

**Relazione sui criteri adottati per l'elaborazione dell'allegato tecnico per la gara di telefonia mobile e dati  
in mobilità 2018**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script, located in the bottom right corner of the page.

# Sommario

PREMESSA.....	3
OBIETTIVI .....	4
ANALISI.....	5
Numero delle linee per società del gruppo .....	5
Consumi voce sostenuti nel corso dell'ultimo anno di esercizio .....	5
Consumi SMS sostenuti nel corso dell'ultimo anno di esercizio .....	6
Consumi voce <b>medi</b> sostenuti per linea / mese.....	6
Consumi SMS <b>medi</b> sostenuti per linea / mese .....	6
SIMULAZIONE SU BASE CONSUNTIVA .....	7
TRAFFICO VOCE.....	7
TRAFFICO DATI.....	7
SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE .....	7
COSTI TOTALI PER SOCIETA', CONSUMI CONSUNTIVI, TARIFFE CONSIP .....	8
IPOTESI DI CONFIGURAZIONE.....	8
TRAFFICO VOCE EUROPA.....	8
TRAFFICO SMS EUROPA.....	8
TRAFFICO VOCE EXTRA EUROPA.....	9
TRAFFICO SMS EXTRA EUROPA.....	9
SERVIZI DI CUSTOMER CARE .....	9
DETERMINAZIONE DELLA QUOTA VOCE / SMS / DATI .....	10
DETERMINAZIONE DELLA QUOTA PER APPARATI RADIOMOBILI .....	11

b

b  
d

A

## PREMESSA

In considerazione delle mutate caratteristiche dell'offerta nazionale dei servizi di telefonia e dati in mobilità, della mutata normativa in ambito europeo e della consolidata acquisizione dei valori di utilizzo del servizio per le società del gruppo Salerno Energia Holding, si è proceduto ad una ricognizione sulla **qualità** delle offerte oggi presenti nel mercato nazionale per il servizio di telefonia e dati mobili.

Si è partiti da una analisi **qualitativa** delle offerte, prima che da quella quantitativa, per determinare la possibilità di una alternativa al metodo di applicazione delle tariffe in seno al mercato CONSIP di riferimento che potesse avere peculiarità vantaggiose tra cui (ma non esclusivamente) l'abbattimento dei costi.

L'impianto tariffario CONSIP, infatti, determina i costi del servizio voce e SMS sulla base del consumo e della sua composizione. Il servizio dati viene tariffato con meccanismo di importo fisso mensile per tipo di pacchetto dati (l'offerta prevede vari pacchetti tra i quali, utili per il contesto di questa azienda, da 2Gb e da 20 Gb mensili).

Questa metodologia di determinazione del costo presenta immediatamente un problema che si riflette sul budget: i costi vengono determinati dal consumo variabile del servizio e, pertanto, non possono essere facilmente previsti, appunto, in sede di budget.

Inoltre, la mutata normativa europea, in particolare il Regolamento europeo 2016/ 2286, chiede l'appiattimento delle tariffe nell'ambito dell'unione. In pratica impone agli operatori di uniformare i costi per tutte le chiamate, siano esse nazionali che in ambito europeo, indipendentemente che esse vengano fatte dal territorio nazionale o internazionale europeo.

Pertanto, in considerazione di quanto suddetto, questa analisi vuole mettere in evidenza la razionalità ed il vantaggio della scelta di una offerta con meccanismi di consuntivazione diversi da quelli della tariffa a consumo attualmente adottati nell'offerta CONSIP, in particolare di una offerta con tariffazione FLAT.

I numeri utilizzati per la simulazione sono indicativi e nel capitolato finale possono essere oggetto di leggera rettifica ai fini di un ragionevole margine di flessibilità, prevedendo un possibile aumento delle linee attive rispetto a quelle attualmente in essere.



## OBIETTIVI

L'elaborazione dei requisiti tecnici/amministrativi si è basata sui seguenti obiettivi:

- i. **Al fine di garantire la certezza della spesa:** ci si è orientati verso una offerta FLAT con plafond fisso mensile di traffico voce, SMS, e dati.
- ii. **Al fine di semplificare l'analisi dei costi attribuiti:** ci si è orientati verso una offerta che abbia gli stessi servizi in qualità, quantità e costo sia in Italia che in Europa
- iii. **Al fine di semplificare la gestione dei pagamenti:** ci si è orientati verso la modalità di ricarica automatica.
- iv. **Onde evitare costi non previsti,** in particolare quelli per servizi a contenuto che oggi molto spesso vengono attivati involontariamente dall'utente attraverso "meccanismi trappola": viene richiesta la disattivazione dei servizi a contenuto. Deve comunque essere garantita la ricezione di SMS per servizi a contenuto, legati a servizi bancari (es. ricezione degli avvisi di pagamento a mezzo carte, ecc.)
- v. **Al fine di agevolare il dipendente dal punto di vista organizzativo ed economico:** L'offerta richiesta deve prevedere un bundle ricaricabile ad utilizzo personale del dipendente attraverso il quale quest'ultimo può effettuare chiamate personali continuando ad utilizzare lo stesso apparato/SIM forniti dall'azienda. Suddetto bundle deve essere opzionale ed attivabile su richiesta del dipendente che ne vuole usufruire.

L'analisi si pone l'immediato obiettivo di stabilire un piano tariffario che preveda una offerta a costo fisso (c.d. offerta FLAT) sufficientemente congrua ai requisiti minimi di consumo per le utenze telefoniche mobili del gruppo.

E' noto che i piani "FLAT" fanno parte oramai della dotazione di offerta di tutti gli operatori mobili del mercato nazionale.



## ANALISI

L'analisi parte dai consumi consuntivi sostenuti nell'ultimo anno per ogni società del gruppo per individuare le quantità minime richieste di traffico voce e dati per ogni singola linea.

### Numero delle linee per società del gruppo

Attualmente la situazione di linee attive per società è la seguente:

(tabella 1)

APPARATO UTILIZZATO	SEH	SALSIS	SIN	SEV	SED	TOTALE
VOCE	2	33	6	1	32	74
SMARTPHONE	5	25	8	5	8	51
TABLET		14	1	3	5	23
DEVICE	2	11		6	7	26
M2M		1				1
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>84</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>175</b>

Gli apparati di tipo VOCE rappresentano gli apparati base utilizzati per i servizi tecnici sul territorio: Squadre di lavoro, Reperibili, ecc. Gli apparati di tipo SMARTPHONE rappresentano gli apparati utilizzati dai dipendenti con funzioni di fonia, connettività dati e posta elettronica. Gli apparati di tipo TABLET rappresentano gli apparati utilizzati dai dipendenti con funzioni speciali (i.e. cartografia, rilevazione dati) e posta elettronica. Gli apparati di tipo DEVICE ed M2M rappresentano vari tipi di apparato utilizzati dai dipendenti e/o dispositivi di controllo (PC portatili, dispositivi di monitoraggio parametri come ad esempio allarmi sala CED ecc.)

### Consumi voce sostenuti nel corso dell'ultimo anno di esercizio

L'analisi delle ultime cinque fatture bimestrali (e la stima della sesta per media aritmetica, in base alle precedenti cinque) evidenzia i consumi Voce e SMS utilizzati come base dell'analisi.

(Tabella 2)

TIPO	U.M.	SEH	SALSIS	SIN	SEV	SED	TOTALE
Traffico Voce verso Gruppo (RPA)	minuti / anno	10.236	64.849	9.930	12.664	26.768	124.446
Traffico Voce verso fisso	minuti / anno	4.094	9.264	3.972	5.066	10.707	33.103
Traffico Voce verso mobile	minuti / anno	6.141	18.528	5.958	7.598	16.061	54.287
Traffico Voce Europa	minuti / anno	5	0	0	0	0	5
SMS verso gruppo (RPA)	Unità / anno	1.484	3.054	1.760	2.434	1.168	9.901
SMS fuori gruppo (non RPA)	Unità / anno	636	1.309	754	1.043	501	4.243

Questi valori verranno utilizzati per il calcolo annuo comparativo tra una previsione di spesa a tariffa CONSIP e quella a tariffa richiesta in capitolato

Consumi SMS sostenuti nel corso dell'ultimo anno di esercizio  
(Tabella 3)

TIPO	U.M.	SEH	SALSIS	SIN	SEV	SED	TOTALE
SMS verso gruppo (RPA)	Unità / anno	1.484	3.054	1.760	2.434	1.168	<b>9.901</b>
SMS fuori gruppo (non RPA)	Unità / anno	636	1.309	754	1.043	501	<b>4.243</b>

Questi valori verranno utilizzati per il calcolo annuo comparativo tra una previsione di spesa a tariffa CONSIP e quella a tariffa richiesta in capitolato

Consumi voce **medi** sostenuti per linea / mese  
(Tabella 4)

TIPO	U.M.	SEH	SALSIS	SIN	SEV	SED	TOT
Linee generanti	Unità	7	58	14	6	40	125
Traffico Voce verso Gruppo (RPA) / Linea	minuti / mese	122	93	59	176	56	83
Traffico Voce verso fisso / Linea	minuti / mese	49	13	24	70	22	22
Traffico Voce verso mobile / Linea	minuti / mese	73	27	35	106	33	36
Traffico Voce Europa / Linea	minuti / mese	0	-	-	-	-	0
Totale Traffico Voce	minuti / mese	244	133	118	352	112	141

Questi valori concorreranno al calcolo del quantitativo minimo di servizio richiesto in capitolato

Consumi SMS **medi** sostenuti per linea / mese  
(Tabella 5)

Linee generanti	Unità	7	58	14	6	40	<b>125</b>
SMS verso gruppo (RPA) / Linea	unità / mese	18	4	10	34	2	<b>7</b>
SMS fuori gruppo (non RPA) / Linea	Unità / Mese	8	2	4	14	1	<b>3</b>

Questi valori concorreranno al calcolo del quantitativo minimo di servizio richiesto in capitolato

## SIMULAZIONE SU BASE CONSUNTIVA

Applicando i prezzi CONSIP ai consumi consuntivi sopraelencati si ottengono le seguenti:

### TRAFFICO VOCE

(Tabella 6)

SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE	Prezzi in euro	QTA SEH	Importi SEH	QTA SALSIS	Importi SALSIS	QTA SIN	Importi SIN	QTA SEV	Importi SEV	QTA SED	Importi SED
Chiamate di RPA (prezzo al minuto)	€ 0,0010	10.236	€ 10,24	64.849	€ 64,85	9.930	€ 9,93	12.664	€ 12,66	26.768	€ 26,77
Chiamate Off-Net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	€ 0,0170	4.094	€ 69,60	9.264	€ 157,49	3.972	€ 67,53	5.066	€ 86,11	10.707	€ 182,02
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	€ 0,0100	6.141	€ 61,41	18.528	€ 185,28	5.958	€ 59,58	7.598	€ 75,98	16.061	€ 160,61
Chiamate verso internazionale Area 1 (prezzo al minuto)	€ 0,1200	5	€ 0,60	-	€ -	-	€ -	-	€ -	-	€ -
SMS RPA (prezzo del singolo SMS)	€ 0,0010	1.484	€ 1,48	3.054	€ 3,05	1.760	€ 1,76	2.434	€ 2,43	1.168	€ 1,17
SMS non RPA (prezzo del singolo SMS)	€ 0,0200	636	€ 12,72	1.309	€ 26,18	754	€ 15,08	1.043	€ 20,87	501	€ 10,02
<b>TOTALI</b>			€ 156,06		€ 446,85		€ 163,88		€ 208,06		€ 390,58

Le quantità sono espresse in minuti / anno

### TRAFFICO DATI

(Tabella 7)

SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI	Prezzi in euro	QTA SEH	Importi SEH	QTA SALSIS	Importi SALSIS	QTA SIN	Importi SIN	QTA SEV	Importi SEV	QTA SED	Importi SED
Nazionale - Plafond da 20 Gbyte/mese/utenza (prezzo del canone mensile)	€ 6,0000	108	€ 648,00	1.008	€ 6.048,00	180	€ 1.080,00	180	€ 1.080,00	624	€ 3.744,00
<b>TOTALI</b>			€ 648,00		€ 6.048,00		€ 1.080,00		€ 1.080,00		€ 3.744,00

Le quantità sono espresse in linee dati abilitate per 12 mensilità. Il plafond minimo utile per una utenza media (da analisi dei consumi sostenuti per il 90% delle utenze del gruppo) è minimo 6 Gb e massimo 10 Gb (mensili) pertanto è stato scelto il riferimento di offerta 20Gb (mensili)

### SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE

(Tabella 8)

SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE	Prezzi in euro	QTA SEH	Importi SEH	QTA SALSIS	Importi SALSIS	QTA SIN	Importi SIN	QTA SEV	Importi SEV	QTA SED	Importi SED
Utenza prioritaria - canone mensile	€ 0,8500	108	€ 91,80	1.008	€ 856,80	180	€ 153,00	180	€ 153,00	624	€ 530,40
<b>TOTALI</b>			€ 91,80		€ 856,80		€ 153,00		€ 153,00		€ 530,40

Nel capitolato vengono richiesti livelli minimi qualitativi e quantitativi per il servizio di assistenza (help desk) che nel tariffario CONSIP, trovano analogia nel servizio sopra esposto. Le unità di misura sono espresse in numero di linee per 12 mensilità

## COSTI TOTALI PER SOCIETA', CONSUMI CONSUNTIVI, TARIFFE CONSIP

La tabella sottostante raggruppa, per società, i costi per le componenti Voce, Dati e "customer care" delle tabelle sopraesposte:

(Tabella 9)

Simulazione Costi annuali CONSIP (riferimento ultimo anno)						
	SEH	SALSIS	SIN	SEV	SED	TOTALE
TOTALI	€ 895,86	€ 7.351,65	€ 1.396,88	€ 1.441,06	€ 4.664,98	€ 15.750,43

Rappresenta il valore di riferimento in sede di determinazione della base d'asta.

## IPOTESI DI CONFIGURAZIONE

L'ipotesi di configurazione prevede una offerta che copra le seguenti caratteristiche:

- tipo FLAT con plafond di traffico voce, dati e SMS per avere costi certi legati al numero di linee e non al loro utilizzo.
- Ricaricabile per evitare il costo della tassa di concessione governativa
- Barrata verso tutti i servizi a contenuto
- Con possibilità di attivare opzioni per i servizi a contenuto di origine bancaria, per permettere la ricezione delle notifiche a chi ne ha bisogno (Responsabili dei rapporti con le banche)
- Con opzione di tariffa agevolata per il dipendente, per agevolare il dipendente sia dal punto di vista operativo (un solo apparato ed una sola SIM per traffico di lavoro e personale). L'opzione deve essere attivata a richiesta e deve addebitare i costi di traffico personale direttamente al dipendente.
- Che sia aderente alla mutata normativa europea, in particolare il Regolamento europeo 2016/2286, per semplificare la verifica del traffico addebitato e rispondere pienamente al quadro normativo vigente.
- Che includa i servizi di "Customer Care" dedicati, con livelli di qualità del servizio determinati.

Requisiti minimi di contenuto:

### TRAFFICO VOCE EUROPA

Non essendo possibile l'analisi storica di ogni singola linea di telefonia attualmente in essere, al fine di determinare il consumo minimo da garantire e tenuto conto che il traffico medio per SIM mensile più alto si è attestato a 352 minuti, in via del tutto cautelativa si potrebbe porre la soglia minima di traffico voce garantito pari a dieci volte la media arrotondata al migliaio superiore:  $352 \times 10 = 3520$  (4.000 minuti mese).

**Il traffico verso RPA (verso le linee aziendali, i centralini ed i numeri abituali) non deve erodere l'offerta.**

### TRAFFICO SMS EUROPA

Non essendo possibile l'analisi storica di ogni singola linea di telefonia attualmente in essere, al fine di determinare il consumo minimo da garantire e tenuto conto che il traffico medio per SIM mensile più alto si è attestato a 48 SMS, in via del tutto cautelativa, si potrebbe porre la soglia minima di traffico voce garantito pari a dieci volte la media arrotondata al centinaio inferiore:  $48 \times 10 = 480$  (400 SMS mese)



### TRAFFICO VOCE EXTRA EUROPA

Considerando il potenziale traffico verso paesi extra Europa (al momento non sostenuto) va considerata una quota minima di traffico di questo tipo per eventi eccezionali. 20 minuti / mese

### TRAFFICO SMS EXTRA EUROPA

Considerando il potenziale traffico verso paesi extra Europa (al momento non sostenuto) va considerata una quota minima di traffico di questo tipo per eventi eccezionali. 20 SMS/ mese

### SERVIZI DI CUSTOMER CARE

In considerazione dell'ultima esperienza (positiva) in merito alla fornitura dei servizi di telefonia mobile che metteva a disposizione un servizio "customer care" dedicato, senza menù vocale, con accesso riservato ai referenti attraverso PIN, con operatori esclusivamente italiani, operanti direttamente sui sistemi gestionali del fornitore: nel contratto va richiesto un servizio con caratteristiche analoghe, dettagliando però i livelli di qualità richiesti e le penali in caso di mancato rispetto. Va richiesto anche il portale WEB attraverso il quale poter svolgere, on-line, le maggiori operazioni sulle linee ed apparati.

A

1

## DETERMINAZIONE DELLA QUOTA VOCE / SMS / DATI

Si procede per assegnazione di un valore unitario mensile per linea, rispecchiante le caratteristiche esposte nel capitolo precedente, con tutti i servizi accessori richiesti.

Da una analisi delle offerte di mercato è possibile ipotizzare un costo unitario di ogni linea per mese pari a:

**Costo base per linea: € 5,00**

Che inserito nel quadro prospettico delle linee attive per società (tabella 1) e moltiplicato per 12 mensilità, si trasforma in:

(Tabella 10)

Costi annuali con unitari a base d'asta Offerta FLAT						
	SEH	SALSIS	SIN	SEV	SED	TOTALE
VOCE	€ 120,00	€ 1.980,00	€ 360,00	€ 60,00	€ 1.920,00	€ 4.440,00
SMART	€ 300,00	€ 1.500,00	€ 480,00	€ 300,00	€ 480,00	€ 3.060,00
TAB	€ -	€ 840,00	€ 60,00	€ 180,00	€ 300,00	€ 1.380,00
DEVICE	€ 120,00	€ 660,00	€ -	€ 360,00	€ 420,00	€ 1.560,00
M2M	€ -	€ 60,00	€ -	€ -	€ -	€ 60,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 540,00</b>	<b>€ 5.040,00</b>	<b>€ 900,00</b>	<b>€ 900,00</b>	<b>€ 3.120,00</b>	<b>€ 10.500,00</b>

La tabella rappresenta il costo **certo** per società su base annua per i servizi voce/SMS/Dati e "customer care", su base annua per singola società. Il valore si basa sul numero di linee attualmente attive per ogni singola società e, in sede di capitolato andrebbe leggermente aumentato ai fini di un ragionevole margine di flessibilità in caso di aumento delle linee.

Suddetta tabella, confrontata con la **Tabella 9**, evidenzia che, per le voci analizzate, con un meccanismo di tariffazione FLAT, si raggiungono valori più bassi sia per singola società, e logicamente, sia per importo totale a base d'asta. Si ricorda che la simulazione con tariffazione CONSIP. Si ricorda che il valore calcolato sulla base del listino CONSIP ed i consumi reali sostenuti nell'ultimo anno di attività è pari a € 15.750,43


## DETERMINAZIONE DELLA QUOTA PER APPARATI RADIOMOBILI

Per la fornitura degli apparati, l'esperienza acquisita nel corso del tempo, ci fa subito individuare quattro classi di utilizzo che riescono a soddisfare la quasi totalità delle esigenze sorte fino a questo momento:


Le classi sono:

- **Apparati Voce:** si tratta dei classici "mattoncini" semi indistruttibili da assegnare alle squadre, ai reperibili e a tutti coloro che hanno esclusivamente esigenze di tipo VOCE / SMS.
- **Apparati Smartphone BASE:** per i dipendenti che hanno esigenze semplici di lettura / scrittura della posta elettronica. Vanno individuati dispositivi con buone caratteristiche di velocità e discrete capacità fotografiche in modo da poter destinare gli apparati anche agli operatori sul territorio che necessitano di acquisire una sommaria documentazione fotografica dei siti (capisquadra, geometri, ecc.)
- **Apparati Smartphone AVANZATI:** per i dipendenti che hanno esigenze di connettività ed organizzazione più evolute. Vanno individuati dispositivi con caratteristiche di velocità e capacità fotografiche di livello medio/alto rispetto all'offerta tecnologica del momento
- **Apparati TABLET 10 pollici:** per le risorse che hanno necessità specifiche di utilizzo di apparati con capacità dati quali, a titolo di esempio non esaustivo: operatori della cartografia, operatori che devono rilevare e trasmettere con frequenza dati testuali e/o multimediali raccolti sul territorio.

La definizione del costo mensile di acquisto viene computato sulla base di quella che è l'attuale offerta di mercato:



Categoria	Importo rata / mese (30 Rate)
Voce	€ 1,00
Smartphone Base	€ 4,00
Smartphone Avanzato	€ 8,00
Tablet 10"	€ 7,00



## CONCLUSIONI

1

L'analisi mette chiaramente in evidenza che una offerta FLAT con bundle Voce / SMS / Dati, sufficientemente configurata per rispondere alle esigenze di ogni dipendente, apporterebbe, oltre che un risparmio sui servizi di telefonia mobile, anche il vantaggio non indifferente di poter formulare sempre un budget attendibile sulla voce di spesa per suddetti servizi.

Giovanni Carbone

Sistemi Informativi



1