazione con fornitura di CPE), i tempi di risoluzione sono da intendersi al netto del tempo necessario al personale del Fornitore (o da esso incaricato) per raggiungere la sede dell'Amministrazione. Il tempo massimo consentito per raggiungere la sede dell'Amministrazione non potrà comunque superare le 12 ore solari.

Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 2.2.3;
- applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo (Portale della Convenzione), è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore, in fascia base.

Manutenzione degli apparati e delle SIM

La Convenzione prevede la riparazione/sostituzione degli apparati radiomobili (telefoni, tablet e modem per computer portatili), delle OBU e delle SIM in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari ¹. Si precisa che per "apparati" si intendono compresi anche tutti gli accessori facenti parte della fornitura base.

Più in dettaglio:

- a) gli apparati saranno riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale marca e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e l'apparato da sostituire sia in phase-out, il Fornitore consentirà di scegliere tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- b) le OBU saranno riparate/sostituite;
- c) le SIM saranno sostituite.

¹ Non sono coperti dal servizio di manutenzione guasti e malfunzionamenti derivanti da casi di dolo o manomissione dei terminali

Il Fornitore presterà i servizi di cui sopra attraverso le seguenti modalità a scelta dell'Amministrazione:

1. Presso un punto di assistenza del Fornitore

- In questo caso l'utente si rivolgerà ad un centro di assistenza (individuato con il supporto telefonico del customer care) e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso. Il Fornitore consegnerà agli utenti gli apparati riparati ovvero quelli sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta o in alternativa a tale modalità, l'utente potrà richiedere al customer care di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello sostitutivo presso il centro di assistenza ("prenotazione terminale sostitutivo"). In tal caso, ricevuta la comunicazione di disponibilità del terminale sostitutivo presso il centro di assistenza scelto dall'utente, quest'ultimo si recherà presso il centro di assistenza per consegnare il terminale guasto e ricevere contestualmente quello sostitutivo. Il tempo massimo per la consegna degli apparati è di 3 giorni solari (esclusi domeniche e festivi), intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparati riparati ovvero di quelli sostitutivi, oppure, nel caso di "prenotazione del terminale sostitutivo", intercorrenti tra la richiesta al customer care e la disponibilità presso il centro di assistenza prescelto dell'apparato sostitutivo.
- La consegna delle SIM sostitutive dovrà invece avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate.

2. Presso la sede dell'Amministrazione

- In questo caso il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via web al Fornitore la manutenzione delle SIM, degli apparati e delle OBU. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM, gli apparati e le OBU guaste. Per gli apparati e le OBU, il Fornitore potrà prevederne i) la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo) successivamente al ritiro del materiale guasto, ii) la consegna contestualmente al ritiro di quelli guasti. Per l'opzione i), il tempo massimo per la consegna degli apparati è di 3 giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la richiesta di manutenzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparati/OBU riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione.
- La consegna delle SIM dovrà invece avvenire entro 2 giorni solari (esclusi domeniche e festivi, intercorrenti tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata e la consegna della SIM sostitutiva.

Assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM

Nel caso di furto o di smarrimento degli apparati radiomobili, delle OBU e delle SIM, il Fornitore dovrà fornire apparati e SIM sostitutive, secondo il seguente processo:

1. l'utente o il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al customer care per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;
2. il Responsabile Operativo invierà via e-mail al Fornitore copia della denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI/serial number dell'apparato/OBU, e la richiesta per un nuovo radiomobile/OBU e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Amministrazione, indicando gli indirizzi cui inviare il materiale.

Si riportano in tabella seguente i tempi massimi garantiti per la consegna del terminale/OBU sostitutivo e della SIM sostitutiva in caso di furto/smarrimento:

Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati/OBU e SIM	Tempi massimi in giorni solari (esclusi domeniche e festivi)
Consegna del terminale/OBU sostitutivo	3 giorni (tempo intercorrente tra la ricezione dell'e-mail e la consegna del terminale/OBU sostitutivo)
Consegna della SIM sostitutiva	2 giorni (tempo intercorrente tra la ricezione dell'e-mail e la consegna della SIM sostitutiva)

Si precisa che, in caso di furti/smarrimenti, il terminale radiomobile sarà sostituito completamente, con esclusione degli accessori acquistati a parte (batterie aggiuntive, etc.).

Gli apparati forniti in sostituzione saranno di uguale marca e modello di quelli rubati/smarriti, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché in phase-out, il Fornitore consentirà di scegliere tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della convenzione vigente al momento della richiesta di sostituzione, nella stessa tipologia e categoria dell'apparato da sostituire.

Per il servizio di assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento dell'apparato radiomobile/OBU, nulla è dovuto al Fornitore fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale degli apparati/OBU forniti alla singola Amministrazione. In caso di eccedenza di tale quantitativo, per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 25,00 (venticinque/00) per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia modem per computer portatili, Euro 75,00 (settantacinque/00) per la tipologia telefoni - categoria intermedia e le OBU, ed Euro 150,00 (centocinquanta/00) per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.

Referenti del Fornitore per le Amministrazioni

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra Amministrazione e Fornitore, con riferimento a tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione, il Fornitore mette a disposizione delle Amministrazioni i **"Referenti del Fornitore per le Amministrazioni"**, i cui nomi e recapiti sono indicati nell'apposito documento **pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it** tra la **documentazione della convenzione**.

Il Referente del Fornitore per l'Amministrazione ricopre il ruolo di program manager per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, durante l'intera durata del contratto attuativo stipulato dall'Amministrazione stessa con il Fornitore. Tale Referente deve avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione, dello stato di avanzamento delle attività di provisioning e dei progetti (interfacendosi con i relativi project managers, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata **dovrà dare risposta scritta sulla segnalazione che l'Amministrazione ha effettuato al più entro 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della segnalazione stessa**; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la risoluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative. (VEDI Capitolato Tecnico cap. 11 PENALI)

Requisiti di sicurezza cibernetica

Il Fornitore garantirà alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, che riguarderanno:

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

Per ulteriori dettagli, si rimanda al par. 1.1.1 del Capitolato Tecnico.

Servizi di rendicontazione e fatturazione

Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni

La fatturazione dei servizi sarà generalmente indirizzata alle Unità Ordinanti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni.

I corrispettivi sono fatturati con cadenza bimestrale, e vengono corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento della prestazione effettuate. A tal fine, il Fornitore trasmette alle singole Amministrazioni Contraenti, contestualmente all'invio delle fatture, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, la documentazione, se esistente, comprovante la prestazione dei servizi (fatta eccezione per il traffico effettuato sulle SIM ricaricabili) oggetto della fatturazione.

Telecom Italia garantisce la disponibilità di dati di rendicontazione sia analitici che sintetici, sia nell'ambito della fattura elettronica e dei suoi allegati, sia mediante accesso ai dati e download dal portale del fornitore.

I dati della fattura e della relativa rendicontazione, rappresentano i corrispettivi relativi ad ogni singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione: canoni, ricariche, traffico e/o volumi fatturati per le utenze in abbonamento (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, etc., distinto per tipologia di chiamate e/o servizio), nonché i corrispettivi relativi ai servizi di sviluppo e integrazione e agli ulteriori servizi per utenti mobili oggetto di convenzione.

Per le utenze in abbonamento, in particolare, le fatture conterranno i dettagli, fino a livello di singola utenza, contenenti almeno i seguenti dati:

- data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- numero telefonico chiamato;
- 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;
- dettaglio degli addebiti in caso di chiamate effettuate/ricevute o sessioni dati in roaming all'estero.

È prevista la possibilità di raggruppare gli utenti per centri di costo, secondo le indicazioni delle Unità Ordinanti.

Sempre dal portale del fornitore per la convenzione, sono disponibili le seguenti funzionalità:

- visualizzazione e download delle fatture emesse;
- dettaglio traffico e servizi fatturati;
- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati;
- impostazione di diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi;
- download del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (csv, xls, ascii e pdf);
- report ed analisi statistiche.

Inoltre, attraverso lo stesso portale, per le utenze ricaricabili, sarà reso disponibile il dettaglio del traffico effettuato dalle singole utenze, con evidenza dello stato di erosioni dei pacchetti attivati e, se del caso, del traffico a consumo effettuato.

L'Utente Finale su cui risulta attivo il servizio Dual Billing potrà visualizzare sul portale del fornitore- se la sua utenza è in abbonamento - la propria fattura e i dati del traffico sviluppato nel mese corrente e nel mese precedente. In particolare, il dipendente con linea in abbonamento o ricaricabile potrà visualizzare il dettaglio dei propri consumi, l'analisi statistica delle tipologie di traffico effettuato e l'erosione dei bundle per direttrice di traffico contenuti nel pacchetto o degli eventuali plafond dati attivi sulla propria linea, distinguendo tra consumo aziendale e personale. Per le utenze ricaricabili sarà possibile consultare il credito residuo distinto tra aziendale e personale e visualizzare la reportistica relativa alle ricariche effettuate negli ultimi 2 mesi.

Allo scopo di permettere al Responsabile Operativo dell'Amministrazione di monitorare i consumi delle utenze del contratto, TIM mette a disposizione delle Amministrazioni, tramite il Portale della Convenzione, un insieme di funzionalità attraverso le quali monitorare i comportamenti delle singole utenze individuando eventuali consumi considerati come anomali dall'Amministrazione, secondo una serie di regole parametrizzabili che consentano di creare reportistica personalizzata e di effettuare analisi statistiche esaustive sui dati di traffico e dei servizi sia fatturati che non ancora fatturati. E' possibile effettuare il download dei dati sia in formato xls che csv.

Il **servizio di monitoraggio delle soglie di spesa** offre la possibilità per il ROA di associare alle utenze in abbonamento degli importi-soglia per il traffico generato a consumo, quando consentito. Ciò permette alle Amministrazioni un efficace controllo della spesa, su base giornaliera o mensile, sul traffico per ciascuna SIM del contratto (fonia, SMS, traffico dati sia in ambito nazionale e roaming regolamentato, sia in roaming extra SEE) attraverso l'invio automatico di notifiche di allarme (soglia informativa) sia al ROA (e-mail) sia all'End User (SMS) a seguito di un eventuale superamento della soglia di spesa impostata.

TIM rende inoltre disponibile la possibilità di associare alle utenze del contratto in abbonamento anche soglie di spesa dispositivi che al raggiungimento del valore di soglia impostato attiveranno in automatico i meccanismi di inibizione del traffico delle SIM. A seguito di tale blocco, per la linea che ha sviluppato traffico pari all'importo della soglia dispositiva associata, il ROA potrà richiedere lo sblocco immediato del servizio al Customer Care. In alternativa, la possibilità di effettuare traffico verrà ripristinata automaticamente all'inizio del periodo di riferimento successivo a quello in cui è intervenuto il blocco.

Il servizio di monitoraggio della spesa è disponibile al ROA attraverso il Portale della Convenzione nell'apposita sezione "Gestione Soglie". Di seguito le caratteristiche impostabili da portale:

- tipologia di soglia: informativa o dispositiva;
- importi-soglia previsti: valori economici delle soglie di spesa (numero intero espresso in euro) per ciascuna linea del contratto; il valore economico della soglia potrà essere impostato liberamente dal ROA (il valore zero sarà consentito solo per le soglie dispositive);
- periodo di riferimento: giornaliero o mensile. Al termine del periodo di riferimento impostato, il contatore della soglia di spesa verrà azzerato e ripartirà il conteggio, anche nel caso in cui il valore soglia non sia stato raggiunto nel periodo precedente.

Al raggiungimento dell'importo-soglia non contribuiranno:

- gli importi a canone associati ai servizi attivati sull'utenza (ad es. pacchetti/plafond dati);
- il traffico effettuato a titolo personale anteponendo il codice 4146;
- il traffico dati effettuato a titolo personale tramite l'APN dedicato "padipendente.tim.it".

Di seguito si riporta la modalità di notifica prevista al raggiungimento dell'importo-soglia:

- invio di SMS informativi all'End User al raggiungimento dell'80% e del 100% del valore soglia impostato;
- invio mail al ROA al raggiungimento della soglia di spesa, contenente l'elenco delle linee che hanno superato l'80% della soglia impostata, corredata dalle seguenti informazioni in forma tabellare: contratto, data rilevazione, linea, periodo di riferimento, nome soglia, tipologia soglia, valore soglia e valore avanzamento. L'invio della mail di notifica al ROA avverrà con periodicità giornaliera a partire dal momento in cui almeno un'utenza del contratto supera l'80% della soglia impostata.

Inoltre il ROA avrà a disposizione sul portale anche un cruscotto di monitoraggio attraverso il quale potrà verificare la configurazione delle soglie per singola utenza e monitorare l'avanzamento rispetto al valore soglia impostato.

Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Fornitore garantisce, per i servizi di fatturazione e rendicontazione, i seguenti parametri di qualità:

- **Ritardo di fatturazione: entro due mesi dall'attivazione della Convenzione**, Telecom Italia aggiornerà le proprie procedure di rendicontazione in modo tale da garantire un ritardo di fatturazione di 20 giorni solari. Tale misura si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso.
- **Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione**: l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per errata fatturazione dei servizi fruiti o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili), e la definizione del reclamo da parte di Telecom Italia è, al massimo, di 10 giorni solari. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore darà, in ogni caso, comunicazione in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo, che, qualora non accolto, sarà comunque accompagnato da adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti.

3. Modalità di fornitura

3.1. Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

Il Fornitore è tenuto ad effettuare una verifica di conformità per quanto riguarda l'erogazione dei servizi acquisiti dalle singole Amministrazioni contraenti, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.

Nel caso di esito positivo della verifica condotta presso ciascuna Amministrazione, anche qualora questo avvenga con le modalità dell'autocertificazione, la data del relativo verbale o dell'autocertificazione verrà considerata quale data di accettazione dei servizi oggetto della fornitura e di inizio quindi dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione.

Nel caso di esito negativo la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. La verifica dovrà essere nuovamente effettuata nel termine massimo di 15 giorni solari dalla ricezione della comunicazione: in tale periodo il Fornitore dovrà provvedere a mettere a punto tutti quegli aspetti del servizio che la Commissione non ha ritenuto conformi alle specifiche.

Le Amministrazioni contraenti potranno richiedere verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili.

In particolare, le Amministrazioni contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. Il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulta o meno inclusa nel territorio dichiarato in gara come coperto, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà eseguire i test di copertura, anche in contraddittorio con l'Amministrazione, e rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei test di copertura, il tutto non oltre 30 giorni dalla medesima richiesta.

Qualora inoltre l'Amministrazione ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dalla convenzione, potrà richiedere al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con Consip. La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione, se richiesto da quest'ultima. In mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società

esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

4. Condizioni economiche

4.1. Corrispettivi

I prezzi dei servizi offerti e le relative condizioni economiche sono riportati nel documento "Corrispettivi e tariffe" disponibile sul portale www.acquistinretepa.it nella relativa sezione dell'iniziativa Telefonia Mobile 8.

4.2. Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio della tabella riportata nel **Capitolato Tecnico al paragrafo 11**.

La tabella riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali overosia:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del servizio;
- riferimenti alla documentazione contrattuale;
- criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale.

- A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata (estratto tabella penali del Capitolato Tecnico)

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
34	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna degli apparati riparati/sostituiti	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica *	1 per mille dell'Ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.1
42	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ciascun giorno di ritardo e per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.6
79	Tempo di sostituzione dell'apparato difettoso alla consegna	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nella sostituzione richiesta	Amministrazione Contraente	§ 8.3
..	§ ...

* Per conoscere il **"valore V"** (ove presente nella colonna) si dovranno consultare i parametri dichiarati **nell'Offerta Tecnica** pubblicata sul Portale - *effettuare il login* - all'interno della Documentazione di iniziativa

N.B. si fa presente che gli ID numerici delle due tabelle non coincidono. (es. Penale **ID 34** Capitolato Tecnico \equiv ID **28.2** Offerta tecnica, pari a 3 gg) si consiglia di ricercare il testo all'interno del Parametro riportato in Offerta tecnica.

Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore**).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri indicati nella Convenzione/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nella tabella riportata nel Capitolato Tecnico al paragrafo 11.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- A. compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- B. escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 8.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

Ulteriori tutele

- Risarcimento del maggior danno
- L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.
- Risoluzione del contratto
- Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Vedi Condizioni Generali).
- Recesso dal contratto
- Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:
 - giusta causa

- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave
- di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali)

- Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore
- La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.
- In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
- Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

5. Come Ordinare

5.1. Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

5.2. Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nel Cruscotto personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

5.3. Note operative per la compilazione dell'ordine

Per ordinare i servizi oggetto della presente Convenzione, secondo le proprie esigenze, si consiglia di procedere con il **seguente iter**:

1. **registrarsi** a Sistema come Punto Ordinate abilitato ad acquistare sulle Convenzioni Consip;

2. **ricercare** l'iniziativa "Telefonia mobile 8", sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili (a titolo esemplificativo, partendo dall'homepage del Portale Acquisti in rete, selezionando dal Menu principale in alto **Acquista>Convenzioni>Telefonia mobile 8**);
3. una volta raggiunta la pagina della [Convenzione](#), **consultare** la documentazione di iniziativa, all'interno del **Dettaglio lotti**, selezionando la freccia laterale al lotto unico;
4. **Effettuare una scelta** tra le tipologie di servizi di telefonia mobile offerti (abbonamento a consumo, abbonamento a pacchetto, ricaricabile a pacchetto) e sempre dalla Documentazione di iniziativa scaricare sul proprio pc il file excel relativo alla scelta effettuata;
5. Dopo aver **scaricato il file xls** relativo alla propria scelta:
 - *Modulo **abbonamento a pacchetto** – nuova attivazione o migrazione utenze;*
 - *Modulo **abbonamento a consumo** – nuova attivazione o migrazione utenze*
 - *Modulo **ricaricabile a pacchetto** – nuova attivazione o migrazione utenze)*

seguire le istruzioni indicate all'interno del file relative alle personalizzazioni previste in particolare:

- a) Compilare il foglio **Dati generali**;
- b) Compilare il foglio **Elenco sedi**;
- c) Compilare i moduli relativi alla caratterizzazione e **configurazione delle SIM** (partendo dalle istruzioni operative della prima pagina del file): Modulo attivazione nuove utenze, Modulo attivazione nuove utenze in mnp, Modulo migrazione utenze da mobile 6, Modulo migrazione utenze da altro contratto

Il modulo excel dovrà essere inserito obbligatoriamente all'interno della Sezione Allegati nel form dell'Ordine diretto a sistema.

6. Sempre all'interno del modulo excel, consultare il foglio "**Riepilogo utenze**" per conoscere la quantità e la tipologia di utenze da aggiungere al carrello e da inserire nel form dell'Ordine diretto;
7. Entrare nel **Catalogo** di Telefonia mobile 8, aggiungere al Carrello le schede utenze e i relativi prodotti/servizi opzionali;

8. Procedere con la **creazione dell'ordine diretto**.



Da sapere che...

Se sei interessato ad acquistare terminali radiomobili o ulteriori servizi, prima di entrare nel catalogo e procedere con l'ordine, partendo dalla Documentazione di iniziativa della [Convenzione](#), consulta e compila i file dei prodotti (terminali) e/o servizi opzionali (es. dual billing) che si vogliono includere nell'ordine, seguendo le istruzioni presenti nei singoli file.

Ti ricordiamo che – come per i moduli di richiesta delle utenze – anche in questo caso dovrai allegare i

5.4. Il Catalogo e la predisposizione dell'ordine diretto

Come già specificato, per ordinare in Convenzione, è necessario inviare un Ordinativo Principale di Fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'Ordinativo Principale di Fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, dalla pagina della Convenzione Telefonia mobile 8 selezionare il **pulsante Vai al Catalogo**.

Dal **Catalogo** della Convenzione, perfeziona la tua ricerca utilizzando i filtri laterali per

- Tipo di erogazione
- Scheda tecnica
- Unità di misura

(per una corretta visualizzazione dell'offerta, si consiglia di impostare la modalità Vista elenco).

Filtra secondo le tue necessità il Catalogo di Telefonia mobile 8, **seleziona i prodotti/servizi risultanti da tutti i moduli compilati in precedenza**.

Nelle singole schede di prodotto/servizi, all'interno del campo **Note** di dettaglio, potrai verificare quali sono i file obbligatori da allegare all'ordine diretto.

Dopo aver composto il tuo ordine sul Catalogo, **aggiungi tutti i tuoi prodotti/servizi al carrello.**

(Es. inserisci la scheda **Utenze in abbonamento** e il relativo **Piano a pacchetto**, identificato nel foglio xls Riepilogo utenze del file **Modulo abbonamento a pacchetto – nuova attivazione o migrazione utenze**).

Dal proprio Carrello personale, per procedere con la transazione, selezionare il pulsante **Crea ordine** e seguire i seguenti **step operativi**:

- Creare l'ordine a sistema
- compilare la prima parte dell'ordine ed in particolare:
 - inserire una descrizione sintetica dell'ordine;
 - inserire la quantità totale che s'intende ordinare per singola voce inserita nel carrello;
 - compilare la sezione "Altri elementi dell'Ordine" rispettando le indicazioni fornite nella Colonna "Istruzioni di compilazione";
 - **verificare, ed eventualmente modificare, la percentuale dell'IVA applicabile (il Sistema di default prevede il 22%);**
 - inserire il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" del CIG originario;
- per quanto riguarda i dati di consegna (se diversi da quelli inseriti dal Punto Ordinate), selezionare "Modifica" e quindi scegliere l'opzione più indicata per la consegna (es. multi-indirizzo);



Da ricordare...

- Nella sezione "Documentazione dell'iniziativa" (raggiungibile cliccando sulla freccia del Lotto unico all'interno della sezione Dettaglio lotti), **trovi tutti i file da allegare nel form dell'ordine.** **Si consiglia di compilare tutti i file** prima di procedere con la creazione dell'ordine e soprattutto di verificare preventivamente – nel campo Note della singola **Scheda di Catalogo** da acquistare – quali file devono essere inseriti obbligatoriamente nel form dell'ordine diretto a sistema.
- **NB:** si ricorda che al momento dell'emissione del singolo Ordine di Fornitura, di procedere alla nomina del Responsabile del Procedimento.

- Allegare tutti i file obbligatori richiesti (es. per l'acquisto di utenze in abbonamento e del relativo piano a pacchetto, sarà obbligatorio inserire nella sezione Allegati il file **Modulo abbonamento a pacchetto – nuova attivazione o migrazione utenze**).
- Procedere alla generazione del formato elettronico dell'Ordinativo Principale di Fornitura, cliccando sul tasto "Genera ordine";
- Prendere nota del n° Ordinativo di Fornitura che il sistema ha assegnato e seguire le istruzioni. Cliccare, quindi, su "Vai all'Elenco ordini" e ricercare il proprio ordine inserendo nel campo "Numero ordine" il n° del proprio ordine. C'è altresì la possibilità di vedere l'elenco di tutti i propri ordini, scendendo con il cursore nella pagina di Elenco Ordini;
- Cliccare il campo "Documento d'ordine", salvare il file sul proprio PC;
- Firmare digitalmente il documento d'ordine generato dal Sistema;
- Effettuare l'invio dell'Ordinativo firmato cliccando sul tasto "Invia", avendo cura di inserire numero e data di protocollo nel campo apposito;

In questo modo l'Amministrazione ha emesso l'Ordinativo Principale di Fornitura e il Fornitore riceve tale ordine tramite il sistema. A riguardo si ricorda che per "data di emissione" dell'Ordinativo Principale di Fornitura s'intende la data nella quale le Amministrazioni Contraenti inviano l'Ordinativo Principale di Fornitura al Fornitore attraverso il Sistema; tale data risulta a Sistema nella sezione Elenco ordini in stato "INVIATO", nella colonna denominata "Data stato".

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'Ordinativo attraverso le funzioni rese disponibili nel proprio Cruscotto personale.

6. Allegati

6.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. Nominativo Referente Fornitore

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

Oggetto: Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 8 stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto unico ordinativo di fornitura *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - contestazione addebito ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni Generali della Convenzione

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/o Impresa quanto segue.

[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi

dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.

N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. 12 delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. 12 della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera].*

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 delle Condizioni Generali si invita l'Impresa in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta Impresa non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta Impresa, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa **la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.**

Distinti saluti

6.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

Oggetto: Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 8 stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto unico ordinativo di fornitura *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

[In base alla casistica, inserire il testo relativo]

[1° caso] Preso atto che Codesta Impresa non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

[2° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta Impresa, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni – EDIZIONE N. 7 provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

[3° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti

Appendice

Roaming Internazionale

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
412	Afghanistan	Telecom Development Company Afghanistan Ltd (TDCA) _Roshan-	x	x	x	x	x	x		x	
412	Afghanistan	Afghanistan Wireless Communication (AWCC)	x	x	x	x	x	x	x	x	
412	Afghanistan	ETISALAT	x	x	x	x	x				
412	Afghanistan	Areeba (MTN)	x	x	x	x	x	x		x	
276	Albania (Republic of)	Telekom Albania (Albanian Mobile Communications (AMC)	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
276	Albania (Republic of)	Vodafone Albania	x	x	x	x	x	x		x	
276	Albania (Republic of)	Eagle Mobile	x	x	x	x	x	x	x	x	
603	Algeria (People's Democratic Republic of)	Mobilis (Algerie Telecom (ATM))	x	x	x	x	x	x	x	x	
603	Algeria (People's Democratic Republic of)	Optimum Telecom Algerie (ex Orascom Telecom) - Djezzy-	x	x	x	x	x	x		x	
603	Algeria (People's Democratic Republic of)	Ooredoo (Wataniya Telecom Algerie)	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
544	American Samoa										
213	Andorra (Principality of)	Andorra Telecom (ex S.T.A (MOBILAND))	x	x	x	x	x	x		x	
631	Angola (Republic of)	UNITEL S.a.r.l.	x	x	x	x	x	x		x	
631	Angola (Republic of)	Movicel	x	x	x	x	x	x		x	
365	Anguilla	Cable & Wireless (West Indies) Ltd. Anguilla	x	x	x	x	x	x	x	x	
365	Anguilla	Mossel (Jamaica) Ltd (Digicel)	x	x	x	x	x	x	x	x	1

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
344	Antigua and Barbuda	Digicel antigua e barbuda	x	x	x	x	x	x	x	x	1
344	Antigua and Barbuda	Cable & Wireless Caribbean Cellular (Antigua) Limited	x	x	x	x	x	x	x	x	
722	Argentine Republic	Telecom Argentina (ex Telecom Personal)	x	x	x	x	x	x	x	x	
722	Argentine Republic	Telefonica Comunicaciones Personales SA (UNIFON/ Movistar)	x	x	x	x	x	x	x	x	
283	Armenia (Republic of)	VEON Armenia (ex ArmenTel ARMGSM)	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
283	Armenia (Republic of)	K Telecom - Vivacel (MTS)	x	x	x	x	x	x	x	x	
283	Armenia (Republic of)	Ucom (ex Orange Armenia)	x	x	x	x	x	x		x	
363	Aruba	(Digicel Mossel-JAMAICA-)	x	x	x	x	x	x		x	1
363	Aruba	SETAR (Servicio di Telecomunicacion di Aruba) (SETAR GSM - GSM 900-1800-1900)	x	x	x	x	x	x	x		
505	Australia	Singtel Optus Limited (YES OPTUS)	x	x	x	x	x	x	x	x	
505	Australia	Telstra Corporation Limited	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
		(Telstra MobileNet)									
505	Australia	Vodafone Pacific Limited	x	x	x	x	x	x		x	
232	Austria	Mobilkom Austria AG & Co KG (A1)	x	x	x	x	x	x		x	
232	Austria	Huchtinson 3 G (ex ONE-ex Orange)	x	x	x	x	x	x	x	x	
232	Austria	T-Mobile + ex Telering	x	x	x	x	x	x	x	x	
400	Azerbaijani Republic	Azercell Telecom B.M (AZERCELL GSM)	x	x	x	x	x	x		x	
400	Azerbaijani Republic	J.V.Bakcell (BAKCELL GSM 2000)	x	x	x	x	x	x	x	x	
364	Bahamas (Commo)	The Bahamas	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
	nwealth of the)	Telecommunications Company Ltd-BTC-									
364	Bahamas (Commonwealth of the)	Alive Bahamas (new co)	x	x	x	x	x	x	x	x	
426	Bahrain (Kingdom of)	Batelco (BHR MOBILE PLUS)	x	x	x	x	x	x	x		
426	Bahrain (Kingdom of)	Zain BH (ex MTC Vodafone)	x	x	x	x	x				
426	Bahrain (Kingdom of)	Viva	x	x	x	x	x	x		x	
470	Bangladesh (People's Republic of)	GrameenPhone Ltd	x	x	x	x	x	x		x	
470	Bangladesh	ROBI AXIATA (ex	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
	(People's Republic of)	TM Int'l Bangladesh- ex (AKTEL) owner di Airtel)									
342	Barbados	Cable and wireless	x	x	x	x	x	x	x	x	
342	Barbados	Digicel (Barbados) Limited	x	x	x	x	x	x	x	x	1
257	Belarus (Republic of)	JLLC Mobile TeleSystems (MTS)	x	x	x	x	x	x	x	x	
257	Belarus (Republic of)	Unitary enterprise velcom (ex Mobile Digital Com.) - VELCOM-	x	x	x	x	x	x		x	
257	Belarus (Republic of)	Best Belarus (Life)	x	x	x	x	x	x	x	x	
206	Belgium	BASE NV/SA (KPN group	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
		belgium) Telenet									
206	Belgium	PROXIMUS (ex Belgacom Mobile)	x	x	x	x	x	x	x	x	
206	Belgium	ORANGE BELGIUM NV/SA.(ex Mobistar S.A).	x	x	x	x	x	x	x	x	
702	Belize	Belize Telecommu nications Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	
616	Benin (Republic of)	Spacetel- Benin_MTN (ex Areeba)	x	x			x				
616	Benin (Republic of)	ETISALAT MOOV	x	x	x	x	x	x		x	
350	Bermuda	Digicel (ex Cingular)	x	x	x	x	x	x	x	x	1

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
350	Bermuda	DIGITAL	x	x	x	x	x	x	x	x	
402	Bhutan (Kingdom of)	Tashi InfoComm Ltd	x	x	x	x	x	x		x	
736	Bolivia (Plurinational State of)	Entel SA	x	x	x	x	x	x		x	
736	Bolivia (Plurinational State of)	Nuevatel	x	x	x	x	x	x	x	x	
362	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Digicel/Mos sel	x	x	x	x	x	x		x	
362	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Setel NV (UTS Wireless Curacao)	x	x	x	x	x			x	
362	Bonaire, Sint	Telcell N.V.	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
	Eustatius and Saba										
218	Bosnia and Herzegovina	HT Mobile communication (ex Eronet Mobile) Public Mobile croatian interprise	x	x	x	x	x	x		x	
218	Bosnia and Herzegovina	RS Telecommunication-Mobi's-M Tel	x	x	x	x	x	x		x	
218	Bosnia and Herzegovina	BH Telecom Sarajevo (GSMBIH)	x	x	x	x	x	x		x	
652	Botswana (Republic of)	Orange (Botswana) Pty Limited	x	x	x	x	x	x		x	
652	Botswana	Masacom Botswana	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
	(Republic of)										
724	Brazil (Federative Republic of)	TIM Celular S.A. (TIM BRASIL)	x	x	x	x	x	x	x	x	
724	Brazil (Federative Republic of)	Oi Moviles (ex TNL PCS S.A. (Oi))	x	x	x	x	x	x		x	
724	Brazil (Federative Republic of)	Oi Moviles (ex Oi Brasile -ex Brasil Telecom Cellular)	x	x	x	x	x	x		x	
724	Brazil (Federative Republic of)	Vivo Brasil	x	x	x	x	x	x	x	x	
724	Brazil (Federative Republic of)	Claro Brasil	x	x	x	x	x	x	x		

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
	Republic of)										
348	British Virgin Islands	CCT Boatphone	x	x	x	x	x	x		x	
348	British Virgin Islands	Cable & Wireless (LIME)	x	x	x	x	x	x	x	x	
348	British Virgin Islands	Digicel	x	x	x	x	x	x	x	x	1
528	Brunei Darussalam	Progresif Cellular Sdn Bhd, (B Mobile)	x	x	x	x	x	x			
528	Brunei Darussalam	DST Com	x	x	x	x	x	x	x	x	
284	Bulgaria (Republic of)	Cosmo Bulgaria Mobile EAD (GLOBUL) Telenor	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
284	Bulgaria (Republic of)	MobilTEL AD (M-TEL GSM BG)	x	x	x	x	x	x		x	
284	Bulgaria (Republic of)	Bulgarian Telecommunication company (ex VIVACOM, ex BTC Mobile)	x	x	x	x	x	x	x	x	
613	Burkina Faso	Orange ex (Celtel/Airtel)	x	x	x	x	x	x		x	
613	Burkina Faso	Onatel (Telemob)	x	x			x				
613	Burkina Faso	Telecel Faso SA	x	x			x				
642	Burundi (Republic of)	Econet (ex UCOM ex Telecel-Burundi)	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
642	Burundi (Republic of)	LACELL	x	x	x	x	x	x		x	
642	Burundi (Republic of)	LUMITEL	x	x	x	x	x	x		x	
456	Cambodia (Kingdom of)	Cellcard (CamGSM) (ex MOBITEL)	x	x	x	x	x	x		x	
456	Cambodia (Kingdom of)	SMART (ex LATEZ- HALLO AXIATA)	x	x	x	x	x	x	x	x	
456	Cambodia (Kingdom of)	Metfone	x	x	x	x	x	x	x	x	
624	Cameroon (Republic of)	MTN Cameroon Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
624	Cameroon (Republic of)	Orange Cameroun S.A.	x	x	x	x	x	x	x	x	
624	Cameroon (Republic of)	Nexxtel	x	x	x	x	x	x		x	
302	Canada	Rogers Wireless	x	x	x	x	x	x	x	x	
302	Canada	Bell Mobility	x	x	x	x	x	x	x	x	
302	Canada	Telus	x	x	x	x	x	x	x	x	
302	Canada	VIDEOTRON	x	x	x	x	x	x	x		
302	Canada	Saskatel Canada	x	x	x	x	x	x	x		
625	Cape Verde (Republic of)	Cabo Verde Telecom (CVMOVE)	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
625	Cape Verde (Republic of)	UNITEL T+ Telecomuni cações S.A..	x	x	x	x	x	x		x	
346	Cayman Islands	Cable & Wireless (Cayman Islands) Limited	x	x	x	x	x	x	x	x	
346	Cayman Islands	Digicel (Cayman Islands) Mossel Jamaica	x	x	x	x	x	x	x	x	1
623	Central African Republic	Telcel	x	x			x			x	
623	Central African Republic	Orange Centrafrique	x	x	x	x	x	x		x	
622	Chad (Republic of)	CelTel Tchad SA (Airtel)	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
622	Chad (Republic of)	Millicom Chad (Tigo)	x	x	x	x	x	x	x	x	
730	Chile	Entel PCS Telecomunicaciones S.A	x	x	x	x	x	x	x	x	
730	Chile	Telefonica Movil de Chile	x	x	x	x	x	x	x		
460	China (People's Republic of)	China Mobile International-CMI- (ex China Mobile Communication)	x	x	x	x	x		x	x	
460	China (People's Republic of)	China Unicom (CU-GSM)	x	x	x	x	x	x	x	x	
461	China (People's Republic of)										

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
732	Colombia (Republic of)	Colombia Movil SA (Tigo)	x	x	x	x	x	x		x	
732	Colombia (Republic of)	COMCEL (claro)	x	x	x	x	x	x	x		
732	Colombia (Republic of)	Telefonica Moviles	x	x	x	x	x	x	x	x	
654	Comoros (Union of the)	Societe Nationale des Postes et Telecommunications (SNPT) (HURI)	x	x			x			x	
654	Comoros (Union of the)	Telco	x	x	x	x	x	x		x	
629	Congo (Republic of the)	CelTel-Airtel-ZAIN	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
629	Congo (Republic of the)	Libertis Telecom (MTN)	x	x	x	x	x	x		x	
548	Cook Islands										
712	Costa Rica	I.C.E. (Instituto Costarricense de Electricidad)	x	x	x	x	x	x	x	x	
712	Costa Rica	TELEFONICA COSTA RICA	x	x	x	x	x	x	x	x	
712	Costa Rica	CLARO Costa Rica	x	x	x	x	x	x		x	
612	Côte d'Ivoire (Republic of)	MTN Loteny Telecom (TELECEL)	x	x	x	x	x	x	x	x	
612	Côte d'Ivoire (Republic of)	Orange Cote D'Ivoire S.A. (Orange CI)	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
219	Croatia (Republic of)	Croatian Telecom (ex TMobile (HTmobile)	x	x	x	x	x	x	x	x	
219	Croatia (Republic of)	VIPnet d.o.o.	x	x	x	x	x	x		x	
219	Croatia (Republic of)	Tele 2	x	x	x	x	x	x	x	x	
368	Cuba	C_Com	x	x	x	x	x	x		x	
280	Cyprus (Republic of)	CYTAGSM	x	x	x	x	x	x	x	x	
280	Cyprus (Republic of)	MTN Cypro (exAREEBA ex Scancom)	x	x	x	x	x	x	x	x	
280	Cyprus (Republic of)	Primtelecom	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
230	Czech Republic	Vodafone (Cesky Mobil -Oskar Mobil)	x	x	x	x	x			x	
230	Czech Republic	O2 Czech Republic (ex Telefonica czech rep.ex Eurotel Praha).	x	x	x	x	x	x	x	x	
230	Czech Republic	T-Mobile Czech Republic a.s.	x	x	x	x	x	x	x	x	
467	Democratic People's Republic of Korea										
630	Democratic Republic of the Congo	Africell RDC	x	x	x	x	x	x		x	
630	Democratic Congo	Airtel- Celtel Congo	x	x	x	x	x			x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
	Republic of the Congo	(CelTel Congo SA)									
630	Democratic Republic of the Congo	Vodacom Congo (RDC) sprl	x	x	x	x	x	x			
514	Democratic Republic of Timor-Leste	Timor Telecom	x	x	x	x	x	x			
514	Democratic Republic of Timor-Leste	Telkomcel	x	x	x	x	x	x		x	
238	Denmark	Telenor (ex Sonofon)	x	x	x	x	x	x	x	x	
238	Denmark	TDC Mobil A/S	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
238	Denmark	Telia A/S Denmark (TELIA DK)	x	x	x	x	x	x	x	x	
638	Djibouti (Republic of)	Djibouti Telecom SA (Evatis)	x	x	x	x	x	x		x	
366	Dominica (Commonwealth of)	Cable & Wireless Dominica Ltd	x	x	x	x	x	x	x	x	
366	Dominica (Commonwealth of)	Digicel (ex Cingular)	x	x	x	x	x	x		x	1
370	Dominica Republic	Claro dominicana	x	x	x	x	x	x		x	
370	Dominica Republic	Orange Dominicana S.A.	x	x	x	x	x	x	x	x	
370	Dominica Republic	Trilogy Dominicana (viva)	x	x	x	x	x			x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
740	Ecuador	CLARO (Conecel). (Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones.)	x	x	x	x	x	x			
740	Ecuador	Telefonica Moviles	x	x	x	x	x	x	x	x	
602	Egypt (Arab Republic of)	Orange egypt (ex Mobinil)The Egyptian Company for Mobile Services	x	x	x	x	x	x	x	x	
602	Egypt (Arab Republic of)	ETISALAT MISR - Egitto	x	x	x	x	x	x	x	x	
602	Egypt (Arab Republic of)	Vodafone Egypt Telecommunications S.A.E.	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
706	El Salvador (Republic of)	CTE Telecom Personal SA de CV (Claro)	x	x	x	x	x	x		x	
706	El Salvador (Republic of)	DIGICEL, S.A. de C.V.	x	x	x	x	x	x		x	
706	El Salvador (Republic of)	Telemovil EL Salvador S.A (Tigo)	x	x	x	x	x				
706	El Salvador (Republic of)	Telefonica Movile El Salvador	x	x	x	x	x	x	x	x	
627	Equatoria I Guinea (Republic of)	Orange-Getesa	x	x			x			x	
627	Equatoria I Guinea (Republic of)	MUNI (Green com)	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
657	Eritrea										
248	Estonia (Republic of)	AS EMT (EMT GSM)	x	x	x	x	x	x	x	x	
248	Estonia (Republic of)	Radiolinja Eesti AS (elisa)	x	x	x	x	x	x		x	
248	Estonia (Republic of)	Tele2 Eesti AS	x	x	x	x	x	x	x	x	
636	Ethiopia (Federal Democratic Republic of)	ETHIO TELECOM{ ex Ethiopian Telecoms . (ETMTN)	x	x	x	x	x	x		x	
750	Falkland Islands (Malvinas)	Sure (ex CABLE & WIRELESS SOUTH)	x	x			x				
288	Faroe Islands	Faroese Telecom (Faroese	x	x	x	x	x	x	x	x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
		Telecom GSM)									
288	Faroe Islands	HEY ex Vodafone Faroe (ex KALL). Non esiste più inbound	x	x	x	x	x	x			
542	Fiji (Republic of)	Vodafone Fiji Ltd	x	x	x	x	x	x		x	
542	Fiji (Republic of)	Digicel Fiji	x	x	x	x	x	x	x	x	
244	Finland	Alands Telekommu nikation (ex Alands Mobiltelefo n)	x	x	x	x	x	x		x	
244	Finland	DNA FINNET NETWORKS (fusa conSuomen 2G Oy)	x	x	x	x	x	x		x	

Mobile Country Code	Paese o Area Geografica	Operatore	Fonia	SMS	MMS	Trasmissione Dati	2G	3G	4G	Dual billing in roaming	NOTE
244	Finland	Elisa corporation (ex Radiolinja Origo Oy)	x	x	x	x	x	x	x	x	
244	Finland	Telia Sonera (Sonera)	x	x	x	x	x	x	x	x	
208	France	Bouygues Telecom	x	x	x	x	x	x	x	x	
208	France	Orange France	x	x	x	x	x	x	x	x	
208	France	SFR	x	x	x	x	x	x	x	x	
208	France	FREE MOBILE	x	x	x	x	x	x		x	
647	French Departments and Territories in the Indian Ocean	Societe Reunionnais e de Radiotelephone (SRR REUNION)	x	x	x	x	x	x		x	