Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

CAPITOLATO TECNICO

PER LA FORNITURA DI SERVIZI DATI E TELEFONIA MOBILE

Capitale Sociale €9.953.116 - C.C.I.A.A. Reg. Imprese Firenze n. 05175700482 - Codice Fiscale e Partita IVA 05175700482
Mod carta int best four - rev. 5 25.2.2015

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

1. SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO A BASE DI NEGOZIAZIONE E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEGLI OFFERENTI 4
1.1. DURATA DEL CONTRATTO 5
1.2. ATTIVAZIONE UTENZE E MOBILE NUMBER PORTABILITY 5
1.3. ARCHITETTURA DI RETE 6
1.4. REQUISITI DI COPERTURA 6
1.5. COPERTURA SERVIZIO VOCE/DATI 6
1.6. COPERTURA INDOOR 7
1.7. ROAMING INTERNAZIONALE 7
1.8. PROFILI DI ABILITAZIONE 7
1.9. SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI 8
1.10. ACCESSO INTERNET 8
1.11. ACCESSO INTRANET 9
1.12. FORNITURA DI SIM E TERMINALI 9
1.13. SIM 9
1.14. TERMINALI RADIOMOBILI, SMARTPHONE E TABLET 9
1.15. CATEGORIA DEI TERMINALI E CARATTERISTICHE MINIME 10
2. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE 10
2.1. REQUISITI GENERALI 10
2.2. CUSTOMER CARE DEDICATO 11
2.3. PORTALE WEB PER I SERVIZI SELF-SERVICE 11
2.4. GESTIONE GUASTO SIM ED APPARATI 12
3. SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE 13
3.1. REQUISITI GENERALI 13
3.2. FATTURAZIONE 13
3.3. RENDICONTAZIONE 13
3.4. SLA E PENALI 14
3.5. PAGAMENTI 15

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

3.6. SOSPENSIONE DEI SERVIZI 15
3.7. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA 16
4. FORMATO DELL'OFFERTA 16
4.1. OFFERTA TECNICA 17
4.2. OFFERTA ECONOMICA 17
4.3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE 21
Allegato A1 24
Allegato A2 25

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Si premette che il presente appalto rientra tra i contratti di forniture e servizi che vengono aggiudicati per scopi diversi dall'esercizio dell'attività inerente il settore speciale d'intervento della società scrivente, (cosiddetti contratti "estranei" al campo di applicazione del codice dei contratti pubblici) e pertanto è regolato dal diritto privato.

1. SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO A BASE DI NEGOZIAZIONE E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEGLI OFFERENTI

Oggetto dell'appalto è la prestazione di servizi di telefonia mobile, di trasmissione dati e di fornitura apparati così come descritti nel presente capitolato.
Le condizioni tecniche ed economiche che verranno proposte saranno valide per tutte le società collegate al gruppo Acque S.p.a. (di seguito il committente). Il fornitore aggiudicatario dell'appalto sottoscriverà con ogni società uno specifico contratto:
Di seguito il riepilogo del parco Sim per ogni società:

- Acque S.p.A., con un parco SIM stimabile in 380 unità;
- Acque Servizi S.r.L, con un parco SIM stimabile in 120 unità;
- Ingegnerie Toscane S.r.L, con un parco SIM stimabile in 280 unità;
- Lesoluzioni S.C.a r.L., con un parco SIM stimabile in 130 unità;

rientrano nel contratto anche le eventuali variazioni che il parco sopracitato potrà subire con l'aggiunta o la diminuzione dei servizi da parte del committente.
Tutte le società del Gruppo Acque dovranno avere lo stesso referente commerciale e tecnico.
I servizi e le forniture oggetto dell'offerta sono classificati in:

- Servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate:
- Servizi di trasmissione dati;
- Fornitura di SIM e di terminali;
- Servizi di assistenza e manutenzione;
- Servizi di fatturazione e rendicontazione;

Nei paragrafi successivi sono descritte le caratteristiche minime dei servizi richiesti da fornire obbligatoriamente; caratteristiche migliorative, qualora offerte, saranno valutate positivamente nell'offerta tecnica.
L'importo complessivo stimato dell'appalto per 48 mesi è di € 1.501.520,00, come meglio dettagliato all'interno dell' "Allegato A2". Gli oneri per la sicurezza sono pari a zero.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura l'impresa dovrà dimostrare:

1. l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del decreto legislativo n. 50 del 2016 e s.m.i. tramite autodichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante;

RINA BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

2. l'Iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura per attività compatibili con l'esercizio delle attività previste nel presente capitolato;
3. un fatturato globale minimo annuo, da possedere in riferimento ad almeno uno degli ultimi 3 anni precedenti alla data della presente procedura non inferiore a € 850.000. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
4. un fatturato minimo annuo nel settore di attività oggetto della selezione, da possedere in riferimento ad almeno uno degli ultimi 3 anni precedenti alla data della presente procedura non inferiore a € 170.000. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
5. un adeguato livello di copertura assicurativa contro i rischi professionali;
6. l'elenco dei principali servizi analoghi a quelli della presente procedura realizzati negli ultimi tre anni che dimostrino il fatturato analogo non inferiore a € 170.000. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
7. Essere provviste di un sistema di qualità aziendale certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, avente come scopo le attività oggetto del presente appalto. Il relativo certificato deve essere trasmesso in copia conforme all'originale, nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

1.1. DURATA DEL CONTRATTO

La durata dell'appalto è fissata in n. 4 anni a decorrere dalla data di attivazione del servizio in oggetto.
Dal momento della presentazione dell'offerta, e per tutta la durata del contratto non sono ammessi intermediari, agenzie o qualunque altro interlocutore tra il fornitore dei servizi oggetto del presente capitolato ed il committente.
Alla scadenza del termine, il rapporto contrattuale si estingue, senza necessità di preavviso o disdetta.
Alla scadenza del contratto, l'eventuale prosecuzione dello stesso non comporterà ulteriori vincoli temporali, garantendo la continuità del servizio fino al subentro del nuovo Fornitore.
Qualora, nel caso di SIM prepagate, esistano crediti residui alla scadenza del contratto essi saranno restituiti dal Fornitore alla società, entro il 60° (sessantesimo) giorno dalla scadenza contrattuale, salvo applicazione degli interessi di mora.

1.2. ATTIVAZIONE UTENZE E MOBILE NUMBER PORTABILITY

L'offerente dovrà predisporre un piano operativo di prima attivazione e di Mobile Number Portability (MNP) entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di fornitura della società.

RINA
BEST+ PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Il piano operativo verrà reso esecutivo dopo l'approvazione della società ed entro 30 giorni solari dall' approvazione, il Fornitore dovrà garantire la consegna delle SIM, l 'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario contrattualizzato e la consegna dei terminali richiesti.
Tutte le SIM dovranno essere attivate SENZA l'abilitazione APN diversa da quella contrattualizzata e senza l'attivazione del traffico internazionale in roaming salvo precise abilitazioni indicate dalla società, dovranno essere altresì bloccati tutti i servizi "CSP" se non diversamente specificato.

1.3. ARCHITETTURA DI RETE

L'offerente dovrà presentare sinteticamente la descrizione dell'architettura di rete complessivamente messa a disposizione, per i servizi di fonia mobile e dati. Tale descrizione dovrà rendere chiaro ed inequivocabile la tipologia di infrastruttura, l'utilizzo di infrastruttura proprietaria, in sharing con altri operatori e/o infrastruttura da operatore "virtuale".

1.4. REQUISITI DI COPERTURA

Con il termine "copertura", per ciascuno dei servizi richiesti nel seguito, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti.
A tale scopo l'offerente dovrà produrre, come parte integrante dell'Offerta Tecnica, il Piano della Copertura, contenente dati e tabelle come definito nei paragrafi seguenti.
Tale copertura potrà essere garantita sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete, sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario.
L'offerente dovrà obbligatoriamente dichiarare che tutti i dati di copertura da esso indicati non dipendono da autorizzazioni e/o permessi da ricevere.
La copertura deve essere attuale e garantita sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra.
Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, l'offerente dovrà specificare il dettaglio degli accordi stessi esistenti con gli altri Operatori, precisandone gli aspetti di interesse particolare quali: Aree di Copertura, date di scadenza del contratto, la qualità dei servizi e i parametri di Service Level Agreement forniti.
Il Fornitore dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata contrattuale.
I parametri di copertura, relativamente ai servizi voce e trasmissione dati, saranno oggetto di valutazione tecnica.

1.5. COPERTURA SERVIZIO VOCE/DATI

L'offerente dovrà inserire – nel Piano della Copertura – una tabella denominate "Copertura" contenenti la percentuale di territorio nazionale in cui è presente una copertura garantita e la tecnologia disponibile.

RINA
BEST⁴ PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Il fornitore dovrà altresì inserire – nel Piano di Copertura – una ulteriore tabella denominate "Copertura Toscana" contenenti la percentuale di copertura territoriale all'interno dei confini amministrativi di ciascun Comune della Regione Toscana e la/le tecnologia/e disponibili per assicurare i servizi offerti.

1.6. COPERTURA INDOOR

In assenza o carenza del segnale di rete del Fornitore all'interno delle sedi della società, previa richiesta da parte del referente dell'esecuzione del Contratto, il Fornitore dovrà predisporre, entro 30 giorni dalla segnalazione, un progetto di copertura voce e dati interna ed un piano delle attività da sottoporre alla società.
La realizzazione della copertura dovrà avvenire entro 30 giorni con decorrenza a partire dall'autorizzazione rilasciata dalla società.
La realizzazione del progetto proposto da parte del Fornitore ed eventuali variazioni dovranno essere concordati con la società.
Sino ad un massimo di 5 sedi della società, la copertura indoor deve essere realizzata dal Fornitore senza alcun onere per la società stessa.

1.7. ROAMING INTERNAZIONALE

L'offerente dovrà obbligatoriamente confermare l'esistenza di accordi di roaming internazionale con l'evidenza dei paesi coperti da tale servizio.
Gli accordi di roaming internazionale dovranno assicurare sia i servizi di telefonia e SMS, sia i servizi di trasmissione dati.
Alla luce dell'abolizione delle tariffe di roaming all'interno dei paesi UE, tutti i pacchetti offerti dovranno essere attivi senza costi aggiuntivi sull'intero territorio UE.

1.8. PROFILI DI ABILITAZIONE

Per la tipologia di SIM è previsto l'utilizzo di schede di tipo in abbonamento e prepagate.
Per i profili prepagati misti voce/dati verranno previsti pacchetti bundle contenenti soglie di traffico voce, sms e traffico dati incluso per bundle.
Al raggiungimento di una percentuale della soglia prefissata un SMS di alert sarà recapitato alla singola SIM, contestualmente sarà inviata una e-mail al responsabile del servizio designato dalla società, il quale deciderà se estendere alla singola SIM un pacchetto aggiuntivo secondo i bundle di estensione contrattualizzati nel presente accordo, o se lasciare sospeso il traffico della singola utenza fino a nuovo naturale rinnovo.
Per i profili solo dati verranno previsti pacchetti bundle contenenti soglie di traffico dati incluso per bundle, al raggiungimento di una percentuale della soglia prefissata un SMS di alert sarà recapitato alla singola SIM, al superamento della soglia prefissata, non si avranno aggravi di costi

RINA
BEST⁴ PLUS
TOP UTILITY
ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

ma un SMS sarà recapitato alla singola SIM e contestualmente una e-mail sarà recapitato al responsabile del servizio designato dalla società, il quale deciderà se estendere alla singola SIM un pacchetto aggiuntivo secondo i bundle di estensione contrattualizzati nel presente accordo o se lasciare che sia adottata una riduzione della velocità di traffico della singola SIM fino a naturale rinnovo.
La ricarica del credito della SIM dovrà essere possibile sia per singola SIM che per gruppi di SIM (credito unico per gruppo di SIM) e non deve essere previsto nessun costo accessorio di ricarica.
La SIM o il gruppo di SIM con credito zero potranno solo ricevere chiamate e SMS/MMS ed effettuare chiamate d'emergenza.

1.9. SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI

Il fornitore dovrà garantire, per gli utenti abilitati a tale funzionalità, un servizio di navigazione su terminale mobile tramite tecnologia internet mobile in modalità GSM CSD, GPRS/EDGE, UMTS/HSPA e 3G/4G LTE o superiore.
Altresì viene richiesto al fornitore di garantire la fruibilità del servizio di navigazione alla rete Internet mediante altri dispositivi (PC, Notebook, etc.) connessi al terminale (tethering) o PC Card o modem WI-FI senza costi aggiuntivi.
L'accesso ad Internet erogato tramite il servizio in questione dovrà consentire l'impiego di tutti i protocolli IP ed i servizi basati su standard TCP/IP, UDP/IP.
Nel caso il fornitore impieghi particolari regole di accesso o vincoli a protocolli e servizi basati su IP, dovrà dettagliare questi ultimi all'interno dell'offerta Tecnica fermo restando che, ove tali regole/vincoli inibiscano eventuali applicazioni utilizzate dalla società, queste devono essere rese ininfluenti per il traffico originato dagli utenti delle società.
Sarà considerata caratteristica migliorativa:

- la possibilità di notificare automaticamente via email al responsabile del Contratto il superamento della soglia di una specifica utenza;
- la possibilità di richiedere la riattivazione del servizio di trasmissione dati al Customer Care.

1.10. ACCESSO INTERNET

Gli utenti abilitati al servizio di trasmissione dati dovranno poter accedere ad Internet in modalità "aziendale" e/o "standard" senza alcuna limitazione di traffico per tipologia o protocollo.
Allo scopo di distinguere il traffico dati tra aziendale e personale il Fornitore dovrà rendere disponibili due Access Point Name (APN) definiti come "privato" e "pubblico" e consentire un profilo di abilitazione – per utenza – che autorizzi l'uso di uno o entrambi gli APN.
Tutto il traffico che non dovesse rientrare né in APN "privato" né in APN "pubblico" è da considerarsi nullo in quanto nel presente accordo viene stabilito il "barring" di APN diversi da quelli sopra menzionati e per i quali vengono nel presente contratto definite le soglie economiche.

RINA
BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

1.11.ACCESSO INTRANET

Gli utenti abilitati al servizio di trasmissione dati ed autorizzati all'uso dell'APN dedicato "privato", dovranno accedere alla Intranet aziendale mediante un collegamento su rete pubblica tra il terminale ed il servizio definito solitamente APN PRIVATO attraverso la realizzazione di una connessione MPLS con consegna Gigabit Ethernet e con Banda Garantita di 100Mbs con le stesse modalità e configurazioni standard APN utilizzate solitamente nelle configurazioni di APN pubblico dei dispositivi mobili.
L'APN provato dovrà essere dotato di un sistema cloud che consenta almeno di usufruire di servizi self provisioning di nuove SIM, attivazioni massive, gestione completa del ciclo di vita (attivazione, sospensione, ...), visualizzazione dei consumi e controllo dei costi.
L'accesso all'APN "privato" deve essere disponibile anche dall'estero, con le stesse modalità di utilizzo.

1.12.FORNITURA DI SIM E TERMINALI

Per l'utilizzo dei servizi l'offerente dovrà fornire SIM, terminali radiomobili, Smartphone e tablet, con caratteristiche e funzioni descritte nei successivi paragrafi.

1.13.SIM

L'offerente dovrà fornire SIM di nuova generazione ovvero "tricut" (SIM / microSIM / nanoSIM).
Il Fornitore dovrà fornire anche SIM abilitate al solo traffico dati, SMS ed SMSFAX per applicazioni e servizi detti "machine to machine" (M2M).
Le SIM avranno scadenza solo al termine del contratto, indipendentemente dall'ultima ricarica effettuata.
Il fornitore dovrà garantire una scorta di SIM "vergini" presso la sede indicata dal committente per garantire una più rapida gestione di nuove attivazione e/o cambio carta nel corso del contratto, tale scorta viene indicata in 50(cinquanta) SIM.

1.14.TERMINALI RADIOMOBILI, SMARTPHONE E TABLET

L'offerente dovrà fornire terminali radiomobili, smartphone e tablet aventi le caratteristiche standard di mercato, in modalità vendita rateale e manutenzione "casco" per tutta la durata contrattuale.
Gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, in confezione originale con libretto di istruzioni in lingua italiana e completi di accessori originali in dotazione.
Ogni tre mesi il fornitore dovrà rendere disponibili nuovi "listini" contenenti nuove versioni e/o modelli di apparati.

RINA BEST⁴ PLUS Certified Integrated Systems
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

L'eventuale indisponibilità di apparati in sostituzione casco durante la vigenza contrattuale dovrà essere comunicata con almeno un mese di anticipo, proponendone la sostituzione con dispositivo del medesimo livello avente caratteristiche equivalenti o superiori. La sostituzione dovrà essere autorizzata dalla società e non dovrà comportare alcuna variazione sulle tariffe di noleggio contrattualizzate.

1.15.CATEGORIA DEI TERMINALI E CARATTERISTICHE MINIME

L' offerente dovrà proporre un elenco di apparati distinto per categoria, che sia suddiviso, secondo una logica di mercato; almeno sulle seguenti fasce:

- Smartphone Top;
- Smartphone Business;
- PC Card / Modem Wi-Fi;
- Tablet.

La gamma offerta dall' offerente dovrà prevedere almeno 3 (tre) prodotti per categoria e rappresentare almeno le principali marche presenti sul mercato, Apple ed Android.
Il costo degli accessori opzionali ed eventualmente ulteriori accessori opzionali offerti dal Fornitore, dovranno essere indicati in una apposita tabella da inserire nell'offerta economica (per accessori opzionali si intendono quei dispositivi ausiliari – non necessariamente del medesimo produttore dell'apparato - non facenti parte della dotazione originale di base).
Sarà considerata caratteristica migliorativa:

- la possibilità di fornire a listino anche terminali smartphone DualSIM. La descrizione dei dispositivi smartphone DualSIM offerti ed il servizio di assistenza e manutenzione previsto per ogni dispositivo, dovranno essere indicati nell'offerta tecnica. Il costo di vendita ed il costo relativo al servizio di assistenza e manutenzione dovranno essere inseriti nell' Offerta Economica.

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

2.1. REQUISITI GENERALI

Il servizio è dedicato a tutte le SIM e terminali.
Il servizio comprende il reintegro delle SIM, dispositivi ed accessori in dotazione a seguito di guasto, furto o smarrimento, il ripristino di malfunzionamenti della piattaforma APN PRIVATA ed il ripristino di malfunzionamenti di qualunque servizio oggetto della presente gara.
Il servizio dove essere strutturato per assicurare almeno le seguenti prestazioni:

- Customer Care dedicato;
- Portale Web per i servizi Self-Service;
- Gestione guasto SIM ed apparati.

RINA BEST PLUS Certified Integrated Systems
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Il fornitore dovrà descrivere nell' offerta tecnica la struttura tecnica ed organizzativa diretta o indiretta che intende utilizzare per la prestazione del servizio compresi eventuali presidi sul territorio.

2.2. CUSTOMER CARE DEDICATO

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, all'attivazione del Contratto, un servizio di Contact Center multicanale, dedicato alla società, attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno.
Il servizio dovrà essere raggiungibile almeno tramite:

- Numero telefonico raggiungibile sia da rete fissa nazionale che mobile;
- Indirizzo E-Mail.

2.3. PORTALE WEB PER I SERVIZI SELF-SERVICE

L'offerente dovrà predisporre un portale web con accesso autenticato (username e password) per la gestione delle utenze mobili.
Il sistema di autenticazione dovrà consentire due profili di accesso:

- Referente della società;
- Singola utenza della società.

In relazione al profilo di accesso dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- Referente della società:
  - dati del contratto e consistenze (utenze, servizi attivi, terminali, ecc.);
  - traffico, fatturazione e reportistica;
  - richieste di fornitura SIM e terminali;
  - richieste di assistenza tecnica terminali, SIM, e servizi;
  - tracking delle richieste;
  - Self provisioning di nuove SIM;
  - Attivazioni massive;
  - Gestione completa del ciclo di vita (attivaizone, sospensione, ...);
  - Controllo dei costi;
- Singola utenza della società:
  - traffico personale, fatturazione e reportistica;
  - assistenza tecnica.

Per tutte le funzionalità dovrà essere garantita la disponibilità di diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza.

RINA BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Venature III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Relativamente alle funzionalità del portale WEB e solo per il profilo Referente della società, saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la possibilità di variare il profilo di abilitazione di ogni utenza;
- la possibilità di abilitare/disabilitare il roaming internazionale;
- la possibilità di variare il profilo tariffario delle utenze dati e le relative soglie di traffico;

L'offerente dovrà specificare quali funzionalità sono rese disponibili, le caratteristiche di ognuna e le relative modalità di utilizzo.
Il portale web dovrà essere disponibile all'attivazione del Contratto ed attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, salvo eventuali interventi di manutenzione, non superiori alle 48 ore, preventivamente comunicati alla società.

2.4. GESTIONE GUASTO SIM ED APPARATI

Il Fornitore dovrà garantire la sostituzione di apparati e SIM parte della fornitura a seguito di guasti e/o malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari con copertura di tipo "casco".
Il Fornitore dovrà assicurare la gestione di cui sopra mediante entrambe le seguenti modalità la cui scelta è a discrezione della società:

A. consegna del materiale guasto/difettoso presso un punto di assistenza del Fornitore. Nel caso di apparato guasto/difettoso, non appena disponibile il terminale sostitutivo, entro i tempi indicati nel seguito, il Fornitore dovrà comunicare al Referente della società la disponibilità del nuovo dispositivo. Successivamente l'incaricato della società potrà ritirare l'apparecchio sostitutivo presso lo stesso centro di assistenza utilizzato per la consegna del dispositivo guasto. A completamento dell'operazione il Fornitore, diretto o indiretto, invierà al Referente della società copia della documentazione di avvenuta sostituzione. A differenza dei terminali, la consegna delle SIM sostitutive dovrà avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate;
B. spedizione del materiale difettoso. Il Referente della società richiederà via fax o in alternativa via e-mail o web al Fornitore la sostituzione delle SIM e/o degli apparati indicando indirizzo di spedizione e riferimento per ciascuna spedizione. Contestualmente alla ricezione dei nuovi dispositivi dovrà prevedersi il ritiro dei dispositivi guasti. Sarà cura del Referente della società procedere a consegnare all'utente il terminale sostitutivo. Il Fornitore dovrà consegnare gli apparecchi sostitutivi entro i tempi indicati nel seguito.

Con riferimento alla modalità di erogazione del servizio di cui al precedente punto A, l'offerente dovrà garantire la presenza sul territorio del comune di Pisa di una rete di punti di assistenza.

RINA BEST⁴ PLUS Certified Integrated Systems
TOP UTILITY ASSOLUTI Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

3. SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE

3.1. REQUISITI GENERALI

I corrispettivi dovuti al Fornitore per la prestazione dei servizi, calcolati sulla base dei prezzi unitari indicati nell'Offerta Economica, saranno fatturati con cadenza bimestrale posticipata; la fatturazione della componente fissa, rappresentata dai "canoni", e di quella variabile rappresentata dai "bundle", dovranno essere relative allo stesso bimestre di riferimento.
I bimestri di riferimento dovranno essere inderogabilmente:

- Gennaio/Febbraio;
- Marzo/Aprile;
- Maggio/Giugno;
- Luglio/Agosto;
- Settembre/Ottobre;
- Novembre/Dicembre.

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura dei dati di fatturazione in formato elettronico con il dettaglio delle singole voci di costo fatturato. Dovranno essere inoltre forniti dati di rendicontazione d'uso finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio ed alla pianificazione dell'evoluzione del servizio.
I dati in formato elettronico, meglio specificati nelle sezioni successive, dovranno essere forniti con periodicità bimestrale e disponibili in modalità consultazione/download via Web.

3.2. FATTURAZIONE

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze della società.
La società, nel corso di validità del contratto, si riserva di chiedere modifiche, senza costi aggiuntivi, al suddetto "piano di fatturazione"; le richieste di modifica avranno effetto dalla successiva fatturazione.
Il Fornitore dovrà garantire l'invio della/e fattura/e con i relativi dati di fatturazione anche mediante posta elettronica.

3.3. RENDICONTAZIONE

La rendicontazione è finalizzata al controllo della spesa e della fatturazione.
A tale scopo il fornitore deve rendere disponibile una applicazione Web che consenta la visualizzazione del traffico generato da ogni singola utenza o aggregato per più utenze e la generazione di report in formato tabellare o grafico.
È altresì richiesto l'implementazione di sistemi di "sospensione" SIM al superamento della soglia di traffico consentita nel periodo di osservazione dello stesso (da stabilire).

RINA BEST PLUS Certified Integrated Systems
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

3.4. SLA E PENALI

La tabella seguente definisce i livelli di servizio attesi per ogni servizio/prestazione oggetto della presente offerta e le penali applicabili al superamento degli stessi.
L'applicazione delle penali è prevista anche nel caso in cui il Fornitore effettui l'attivazione o il ripristino di un determinato servizio in modo difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico o rispetto alle proposte, se migliorative, formulate nell' Offerta Tecnica.

Descrizione	**SLA**	**Penale**
Piano operativo prima attivazione e MNP	10 giorni lavorativi per la predisposizione del piano	100,00 € per ogni giorno di ritardo
	30 giorni lavorativi per il completamento di tutte le attività relative al piano	200,00 € per ogni giorno di ritardo
Consegna SIM e terminali dopo piano prima attivazione (comprende anche guasto/furto/smarrimento)	10 giorni lavorativi per max 10 pz.	5,00 € ad utenza/terminale per ogni giorno di ritardo
	15 giorni lavorativi per max 50 pz.	5,00 € ad utenza/terminale per ogni giorno di ritardo
	20 giorni lavorativi per oltre 50 pz	5,00 € ad utenza/terminale per ogni giorno di ritardo
Variazione dei profili	48 ore	5,00 € ad utenza per ogni giorno di ritardo
Copertura indoor	30 giorni per la predisposizione del progetto	100,00 € per ogni giorno di ritardo
	30 giorni per la realizzazione del progetto	200,00 € per ogni giorno di ritardo
Accesso Voce	4 ore per ripristino connettività a seguito di guasto di rete	500,00 € per ogni ora di ritardo
Accesso Dati	4 ore per ripristino	500,00 € per ogni ora di

RINA BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

	connettività a seguito di guasto di rete	ritardo
Portale WEB	Attivazione Portale entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto	200,00 € per ogni giorno di ritardo
	Disponibilità del Portale 24hX365 gg (Con esclusione dei periodi di fermo programmato - max 48 ore -)	100,00 € per ogni giorno di indisponibilità
Fatturazione e Rendicontazione	30 giorni per la gestione dei reclami sulla fatturazione	100,00 € per ogni giorno di ritardo
	Errata fatturazione	200 € per ogni fattura errata

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, IVA esclusa, la società potrà risolvere il contratto in danno della Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
Il fornitore potrà inviare le proprie controdeduzioni entro i termini indicati dalla società e che saranno comunicate al fornitore. Qualora dette deduzioni non siano accogliibili a giudizio della società ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.
L'ammontare delle penalità indicate sarà portato in deduzione alla fatturazione delle forniture/servizi.

3.5. PAGAMENTI

Il pagamento del corrispettivo verrà disposto su base bimestrale.
Le modalità di pagamento saranno 60 (sessanta) giorni fine mese.

3.6. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Il fornitore non può sospendere i servizi forniti in seguito a decisione unilaterale, neanche nel caso in cui siano in atto controversie con la società.

RINA BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale del fornitore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.
In tal caso la società procederà nei confronti del fornitore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori danni eventualmente sostenuti dalla società.

3.7. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Il fornitore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Società sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.
Il fornitore si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze della società di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.
Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dal fornitore se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'appalto.
In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la società avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla società.
Le parti si impegnano altresì a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e sue successive modificazioni e integrazioni.
Il fornitore si impegna altresì ad operare secondo le ultime discipline in ambito di privacy ed agire secondo i principi di Privacy By Default e Privacy By Design.

4. FORMATO DELL'OFFERTA

L'offerente dovrà presentare, oltre all'incondizionata accettazione di quanto espressamente indicato nel presente documento:

- un'offerta tecnica
- un'offerta economica

RINA
BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Si evidenzia che saranno esclusi i concorrenti che offriranno servizi non aderenti alle caratteristiche obbligatoriamente richieste nel presente documento, ovvero che offrano la prestazione dei servizi con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.
Questa parte del documento illustra i formati dell'Offerta Tecnica ed Economica.
Attualmente il parco SIM del committente è indicativamente composto da circa 185 SIM m2m e 725 SIM voce/dati.

4.1. OFFERTA TECNICA

Nell' Offerta Tecnica l'offerente dovrà dichiarare e sottoscrivere esplicitamente la rispondenza dei servizi forniti a quanto richiesto nel presente Capitolato.
Allo scopo di consentire la valutazione dell'offerta, l'offerente dovrà produrre l'offerta tecnica dettagliando almeno i punti secondo lo schema riportato nell' "Allegato A1".
Nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di fornitura di un particolare servizio o di un suo elemento, l'offerente dovrà evidenziare nell'Offerta Tecnica le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.
Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che l'offerente descriverà nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata. I relativi corrispettivi pertanto sono solo e soltanto quelli previsti nelle tabelle economiche riportate nel presente capitolato, non essendo possibile integrare, variare e/o modificare le predette tabelle.
Alla relazione tecnica potrà essere allegata ogni altra documentazione di carattere tecnico; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve essere eliminata, pena l'esclusione dalla Selezione.
Eventuali elementi migliorativi che vadano ad aggiungere valore ai servizi erogati nel presente capitolato tecnico verranno valutati positivamente, e dovranno essere evidenziati in una sezione opportuna dell'Offerta Tecnica.
L'Offerta Tecnica dovrà essere presentata in forma cartacea e redatta in lingua italiana; gli allegati, le brochure, etc. potranno essere in lingua inglese.

4.2. OFFERTA ECONOMICA

L'Offerta Economica dovrà essere presentata compilando in ogni loro parte le Tabelle riportate nell' "Allegato A2": non sono ammesse, pertanto, modifiche, compilazioni parziali, varianti o integrazioni alle Tabelle esposte.
I prezzi, specificati in Euro e al netto di IVA, dovranno esporre un numero di cifre decimali pari a:
- 4 (quattro) se riferiti ad un prezzo a consumo ("al minuto") – Tabella Offerta Economica Traffico;
- 2 (due) se riferiti ai Canoni/Bundle – Tabella Offerta Economica Canoni

RINA BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

Capitale Sociale €9.953.116 - C.C.I.A.A. Reg. Imprese Firenze n. 05175700482 - Codice Fiscale e Partita IVA 05175700482
Mod carta int best four - rev. 5 25.2.2015

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Sebbene le tariffe indicate di seguito facciano riferimento al minuto come unità di misura, in sede della loro applicazione le durate delle conversazioni saranno conteggiate al secondo, applicando a ciascun secondo di durata effettiva una tariffa pari ad 1/60 (un sessantesimo) di quella indicata in tabella.
Non è previsto nessun costo alla connessione (scatto alla risposta).
L'attivazione e la messa a disposizione delle funzionalità richieste nel Capitolato Tecnico, compreso il servizio di assistenza e manutenzione, debbono ritenersi incluse nei costi riportati.
Nell'offerta economica dovrà essere espressamente dichiarato che nella redazione della stessa, il fornitore:

- ha preso visione ed accetta integralmente ed incondizionatamente tutte le norme e le clausole contenute nel Capitolato Tecnico;
- ha tenuto conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alle condizioni del lavoro;
- ha valutato tutte le circostanze che hanno portato alla determinazione del prezzo di ogni fornitura/servizio proposto.

Ai fini della compilazione delle tabelle dell' "Allegato A2" si specifica che:

- Tabella Offerta Economica Traffico Voce/SMS:
  - ***Si specifica che per "chiamate RAM", dove RAM è l'acronimo di "Rete Aziendale Mobile", si intende il traffico tra utenze mobili della società originato nel territorio nazionale ed UE, e che dovranno obbligatoriamente essere a costo 0;***
  - ***Si specifica che per "SMS RAM" o "MMS RAM", si intende l'invio di SMS/MMS tra utenze mobili della società originato nel territorio nazionale ed UE, e che dovranno obbligatoriamente essere a costo 0;***
  - per "chiamate verso rete mobile nazionale", si intende il traffico originato nel territorio nazionale da utenze mobili della società e diretto ad utenze mobili non incluse nella RAM;
  - per "chiamate verso rete fissa nazionale", si intende il traffico originato nel territorio nazionale da utenze mobili della società e diretto ad utenze fisse;
  - per "chiamate verso paesi UE", si intende il traffico originato nel territorio nazionale da utenze mobili della società e diretto ad utenze fisse e mobili nei paesi dell'Unione Europea;
  - per "chiamate verso paesi non UE", si intende il traffico originato nel territorio nazionale da utenze mobili della società e diretto ad utenze fisse e mobili nei paesi non appartenenti all' Unione Europea;

RINA
BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

- per "chiamate originate paesi UE", si intende il traffico originato da utenze mobili della società, temporaneamente nei paesi dell'Unione Europea;
- per "chiamate originate paesi non UE", si intende il traffico originato da utenze mobili della società temporaneamente nei paesi non dell'Unione Europea;
- per "chiamate ricevute in paesi UE", si intende il traffico ricevuto da utenze mobili della società temporaneamente nei paesi dell'Unione Europea;
- per "chiamate ricevute in paesi non UE", si intende il traffico ricevuto da utenze mobili della società temporaneamente nei paesi non dell'Unione Europea.
- per "SMS non RAM" o "MMS non RAM", si intende l'invio di SMS/MMS ad utenze mobili non della società originato nel territorio nazionale;
- per "SMS inviato da paesi UE", si intende l'invio di SMS da utenze mobili della società temporaneamente nei paesi dell'Unione Europea;
- per "SMS inviato da paesi non UE", si intende l'invio di SMS da utenze mobili della società temporaneamente nei paesi non dell'Unione Europea;
- per "SMS verso FAX", si intende l'invio di un SMS a dispositivi FAX originato nel territorio nazionale;

- Tabella Offerta Economica Canoni/Bundle (sono indicati i bundle minimi richiesti):
  - per "Traffico dati "flat" 5 Gbyte/mese", si intende la tariffa "flat" (canone fisso mensile solare) applicata per lo scambio dei dati sino a 5 GByte al mese utilizzando indifferentemente l' APN Privato o Pubblico ed originato su territorio nazionale ed UE;
  - per "Traffico dati "flat" 10 Gbyte/mese", si intende la tariffa "flat" (canone fisso mensile solare) applicata per lo scambio dei dati sino a 10 GByte al mese utilizzando indifferentemente l' APN Privato o Pubblico ed originato su territorio nazionale ed UE;
  - per "Traffico dati "flat" 20 Gbyte/mese", si intende la tariffa "flat" (canone fisso mensile solare) applicata per lo scambio dei dati sino a 20 GByte al mese utilizzando indifferentemente l' APN Privato o Pubblico ed originato su territorio nazionale ed UE;
  - per "bundle A", si intende la tariffa "flat" (canone fisso mensile solare) applicata per:
    - 200 minuti/mese di traffico voce verso tutti su territorio nazionale ed UE, sono esclusi dal conteggio minuti tutte le chiamate in RAM che non verranno scalate dai minuti compresi nel pacchetto ma sono da considerarsi a consumo 0;

RINA BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

- 200 sms/mms al mese verso tutti su territorio nazionale ed UE, sono esclusi dal conteggio sms/mms tutti quelli spediti in RAM che non verranno scalati dagli sms/mms compresi nel pacchetto ma sono da considerarsi pari a 0;
- 1Gb/mese di traffico dati utilizzando indifferentemente l'APN Privato o Pubblico ed originato su territorio nazionale ed UE;

- per "bundle B", si intende la tariffa "flat" (canone fisso mensile solare) applicata per:
  - 800 minuti/mese di traffico voce verso tutti su territorio nazionale ed UE, sono esclusi dal conteggio minuti tutte le chiamate in RAM che non verranno scalate dai minuti compresi nel pacchetto ma sono da considerarsi a consumo 0;
  - 800 sms/mms al mese verso tutti su territorio nazionale ed UE, sono esclusi dal conteggio sms/mms tutti quelli spediti in RAM che non verranno scalati dagli sms/mms compresi nel pacchetto ma sono da considerarsi pari a 0;
  - 2Gb/mese di traffico dati utilizzando indifferentemente l'APN Privato o Pubblico ed originato su territorio nazionale ed UE;
- per "bundle C", si intende la tariffa "flat" (canone fisso mensile solare) applicata per:
  - traffico voce ILLIMITATO verso tutti su territorio nazionale ed UE;
  - ILLIMITATI sms/mms al mese verso tutti su territorio nazionale ed UE;
  - 5Gb/mese di traffico dati utilizzando indifferentemente l'APN Privato o Pubblico ed originato su territorio nazionale ed UE;
- per "bundle INTERNAZIONALE", si intende la tariffa "flat" (canone fisso giornaliero) applicata per:
  - minuti di traffico voce verso tutti da territorio internazionale;
  - sms/mms verso tutti da territorio internazionale;
  - traffico dati utilizzando indifferentemente l'APN Privato o Pubblico ed originato da territorio internazionale;

È richiesta obbligatoria che tutti i pacchetti "traffico dati" e "bundle" possono essere "uniti" tra loro per formare dei bundle che aggiungano traffico dati ai profili richiesti.
È richiesto che vengano espressamente menzionati i profili applicati, i loro bundle e costi di ricarica/autoricarica e gli eventuali sconti a questi ultimi applicati.
È anche richiesto ed obbligatorio che non sussistano costi aggiuntivi in caso di cambio profilo, cambio tipologia di pacchetto (prepagato/abbonamento), cambio SIM, o qualunque altra

RINA
BEST⁴ PLUS
TOP UTILITY
ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

operazione di modifica su utenza già attiva, se non l'eventuale adeguamento economico derivante da upgrade da richiesta.
Qualunque modifica vada in superamento delle soglie sopra riportate è da considerarsi preferibile in fase di valutazione dell'offerta.
Si segnala altresì che: tasse ed imposte, quali la tassa di concessione governativa, ove applicabile, e l'IVA, devono essere indicate nelle tabelle dell' "Allegato A2".
L'importo complessivo considerato per la valutazione economica "CTOT" rappresenta la valutazione complessiva dell'Offerta Economica del Fornitore.
Ogni tabella riportata in "Allegato A2" ha un coefficiente di 100%, i valori indicati, non vincolanti, in ogni riga delle tabelle rappresentano la percentuale di utilizzo del rigo indicato sulla tabella stessa.
L'importo CTOT si ottiene secondo la formula:
CTOT = TBa + TTa
Dove per TBa e TTa si intendono le medie ponderate dei valori di ciascuna delle tabelle di riferimento.

4.3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato tenendo in considerazione l'offerta più vantaggiosa da un punto di vista sia tecnico che economico. I criteri e i sub criteri di valutazione dell'offerta sono i seguenti:

Criteri di valutazione	Allegato	Natura	Peso
1. Requisiti di copertura	A1 – A	Qualitativo	20
2. Architettura	A1 – B	Qualitativo	20
3. Servizi di telefonia e trasmissione dati	A1 – C/D	Qualitativo	10
4. Gamma apparati	A1 – E	Qualitativo	5
5. Servizi di assistenza	A1 – F	Qualitativo	10
6. Fatturazione	A1 – G	Qualitativo	5
7. Prezzo	A2 - CTOT	Quantitativo	30

Criterio 1: Ci=%i/%m
dove,

- Ci = coefficiente attribuito al concorrente iesimo
- %i = percentuale di copertura concorrente iesimo
- %m = percentuale di copertura massimo offerto dai concorrenti

- Il punteggio del criterio 1 è: P1i=Ci * Peso1

RINA
BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Criterio 2:

- operatore MNO = 20 punti
- operatore Full MVNO =10 punti
- operatore VMNO = 0 punti

Criterio 3: Pi=a+b+c+d+e+f

a) 5 punti se ai GB di traffico dati compresi nei bundle viene proposto un aumento pari al doppio o superiore di quelli richiesti;
b) 1 punti se attiva la possibilità di notificare automaticamente via email al responsabile del Contratto il superamento della soglia di una specifica utenza;
c) 1 punto se attiva la possibilità di richiedere la riattivazione del servizio di trasmissione dati al Customer;
d) 1 punti se garantita la possibilità di variare il profilo di abilitazione di ogni utenza a discrezione del committente tramite portale web;
e) 1 punti se garantita la possibilità di abilitare/disabilitare il roaming internazionale tramite portale web;
f) 1 punti se garantita la possibilità di variare il profilo tariffario delle utenze dati e le relative soglie di traffico tramite portale web;

Criterio 4: Pi=(a "or" b "or" c "or" d)+e

a) 0 punti se i listini forniti avranno un numero di device per categoria fino a 3 device
b) 1 punto se i listini forniti avranno un numero di device per categoria fino a 4 device
c) 2 punti se i listini forniti avranno un numero di device per categoria fino a 5 device
d) 3 punti se i listini forniti avranno un numero di device per categoria superiore a 5 device
e) 2 punti se attiva la possibilità di fornire a listino anche terminali smartphone DualSIM

Criterio 5: Pi=a+b+c

a) 5 punti se attivati i servizi self service Web richiesti;
b) 2 punti se attivati i servizi di CustomerCare telefonico richiesti;
c) 3 punti se attivati i servizi di CustomerCare via e-mail richiesti;

Criterio 6: Pi=a+b+c

a) 3 punti se viene garantita la fatturazione su bimestri "solari" come richiesto;
b) 1 punto se viene garantita la possibilità di customizzazione della fatturazione;
c) 1 punto se viene garantito una fatturazione aggregata per gruppi di spesa e di dettaglio per singola utenza;

Criterio 7: Ci=(Pb-Pi)/(Pb-Pm)

RINA
BEST PLUS
TOP UTILITY ASSOLUTO
Vincitore III Edizione

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

dove,

- Ci = coefficiente attribuito al concorrente iesimo
- Pb = prezzo base d'asta
- Pi = prezzo concorrente iesimo
- Pm = prezzo minimo offerto dai concorrenti
- Il punteggio del criterio 7 del prezzo: P7i=Ci * Peso7

L'appalto sarà assegnato al fornitore che avrà ottenuto il massimo del punteggio ottenuto sommando i singoli punteggi tecnici con il punteggio economico.
A parità di punteggio complessivo si aggiudicherà la gara il concorrente che avrà totalizzato il punteggio più alto nel criterio di valutazione qualitativo con pesi maggiori; in caso di ulteriore parità di punteggio si prenderà in considerazione i punteggi più alti relativi ai criteri qualitativi di valutazione relativamente al peso e così via.

Il responsabile Sistemi Informativi
Francesco Branchitta

RINA
BEST PLUS
TOP UTILITY
Vincitore III Edizione

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Allegato A1

Tabella Valutazione Tecnica – Paragrafi minimi richiesti	
A	Requisiti di copertura
B	Infrastruttura tecnica / Architettura (con l'obbligo di dichiarazione della tipologia di operatore, MNO/Full MVNO/MVNO)
C	Servizi di telefonia, sms/mms e funzioni associate
D	Servizio di trasmissione dati
E	Apparati (cellulari/Smartphone/Tablet/card-modem) – Elenco/Caratteristiche
F	Servizio di assistenza e manutenzione
G	Servizi di fatturazione e rendicontazione

Capitale Sociale €9.953.116 - C.C.I.A.A. Reg. Imprese Firenze n. 05175700482 - Codice Fiscale e Partita IVA 05175700482
Mod carta int best four - rev. 5 25.2.2015

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Allegato A2

Tabella Offerta Economica Traffico Voce/SMS	
Tipologia	Costo al minuto o unitario (€)
chiamate RAM	0
SMS RAM	0
MMS RAM	0
chiamate verso rete mobile nazionale	
chiamate verso rete fissa nazionale	
chiamate verso paesi UE	
chiamate verso paesi non UE	
chiamate originate paesi UE	
chiamate originate paesi non UE	
chiamate ricevute in paesi UE	
chiamate ricevute in paesi non UE	
SMS non RAM	
MMS non RAM	
SMS inviato da paesi UE	
SMS inviato da paesi non UE	
SMS verso FAX	

RINA BEST⁴ PLUS Certified Integrated Systems

TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Tabella Offerta Economica Canoni/Bundle			
Tipologia	Canone/mese (€) UNITARIO Base d'asta	Quantità	Canone/mese (€) UNITARIO proposto
Traffico dati "flat" 5 Gbyte/mese	7,00	70 SIM	
Traffico dati "flat" 10 Gbyte/mese	10,50	15 SIM	
Traffico dati "flat" 20 Gbyte/mese	14,00	100 SIM	
Bundle A	4,50	15 SIM	
Bundle B	13,00	380 SIM	
Bundle C	20,00	330 SIM	
Bundle INTERNAZIONALE	5,00 (*)	500 GIORNI/ANNO	
Canone APN PRIVATO	3,00	910 SIM	
Canone APN MPLS 1Gbs	25.000,00	1 ANNO	

Totale a base d'asta per 48 mesi	896.480,00	TOTALE TBa per 48 mesi	

(*) canone giornaliero, per giorno di utilizzo di uno dei servizi offerti dal pacchetto proposto

ACQUE
ACQUE SpA | Servizi Idrici

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

Tabella Offerta Economica Terminali Radiomobili, Smartphone e Tablet (***)			
Tipologia	Canone mese (€) UNITARIO (**) a base d'asta	Numero Apparati	Canone mese (€) UNITARIO (*) proposto
terminali base e PC Card / Modem Wi-Fi (* 1)	2,50	100	
smartphone BUSINESS (* 2)	15,50	1400	
smartphone TOP (* 3)	42	50	
Tablet (* 4)	29,00	40	

Totale a base d'asta per VENDITA RATEALE in 24 mesi	605.040,00	TOTALE TTa VENDITA RATEALE in 24 mesi	

(***) dovranno essere forniti i listini degli apparati proposti, il loro prezzo di listino e la scontistica riservata al committente, per tipologia (es. IoS/Android/etc.) o fascia di prodotto (es. top/business/etc.);
(**) gli importi si riferiscono alla vendita rateale comprensiva dell'assicurazione "casco" per l'intera durata del contratto;
(*) gli sconti effettuati sui modelli di riferimento dovranno essere gli stessi sconti applicati a tutto il listino, eventualmente suddivisi per tipologie e/o fasce di prodotti;
(1) essendo molto eterogenea la gamma dei modem Wi-Fi sarà preso in esame l'eventuale modem 4G proposto dall'offerente;
(2) sarà preso in esame come modello di riferimento il Samsung Galaxy A5 2017;
(3) sarà preso in esame come modello di riferimento l'Apple iPhone 7 PLUS 128GB;
(4) sarà preso in esame come modello di riferimento il Samsung Galaxy TAB S3 9.7 LTE.

RINA BEST+ PLUS Certified Integrated Systems
TOP UTILITY ASSOLUTO Vincitore III Edizione