

# Realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP Fornitura Traffico Telefonico

Proposta Tecnico Economica  
n° **18.171/01\_04**

**Università della Valle d'Aosta**  
Settore sistemi informativi

Questo documento è di proprietà di INVA. Il suo contenuto costituisce materiale riservato.

Luca Dalla Palma                      12/08/2019                      Daniele Peretto                      12/08/2019

Andrea Clérin

Emesso da

Data

Verificato da

Data

Renato Linty

12/08/2019

Validato da

Data

Firma

Enrico Zanella

Approvato da

Firmato Digitalmente

Firma

**COMMESSA****103003\_18.171**

Realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP

Fornitura Traffico Telefonico

Progetto/Servizio/Consulenza/Prodotto

**RIFERIMENTI RICHIESTA**

EMAIL	11-09-2018
Protocollo Richiesta Offerta	Data
Università della Valle d'Aosta	Settore sistemi informativi
Cliente	Struttura
Alessandro Gentile	
Riferimento Cliente	

**RIFERIMENTI PROPOSTA TECNICO ECONOMICA**

01	12-08-2019	40
Numero	Data di emissione	Numero di pagine
04	18.171/01_02	
Versione	Sostituisce Proposta N°	Motivo della revisione

1_ Livelli di Servizio
2_ Scheda Servizio VOIP SVOIP_2019_01
3_ Scheda Servizio Traffico Telefonico STTEL_2019_01
4_ Tariffario Chiamate Internazionali
5_
6_
7_
8_
9_
Descrizione allegati

## **1 INDICE DOCUMENTO**

<b>1</b>	<b>INDICE DOCUMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>REQUISITI</b>	<b>5</b>
	3.1 REQUISITI DEL CLIENTE	5
	3.2 REQUISITI NORMATIVI E/O DI LEGGE	5
	3.3 SITUAZIONE ATTUALE	5
	3.4 ATTUALI COSTI TELEFONICI	6
<b>4</b>	<b>SOLUZIONE PROPOSTA</b>	<b>7</b>
	4.1 ARCHITETTURA DI RETE	8
	4.2 ARCHITETTURA APPLICATIVA	9
<b>5</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA</b>	<b>10</b>
	5.1 PRODOTTI/SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	10
	5.2 LIVELLI DI SERVIZIO	12
	5.3 ESCLUSIONI DI FORNITURA	12
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA DELL'INTERVENTO</b>	<b>13</b>
	6.1 CONTROLLO DI PROGETTO	13
	6.2 RAPPORTI DI AVANZAMENTO	13
	6.3 ACCETTAZIONE	13
	6.4 EVENTI PARTICOLARI	13
	6.5 COMUNICAZIONI CLIENTE FORNITORE	13
<b>7</b>	<b>PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE</b>	<b>13</b>
	7.1 SEDE DELLE ATTIVITÀ E GRUPPO DI LAVORO	13
	7.2 TEMPIFICAZIONE DELLA FORNITURA	14
<b>8</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	<b>14</b>
	8.1 PREZZO DELLA FORNITURA	14
	8.2 PARAMETRI E METRICHE PER LA COMPOSIZIONE DEL PREZZO	15
	8.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE	15
	8.4 CONDIZIONI DI PAGAMENTO	16
	8.5 CONFRONTO DI CONGRUITÀ RISPETTO AL SERVIZIO TOIP IN CONVENZIONE CONSIP TF516	16
<b>9</b>	<b>CONDIZIONI DI FORNITURA</b>	<b>16</b>
	9.1 CLAUSOLE GENERALI	16
	9.1.1 <i>Attestazione delle attività</i>	16
	9.1.2 <i>Riservatezza</i>	16
	9.1.3 <i>Protezione del contenuto dell'offerta</i>	16
	9.2 CLAUSOLE SPECIFICHE	16
	9.3 CONVENZIONE QUADRO	16
	9.4 VALIDITÀ DELL'OFFERTA	17
<b>10</b>	<b>VARIE</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>ALLEGATI</b>	<b>18</b>
	11.1 LIVELLI DI SERVIZIO	18
	11.1.1 <i>Fasce Orarie</i>	18
	11.1.2 <i>Le Metriche</i>	18
	11.1.3 <i>Livelli Di Servizio Sui Tempi Di Risposta</i>	19
	11.1.4 <i>Livelli di servizio di disponibilità</i>	20
	11.2 SERVIZIO DI FONIA SU RETE FISSA CON TECNOLOGIA VOIP (SVOIP_2019-01)	22
	11.2.1 <i>Obiettivi Del Servizio</i>	22
	11.2.2 <i>Struttura Del Servizio</i>	22

11.2.3	<i>Cosa È Compreso</i>	23
11.2.4	<i>Cosa Non È Compreso</i>	23
11.2.5	<i>Variazioni In Corso D'opera</i>	24
11.2.6	<i>Propedeuticità\Prerequisiti</i>	24
11.2.7	<i>Canali\Modalità Di Erogazione</i>	24
11.2.8	<i>Orari</i>	24
11.2.9	<i>Livelli Di Servizio Associati</i>	25
11.3	SERVIZIO DI TRAFFICO TELEFONICO DA RETE FISSA CON TECNOLOGIA VOIP (STTEL_2019-01)	26
11.3.1	<i>Identificazione Del Servizio</i>	26
11.3.2	<i>Obiettivi Del Servizio</i>	26
11.3.3	<i>Struttura Del Servizio</i>	26
11.3.4	<i>Cosa È Compreso</i>	26
11.3.5	<i>Cosa Non È Compreso</i>	28
11.3.6	<i>Variazioni In Corso D'opera</i>	28
11.3.7	<i>Propedeuticità\Prerequisiti</i>	28
11.3.8	<i>Canali\Modalità Di Erogazione</i>	28
11.3.9	<i>Orari</i>	28
11.3.10	<i>Livelli Di Servizio Associati</i>	28
11.3.11	<i>Altri Indicatori Di Qualità</i>	29
11.4	TARIFFE TRAFFICO INTERNAZIONALE	30

## 2 INTRODUZIONE

In seguito alle vs. richieste ed ai colloqui intercorsi, si presenta la nostra soluzione modulare per i servizi richiesti.

## 3 REQUISITI

### 3.1 Requisiti del Cliente

Sono state individuate le seguenti esigenze \ requisiti:

- Copertura di tutto il sistema fonia attuale;
- Mantenimento dei servizi esterni correlati (Skype for business);
- Soluzioni di servizio omnicomprensive.

### 3.2 Requisiti normativi e/o di Legge

Le diverse normative in merito a

- Trattamento dei dati personali,
- Sicurezza ambienti di lavoro,
- Sicurezza Informatica (in particolare secondo le Linee Guida dell'AGID),
- Tutela del diritto d'autore,
- Codice delle telecomunicazioni;
- Software compliance,
- Codice Amministrazione Digitale.

### 3.3 Situazione attuale

La configurazione attuale della rete telefonica è la seguente.

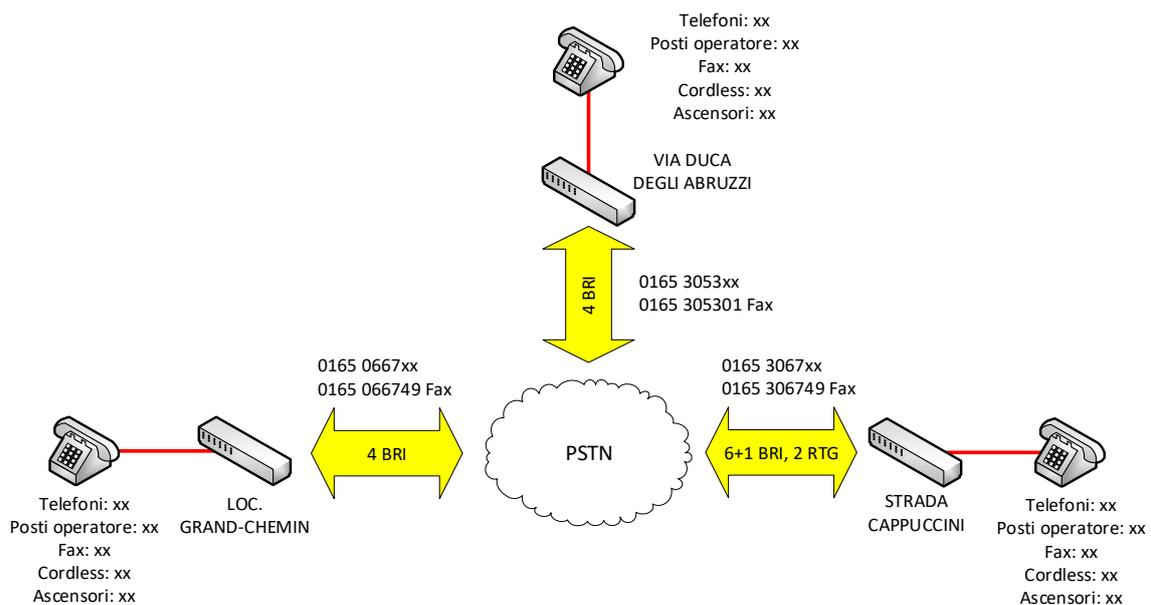
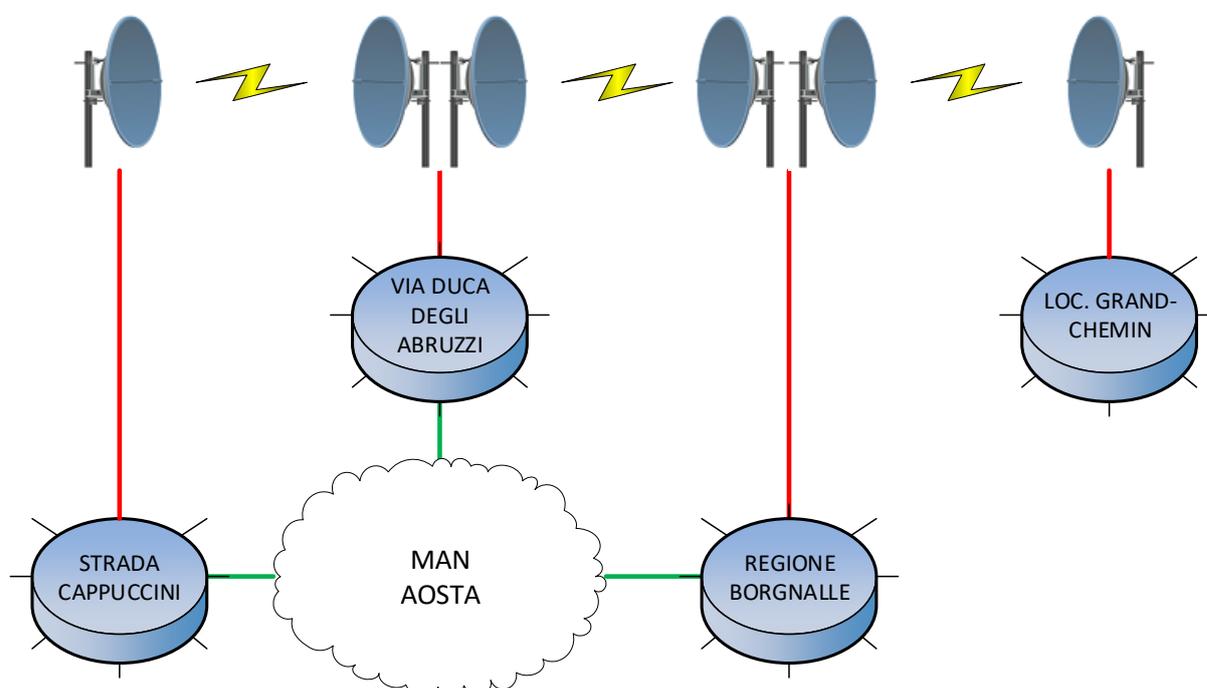


Figura 1 - Situazione attuale

La sede di Strada Cappuccini è connessa alla rete PSTN tramite 6+1 borchie BRI (14 linee telefoniche) e due connessioni RTG, mentre le sedi di Località Grand-Chemin e di Via Duca degli Abruzzi sono connesse alla rete PSTN tramite 4 borchie BRI ciascuno (8 linee telefoniche per sede).

Tutte le postazioni utente sono dotate di doppia presa di rete e sono connesse alla rete locale tramite switch. Il 30% delle connessioni di rete è in POE.

Gli edifici situati in Via Duca degli Abruzzi e Strada Cappuccini sono raggiunti dalla rete in fibra ottica MAN di INVA, dalla quale ricevono il servizio di connettività, entrambe con linea di backup su ponte radio dedicato. La sede di Località Grand-Chemin è connessa in ponte radio dedicato alla sede INVA di Regione Borgnalle, dal quale riceve il servizio di connettività.



**Figura 2 – Connettività**

Le tratte in ponte radio che collegano le sedi di strada dei Cappuccini e di via Duca degli Abruzzi sono in fase di ridefinizione.

### 3.4 Attuali costi telefonici

I costi telefonici sostenuti attualmente dall'Università della Valle d'Aosta sono espressi nella tabella seguente.

Sede	Numero	Canone annuo	Consumo annuo	Altri costi annui
Strada Cappuccini (6 BRI)	0165 3067	€ 1.065,60	€ 711,54	€ 52,32
Strada Cappuccini (1 RTG)	0165 32820	€ 116,88		
Strada Cappuccini (1 RTG)	0165 32835	€ 116,88	€ 3,96	
Strada Cappuccini (1 BRI)	0165 43864	€ 177,60		
Via Duca degli Abruzzi (4 BRI)	0165 3053	€ 710,40	€ 245,46	

Sede	Numero	Canone annuo	Consumo annuo	Altri costi annui
Località Grand-Chemin (4 BRI)	Non previsto	€ 1.231,68		
Località Grand-Chemin (4 BRI)	0165 0667	€ 710,40	€ 572,46	
<b>Totale</b>		<b>€ 4.129,44</b>	<b>€ 1.533,42</b>	<b>€ 52,32</b>

Tabella 1 - Attuali costi telefonici

Per un totale complessivo di circa € 5.715,18 all'anno.

#### 4 SOLUZIONE PROPOSTA

Nel corso del 2016 la società INVA ha effettuato un importante aggiornamento tecnologico del proprio sistema telefonico VoIP, basato sulla piattaforma CISCO UNIFIED COMMUNICATION.

Questa piattaforma garantisce un eccellente livello di prestazioni e di affidabilità del servizio e permette ad INVA di erogare, oltre ai normali servizi interni di centralino, anche importanti servizi di Service Desk e di Contact Center verso clienti ed istituzioni esterni (USL, RAVDA, eccetera...).

La piattaforma CISCO UNIFIED COMMUNICATION, grazie alle numerose applicazioni opzionali, è predisposta per l'attivazione di servizi a valore aggiunto quali la gestione guidata delle chiamate in ingresso con disco (IVR), la conferenza, la messaggistica di accoglienza e chiusura, la rubrica centralizzata e i servizi di chiamate di gruppo.

Essa è inoltre integrabile con il sistema UNIFIED COMMUNICATION MICROSOFT LYNC, con il quale è possibile effettuare (oltre alle chiamate tradizionali) le seguenti funzioni:

- Chiamate di gruppo (conferenza)
- Video chiamate (anche di gruppo)
- Chat
- Trasferimento file
- Condivisione file
- Condivisione applicazioni

Alla luce di queste considerazioni si propone la realizzazione presso le varie sedi interessate di un sistema telefonico periferico su base Cisco, attestato logicamente al sistema centrale INVA.

La rete di trasporto sarà la rete in fibra ottica MAN di INVA, che garantisce un assoluto livello prestazionale e di affidabilità.

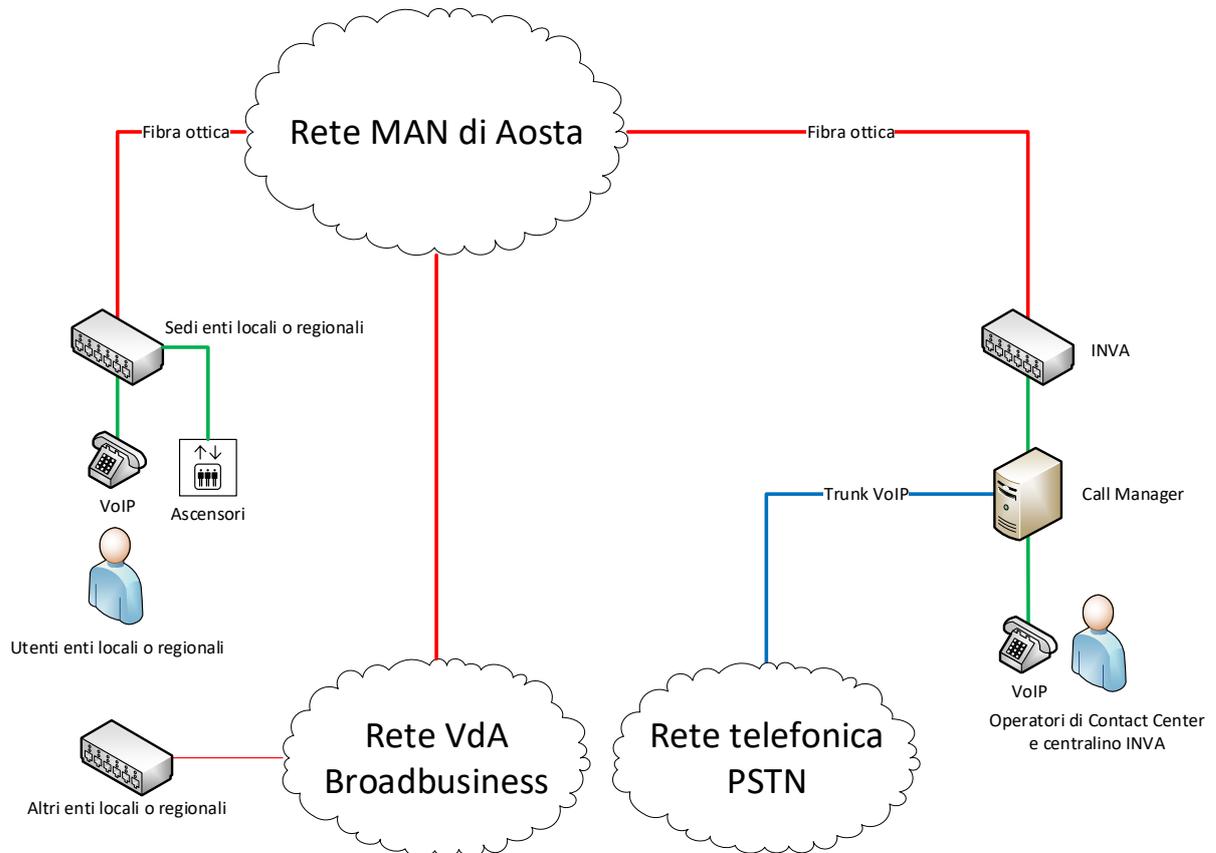


Figura 3 - Architettura di rete

La rete MAN di Aosta è connessa anche con la rete regionale in fibra ottica VDA BROADBUSINESS, con la quale è possibile raggiungere le istituzioni regionali (comuni e Unité des Communes).

Il sottosistema telefonico dell'Università della Valle d'Aosta sarà dotato di propria numerazione telefonica pubblica. Le linee telefoniche saranno fornite direttamente da INVA che svolgerà quindi la funzione di operatore telefonico. Gli attuali contratti telefonici attivi potranno essere dismessi, con l'eccezione di quelli relativi agli eventuali sistemi di allarme e ai sistemi di tele gestione, che potranno essere integrati nel sistema VoIP solo a seguito di prove sul campo.

I telefoni dislocati nelle varie sedi dell'Università della Valle d'Aosta si registreranno automaticamente su un'apposita sessione del Call Manager di INVA e disporranno di una propria rubrica telefonica.

Questa architettura permetterà eventualmente all'Università della Valle d'Aosta di affidare ad INVA il servizio di operatore di centralino telefonico, oggetto di eventuali successive valutazioni economiche.

#### 4.1 Architettura di rete

Utilizzando la rete di trasporto già realizzata nell'ambito dell'erogazione del servizio di connettività, si propone di realizzare un sistema telefonico VoIP strutturato come da immagine seguente.

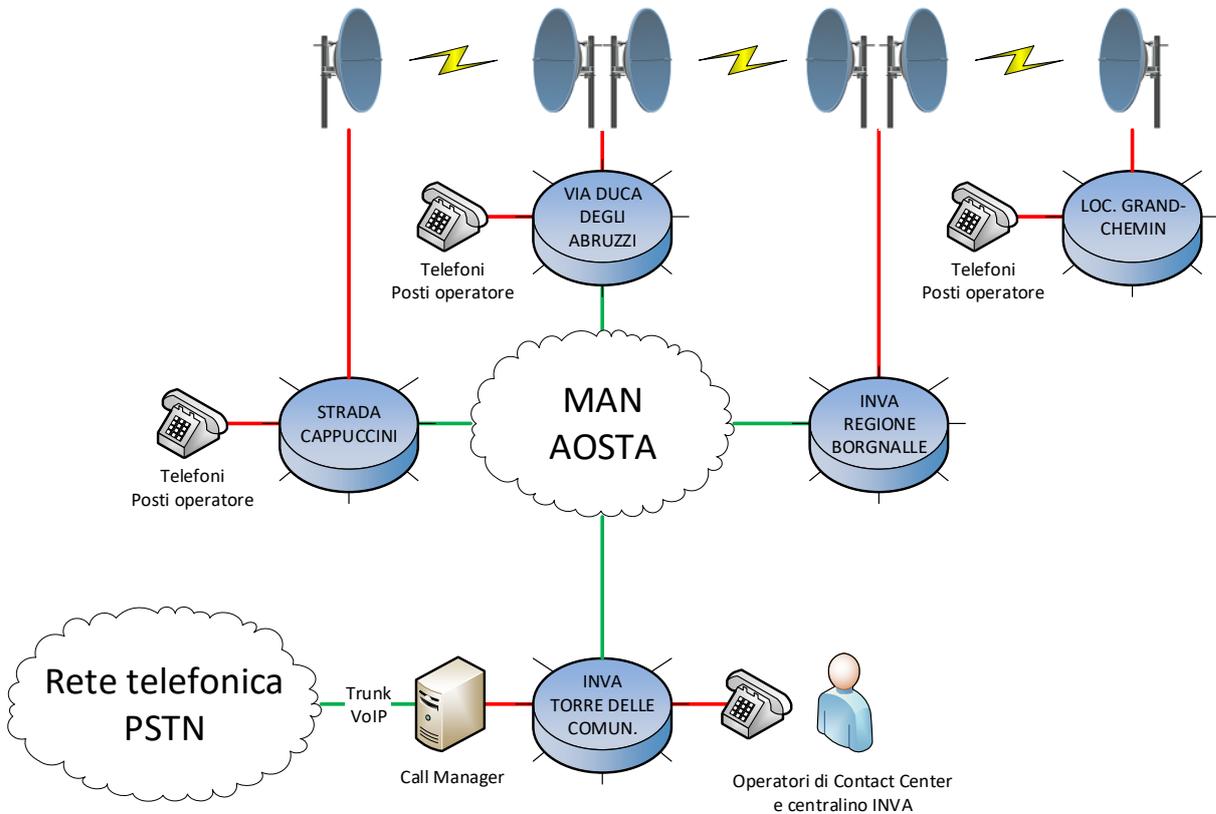


Figura 4 – Architettura sistema VoIP

Le tre sedi dell'Università della Valle d'Aosta condivideranno con INVIA il Call Manager e da questo, tramite un TRUNK VoIP, saranno instradate verso la rete PSTN. I canali telefonici saranno razionalizzati e condivisi tra le tre sedi. Si propone di conservare le numerazioni 0165 3053xx e 0165 3067xx, mentre le numerazioni 0165 0667xx saranno abbandonate.

Si prevede di integrare gli apparati analogici attualmente presenti nelle sedi (es. fax, cordless) tramite delle schede di conversione ATA.

#### 4.2 Architettura applicativa

A livello applicativo, il sistema sarà strutturato come da immagine seguente.

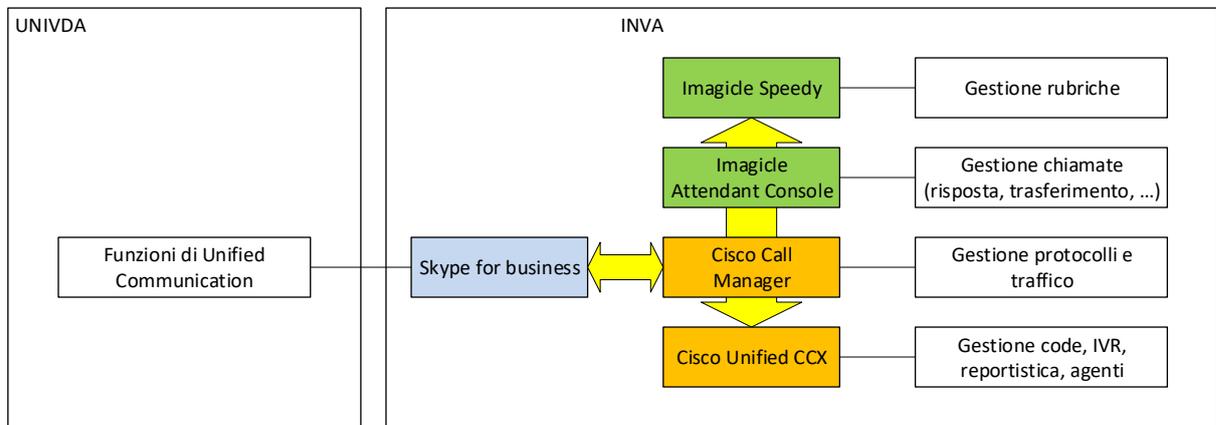


Figura 5 - Architettura applicativa

Il sistema CISCO UNIFIED CALL MANAGER è predisposto per interoperare con la piattaforma Skype for Business. Le eventuali attività di integrazione saranno oggetto di un'apposita analisi e valutazione.

## 5 OGGETTO DELLA FORNITURA

### 5.1 Prodotti/Servizi oggetto della fornitura

Le componenti della fornitura si suddividono in due servizi

- A. Servizio di Fonia su rete fissa con tecnologia VOIP (SVOIP\_2019-01)
- B. Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP (STTEL\_2019-01)

- Servizio di Fonia su rete fissa con tecnologia VOIP (SVOIP\_2019-01)
  - Noleggio apparati hardware e sistemi software
  - Messa in opera del sistema e dei servizi correlati
  - Erogazione ordinaria dei servizi

Gli apparati telefonici oggetto di fornitura sono:

Modello	Descrizione
CISCO 7821 Fascia intermedia	<p>Il telefono di fascia intermedia è il CISCO 7821,</p>  <p style="text-align: right;">con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Display 396 x 162 pixel in scala di grigi retroilluminato;</li> <li>• Vivavoce;</li> <li>• Connessione alla rete con velocità 10/100 Mbit/s;</li> <li>• Class POE: 1 (da 0,44 a 3,84W)</li> <li>• 2 Line keys programmabili</li> <li>• Presa per cuffiette con connettore RJ-9</li> </ul> <p>Siccome il telefono è dotato di una scheda di rete con velocità 10/100 Mbit/s, nelle sedi dove dovesse rendersi necessario connettere in cascata il PC al telefono, la scheda di rete del PC funzionerà a 100 Mbit/s.</p>

Modello	Descrizione
CISCO 8851	<p>Il telefono per posto operatore è il CISCO 8851,</p>  <p>con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Display 800 x 490 pixel a colori;</li> <li>• Vivavoce;</li> <li>• Connessione alla rete con velocità 10/100/1000 Mbit/s;</li> <li>• Tasti funzione (muto, attesa, trasferimento, conferenza);</li> <li>• Bluetooth integrato;</li> <li>• Class POE: 3 (da 6,49 a 12,95 W)</li> </ul>
CISCO 8800	<p>Il telefono per posto operatore sarà equipaggiato di modulo di espansione Cisco 8800 KEY EXPANSION MODULE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Display 480 x 272 pixel a colori</li> <li>• 18 tasti per trasferimento chiamata o per funzioni programmabili</li> </ul> 

Sono inoltre oggetto della proposta i seguenti apparti hardware:

- Il modulo di conversione ATA a 4 porte per linee analogiche sarà il Cisco VG204XM.
  - 2 porte 10/100/1000BASE-T Gigabit Ethernet
  - 2 porte FOREIGN EXCHANGE STATION (FXS) con connettore RJ-11



- Gli switch proposti in fornitura sono i HUAWEI S5720-52P-PWR-LI-AC, con le seguenti caratteristiche:
  - Capacità di switching: 336 Gbps
  - Forwarding performance: 87 Mpps/144 Mpps
  - Porte fisse: 48 porte Ethernet 10/100/1.000 Base-T, 4 porte SFP Gig
  - PoE+



- Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP (STTEL\_2019-01)
  - Attivazione del servizio
  - Erogazione ordinaria dei servizi

Il contenuto dei servizi in fase di erogazione ordinaria sono descritti nelle schede allegate.

### 5.2 Livelli di servizio

I livelli di servizio abbinati ai due servizi e la modalità di rendicontazione sono dettagliati negli allegati. Per

Servizio	Codice servizio	Livello di servizio
A. Servizio di Fonia su rete fissa con tecnologia VOIP	SVOIP_2019-01	BRONZE
B. Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP	STTEL_2019-01	GOLD

### 5.3 Esclusioni di fornitura

Le schede allegate indicano quanto espressamente escluso dallo specifico servizio.

Tutto quanto non espressamente indicato nel punto precedente è da considerarsi non incluso nella presente fornitura.

## **6 METODOLOGIA DELL'INTERVENTO**

### **6.1 Controllo di Progetto**

Al fine di garantire il massimo livello qualitativo nella conduzione del progetto, ogni possibile necessità rilevata dal Cliente può essere richiesta direttamente al Capo Progetto di IN.VA., indirizzandola a:

Luca Dalla Palma  
E-mail: [ldallapalma@invallee.it](mailto:ldallapalma@invallee.it)  
Tel. + 39 0165 367845  
Fax +39 0165 262336  
INVA S.p.A.  
Località L'Île blonde 5,  
11020 Brissogne (AO)

### **6.2 Rapporti di Avanzamento**

Semestralmente INVA metterà a disposizione del committente i dati relativi all'andamento del servizio erogato sulla base degli SLA elencati nei cataloghi dei servizi sopra citati.

### **6.3 Accettazione**

L'attività si riterrà conclusa all'atto della conclusione dell'attività e della contestuale sottoscrizione, da parte del Cliente, del verbale di collaudo.

### **6.4 Eventi Particolari**

Non sono previsti particolari eventi particolari

### **6.5 Comunicazioni Cliente Fornitore**

Attraverso il responsabile di progetto

## **7 PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE**

### **7.1 Sede delle attività e gruppo di lavoro**

Tutte le sedi del Cliente

I servizi di Service Desk e gestione vengono svolti presso la sede di INVA, in Località L'Île-Blonde,5 - 11020 - Brissogne (AO). Le attività di assistenza on-site vengono svolte presso le sedi del Cliente.

I gruppi di lavoro INVA coinvolti sono:

- Responsabile di progetto con il ruolo di coordinamento delle fasi di startup
- Service Desk per la gestione del primo contatto utente per ogni tipologia di richiesta
- Middleware Management per la messa in opera dell'infrastruttura e la gestione a regime;
- Network Management per la gestione delle abilitazioni e dell'infrastruttura di rete.

## 7.2 Tempificazione della Fornitura

All'atto dell'ordine del cliente, la società INVA avvierà il processo di acquisizione di tutto quanto necessario (lavori, materiali, licenze, software) per la realizzazione dell'infrastruttura e dell'erogazione del servizio, concluso il quale inizierà la fase di installazione.

Nel frattempo, INVA concorderà con il Cliente le configurazioni necessarie per la messa in esercizio del sistema (es. rubrica telefonica, risponditore automatico, eccetera...).

Sarà cura del Capo Progetto coordinare queste attività e concordare con il Cliente le tempistiche necessarie.

I servizi sono proposti per durata in erogazione ordinaria di **6 anni** a partire dai collaudi.

## 8 CONDIZIONI ECONOMICHE

### 8.1 Prezzo della Fornitura

#### A. Servizio di Fonia su rete fissa con tecnologia VOIP (SVOIP 2019-01)

Componente	Prezzo unitario	Q.ta	Prezzo totale	Sulla durata del servizio	
				Numero anni	Prezzo totale
A.1 - Contributo una tantum per allestimento e configurazione impianto	€ 13.592,29	1	€ 13.592,29	-	€ 13.592,29
A2 - Quota annuale servizio telefonico per postazione	€ 35,00	123	€ 4.305,00	6	€ 25.830,00
A.3 - Quota annuale comodato d'uso per apparato VoIP di base (Cisco 7811)	€ 20,00	123	€ 2.460,00	6	€ 14.760,00
A.4 - Quota annuale comodato d'uso per upgrade ad apparato VoIP di fascia intermedia (Cisco 7821)	€ 5,00	120	€ 600,00	6	€ 3.600,00
A.5 - Quota annuale comodato d'uso per upgrade a posto operatore (Cisco 8851 + modulo di espansione)	€ 80,00	2	€ 160,00	6	€ 960,00
A.6 - Quota annuale comodato d'uso per upgrade a modulo ATA per 4 linee analogiche	€ 150,00	1	€ 150,00	6	€ 900,00
<b>Totale complessivo sulla durata del servizio</b>					<b>€ 59.642,29</b>

**Tutti i valori indicati sono IVA vigente esclusa.**

#### B. Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP (STTEL 2019-01)

Componente	Prezzo unitario	Numero anni	Prezzo totale per la durata del servizio
B.1 – Contributo una tantum per attivazione di 12 canali telefonici, 120 numeri di telefono	€ 996,00	-	€ 996,00

Componente	Prezzo unitario	Numero anni	Prezzo totale per la durata del servizio
B.2 – Canone annuale traffico voce <sup>1</sup>	€ 2.389,53	6	€ 14.337,18
<b>Totale complessivo sulla durata del servizio</b>			<b>€ 15.333,18</b>

**Tutti i valori indicati sono IVA vigente esclusa.**

Per tariffa “FLAT” si intende la possibilità di effettuare chiamate illimitate su rete fissa e mobile nazionali, con l’eccezione dei numeri a valore aggiunto. Le chiamate internazionali potranno essere effettuate con un limite massimo di 500 minuti al mese.

Oltre a tale soglia, le chiamate internazionali saranno addebitate al cliente secondo quanto definito nell’Allegato - Costi telefonici internazionali oltre soglia.

Le chiamate internazionali o le numerazioni a valore aggiunto saranno abilitate sul solo posto operatore. Un utente, per effettuare una chiamata internazionale o a valore aggiunto, dovrà pertanto rivolgersi al posto operatore. Eventuali eccezioni saranno gestite su richiesta.

Il canone annuale della tariffa FLAT (voce B.2) è calcolata sulla base degli attuali consumi telefonici.

INVA si riserva di effettuare verifiche sul corretto utilizzo del servizio e di segnalare all’Ente intestatario del servizio telefonico eventuali abusi al fine di adottare le opportune azioni correttive.

#### C. Fornitura SWITCH

Componente	Prezzo unitario	Q.ta	Prezzo totale
Fornitura e configurazione di uno switch HUAWEI S5720-52P-PWR-LI-AC	€ 1.440,00	2	€ 2.880,00

**Tutti i valori indicati sono IVA vigente esclusa.**

### 8.2 Parametri e metriche per la composizione del prezzo

I parametri e le metriche utilizzate per la composizione del prezzo sono

- Numero e tipologia di apparati
- Numero di canali telefonici presenti.

### 8.3 Modalità di Fatturazione

La fornitura in oggetto verrà fatturata nel seguente modo:

- Contributo una tantum e forniture: a seguito dell’attivazione del nuovo sistema telefonico;
- Su base bimestrale anticipata la quota relativa ai canoni.

<sup>1</sup> ripartizione media fisso/mobile/estero: 74%-25%-1%, tempo medio di utilizzo linee: 7,5%.

**NB:** L’impatto in termini di costo delle chiamate provenienti dal sistema SKYPE for Business NON sono state al momento oggetto di valutazione: dopo il primo anno di erogazione del servizio, l’incidenza economica sulla componente di Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP (STTEL\_2019-01) verrà valutata congiuntamente al Cliente e potrà portare ad una variazione concordata del canone di servizio.

#### 8.4 Condizioni di Pagamento

Il pagamento è effettuato a 30 gg dalla data di ricevimento della fattura.

#### 8.5 Confronto di congruità rispetto al Servizio ToIP in convenzione CONSIP TF5

La convenzione CONSIP Telefonia Fissa 5 prevede la possibilità di un servizio telefonico in modalità ToIP, con tecnologia analoga a quella oggetto della presente offerta.

L'allegato D della convenzione riporta un costo di canone per il servizio IP CENTREX oltre 100 utenti con un costo mensile di 14.10 € al mese per ogni postazione. Contemporaneamente, permette di noleggiare un telefono IP Desktop alla cifra di 18 € al mese. L'impegno di spesa annuale in convenzione CONSIP TF5 è elencato nella tabella seguente.

Articolo	Prezzo mensile	Numero	Prezzo annuale
CONSIP TF5 – Servizio IP CENTREX	€ 14,10	125	€ 21.150,00
CONSIP TF5 – Canone annuale telefono IP Desktop	€ 18,00	125	€ 27.000,00
<b>Totale complessivo annuo</b>			<b>€ 48.150,00</b>

Tutti i valori indicati sono IVA vigente esclusa.

### 9 CONDIZIONI DI FORNITURA

#### 9.1 Clausole Generali

##### 9.1.1 ATTESTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

*Il Rapporto Avanzamento Lavori, emesso con cadenza concordata, costituisce l'attestato delle attività svolte da INVA nel periodo considerato.*

*Esso si intende accettato dal Cliente qualora non venga espressamente contestato entro 10 giorni dalla consegna.*

##### 9.1.2 RISERVATEZZA

*INVA manterrà riservati, e darà istruzioni in tal senso al proprio personale, tutti i dati e le informazioni di cui verrà in possesso durante la esecuzione delle prestazioni oggetto della presente offerta.*

*INVA si impegna ad usare nei confronti di tali dati riservati la massima cura e la massima discrezione secondo le disposizioni normative vigenti.*

##### 9.1.3 PROTEZIONE DEL CONTENUTO DELL'OFFERTA

*La presente proposta è indirizzata esclusivamente al Cliente riportato in calce a questo documento e deve intendersi protetta da riservatezza.*

*Non potrà pertanto essere divulgata, comunicata a terzi e, in generale, farne un uso difforme ed estraneo alla trattativa finalizzata alla conclusione dei nostri rapporti di fornitura.*

#### 9.2 Clausole Specifiche

*Non si prevedono clausole aggiuntive rispetto a quanti più sopra riportato*

#### 9.3 Convenzione quadro

*Per tutto quanto non espressamente specificato nel presente documento si rimanda alla Convenzione quadro.*

#### **9.4 Validità dell'offerta**

*La validità della presente offerta è estesa fino a **30 gg** dalla data di emissione decorsi i quali senza che sia stata accettata attraverso la sua sottoscrizione in calce, si intenderà automaticamente revocata*

#### **10 VARIE**

*In questa sezione sono riportate altre condizioni e/o informazioni specifiche non riportate nelle sezioni precedenti.*

## 11 ALLEGATI

### 11.1 Livelli di servizio

#### 11.1.1 FASCE ORARIE

Sono definite 3 fasce orarie di erogazione, a crescere per tempo di copertura.

Le fasce sono descritte nella tabella che segue.

	Dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali			Sabato non festivo			Domenica e Festivi
	00.00 08.00	08.00 18.00	18.00 24.00	00.00 08.00	08.00 12.00	12.00 24.00	00.00 24.00
<b>BRONZE</b>		✓					
<b>SILVER</b>		✓			✓		
<b>GOLD</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

#### 11.1.2 LE METRICHE

La struttura dello SLA è definita secondo una serie di parametri comuni, di seguito elencati. La sua composizione è descritta di seguito specificando i seguenti parametri:

Parametro	Descrizione
<b>Tipologia di SLA</b>	Sono essenzialmente due: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi di risposta: calcolano il tempo di un processo operativo per eseguire una certa attività da parte di risorse umane.</li> <li>• Disponibilità : calcola il tempo di disponibilità di un servizio basato su tecnologia informatica.</li> </ul>
<b>Misura da rilevare</b>	Descrive la tipologia del livello di servizio da rilevare. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la tipologia “Tempi di risposta” le misure da rilevare sono tre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Tempo di fine intervento</u>: è il tempo che intercorre tra l’apertura dell’Incidente e la sua chiusura;</li> <li>○ <u>Rispetto della pianificazione</u>: si intende la chiusura dell’attività tecnica oggetto di cambiamento entro i termini di fine indicati nella pianificazione previsionale. Nel caso di modifica della pianificazione, si considera il rispetto dell’ultimo termine indicato e concordato.</li> </ul> </li> <li>• Per la tipologia “Disponibilità dei sistemi o dei servizi” la misura da rilevare è il tempo di UPTIME, ovvero il tempo in cui il sistema è risultato disponibile presso il Datacenter ospitante.</li> </ul>
<b>Dettaglio</b>	Descrizione più dettagliata della Misura da rilevare
<b>Tempo Obiettivo</b>	Rappresenta il valore temporale di risultato che ci si impegna a raggiungere nell’erogazione del servizio nel periodo definito dalla base temporale.
<b>Valore soglia</b>	Specifica il valore di mancata fornitura del livello offerto oltre il quale l’obiettivo non è raggiunto. Rappresenta la percentuale di incidenti + cambiamenti che devono rispettare il valore obiettivo concordato.

Parametro	Descrizione
<b>Calcolo</b>	<p>Specifica come viene effettuato la misura del livello di servizio offerto.</p> <p>Per gli SLA di tipologia “Tempi di risposta”, il calcolo degli SLA viene effettuato con la seguente formula</p> $\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$ <p>Per gli SLA di tipologia “Disponibilità dei sistemi o servizi”, i sistemi vengono considerati disponibili per tutto il tempo in cui non sono aperte (da utenti e impattanti su tutto il servizio o in automatico da sistemi di monitoraggio) segnalazioni di indisponibilità. La disponibilità viene quindi calcolata secondo la seguente formula</p> $\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$
<b>Base temporale</b>	Semestrale
<b>Eccezioni</b>	Rappresentano i casi particolari in cui il livello di servizio deve essere diversamente considerato o non è applicabile. L’eccezione è data da situazioni dovute da causa di forza maggiore. Gli incidenti rientranti nei casi di eccezione vanno esclusi dal computo complessivo.
<b>Applicabilità</b>	Rappresenta i casi in cui il livello di servizio può essere correttamente applicato, come ad esempio un periodo minimo di preavviso per un’attività pianificata. Le diverse condizioni vengono indicate sulle singole schede di dettaglio.
<b>Condizioni</b>	Descrive eventuali limitazioni nella valutazione del livello di servizio come ad esempio una quantità minima o massima. Le diverse condizioni vengono indicate sulle singole schede.
<b>Fonte informativa</b>	Specifica la fonte da dove vengono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto. La principale fonte informativa è il sistema di Service Management di INVA.
<b>Penale</b>	Valore e metodo di calcolo della penale per la fuoriuscita dal valore soglia indicato.

### 11.1.3 LIVELLI DI SERVIZIO SUI TEMPI DI RISPOSTA

Le misurazioni avvengono per queste metriche

- Livello di servizio 1: TEMPO DI FINE INTERVENTO
- Livello di servizio 2: TEMPO DI ESECUZIONE
- Livello di servizio 3: TEMPO DI FINE INTERVENTO PRIORITARIO
- Livello di servizio 4: TEMPO DI INSTALLAZIONE PER NUOVI APPARATI VOIP

PARAMETRI COMUNI	
<b>FASCIA ORARIA</b>	Secondo lo SLA prescelto per lo specifico servizio
<b>VALORE SOGLIA</b>	>= 90%
<b>CALCOLO</b>	$\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$
<b>BASE TEMPORALE</b>	Semestrale

PARAMETRI COMUNI	
<b>ECCEZIONI</b>	Fanno eccezione i periodi di indisponibilità dovuti a cause di forza maggiore e/o a dipendenze di soggetti terzi contrattualmente non dipendenti dal rapporto di servizio. Sono esclusi dalla tracciatura gli ambiti PARTOUT perché già monitorati da specifici Livelli di Servizio.
<b>APPLICABILITÀ</b>	Secondo quanto definito nelle schede di dettaglio di ogni singolo servizio. Le attività misurate con queste metriche concorrono in modo complessivo (per tutti i servizi contrattualmente erogati al Cliente) alla valutazione del raggiungimento di SLA secondo il valore soglia.
<b>CONDIZIONI</b>	Disponibilità all'accesso, Conoscenza del soggetto terzo laddove necessario.
<b>FONTE INFORMATIVA</b>	Sistema Informativo di Service Management.
<b>PENALE</b>	Nel caso del mancato rispetto dei livelli di servizio il Cliente potrà avvalersi della facoltà di applicazione di una penale pari all'1% del valore del servizio nel periodo, per ogni punto percentuale di differenza rispetto al valore soglia.

INDICATORE	MISURA DA RILEVARE	DETTAGLIO	TEMPO OBIETTIVO
<b>1. TEMPO DI FINE INTERVENTO</b>	Tempo di intervento.	Tempo che intercorre fra la segnalazione del problema e lo svolgimento dell'attività.	1 NBD (Entro il giorno lavorativo successivo)
<b>2. TEMPO DI ESECUZIONE</b>	Tempo di esecuzione rispetto alla pianificazione concordata.	Differenza di tempi tra la pianificazione concordata per una specifica attività e il rispetto della data di consegna.	Secondo la pianificazione di dettaglio
<b>3. TEMPO DI FINE INTERVENTO PRIORITARIO</b>	Tempo di intervento.	Tempo che intercorre fra la segnalazione del problema e lo svolgimento dell'attività.	8 ore nella fascia oraria indicata
<b>4. TEMPO DI INSTALLAZIONE PER NUOVI APPARATI VOIP</b>	Tempo relativo all'esecuzione dell'intervento di fornitura e installazione di nuovi apparati VoIP.	Differenza di tempi tra la chiamata dell'utente o l'escalation tecnica e l'apertura dell'attività al soggetto terzo.	10 NBD (Entro il 10° giorno lavorativo successivo)

#### 11.1.4 LIVELLI DI SERVIZIO DI DISPONIBILITÀ'

È definita una unica misurazione pari alla DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

A. DISPONIBILITÀ	
<b>FASCIA ORARIA</b>	Secondo lo SLA prescelto per lo specifico servizio
<b>MISURA DA RILEVARE</b>	Disponibilità effettiva del servizio rispetto alla disponibilità teorica.
<b>REQUISITI</b>	Il servizio deve essere disponibile (disponibilità teorica) per tutta la fascia oraria prevista.
<b>VALORE SOGLIA</b>	Viene indicato nella scheda per lo specifico servizio. Può variare anche in

<b>A. DISPONIBILITÀ</b>	
	base alla fascia oraria prescelta.
<b>CALCOLO</b>	$\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$
<b>BASE TEMPORALE</b>	Definita nella scheda catalogo.
<b>ECCEZIONE</b>	La disponibilità effettiva si intende ad esclusione degli elementi tecnologici non pertinenti al servizio specifico ed al netto dell'indisponibilità derivante da interruzioni programmate e da cause non imputabili ad INVA.
<b>APPLICABILITÀ</b>	Secondo quanto definito nelle schede di dettaglio di ogni singolo servizio.
<b>FONTE INFORMATIVA</b>	Sistema di monitoraggio e log dei sistemi.
<b>PENALE</b>	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia: 1% del valore contrattuale del servizio specifico.

## 11.2 Servizio di Fonia su rete fissa con tecnologia VOIP (SVOIP\_2019-01)

<b>Identificativo univoco del servizio</b>	SVOIP_2019_01
<b>Nome del servizio</b>	Servizio di fonia su rete fissa con tecnologia VOIP

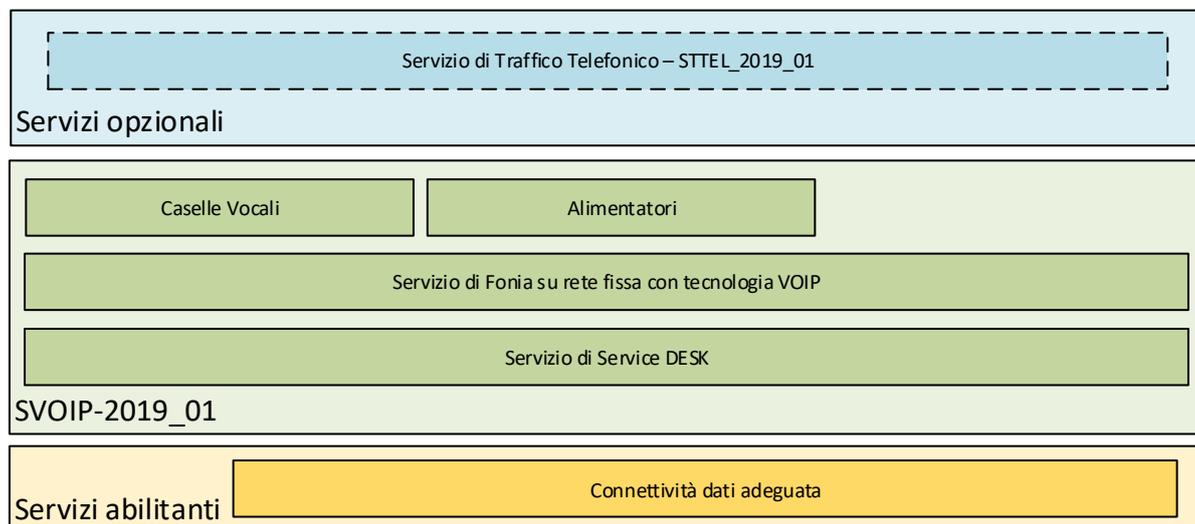
### 11.2.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi del servizio sono così sintetizzati

- 1) Diminuire gli oneri delle infrastrutture locali;
- 2) Mantenere in continuità delle numerazioni urbane attive;
- 3) Supportare gli utenti nelle evoluzioni dei sistemi e dei servizi;
- 4) Fornire una soluzione che sia indipendente dai fornitori del traffico telefonico;
- 5) Gestire le evoluzioni ed il rinnovamento progressivo del sistema in maniera concordata con l'Ente.

### 11.2.2 STRUTTURA DEL SERVIZIO

Il servizio è strutturato secondo lo schema grafico che segue.



Gli elementi principali del servizio sono:

- elementi hardware da posizionare sulle sedi dei Clienti, principalmente telefoni CISCO; identificati dalle tipologie
  - Base
  - Avanzato Medio\Evoluto\TOP
  - Posto Operatore
  - Telefono per Videoconferenza
  - Soft-Phone
  - Apparati analogici (ad esempio FAX, cordless, vecchi telefoni)
- centrale telefonica centralizzata e condivisa, posizionata presso il DCUR;
- configurazione e gestione dei servizi per l'utilizzo.

Data la velocità dell'evoluzione tecnologica, non è possibile indicare con certezza i modelli di telefono che sono oggetto di installazione.

A puro titolo esemplificativo si indica che al momento i telefoni per le diverse tipologie sono i seguenti:

	Tipologia	Marca	Modello
BASE	Base	CISCO	Cisco 7811

	<b>Tipologia</b>	<b>Marca</b>	<b>Modello</b>
MEDIO	Avanzato Medio	CISCO	Cisco 7821
EVOLUTO	Avanzato Evoluto	CISCO	Cisco 7861
TOP	Avanzato TOP	CISCO	Cisco 8851
OPERATORE	Posto Operatore	CISCO	Cisco 8851 + modulo di espansione
WIRELESS	Senza Fili	CISCO	Cisco 8821
CONFERENZA	Telefono per conferenza	CISCO	Cisco 8831
SOFT	SoftPhone	Cuffiette per PC	
ANALOGICI	Connessione per vari apparati analogici	Viene mantenuto l'apparato esistente	

Il Servizio fornisce la possibilità di due elementi accessori, da valutare in base alle esigenze, che sono:

- Alimentatori per i telefoni laddove gli switch non siano POE;
- Servizio di caselle vocali.

Il Servizio di Service DESK è una componente costante per la gestione del rapporto con l'utenza.

### 11.2.3 COSA È COMPRESO

L'impostazione del servizio prevede

- La fornitura o la disponibilità dei telefoni (e apparati di rete dedicati al servizio se necessari);
- Tutte le operazioni iniziali necessarie per l'attivazione del servizio;
- Lo svolgimento delle funzioni di centrale telefonica centralizzata e la disponibilità di sistemi IVR;
- Assistenza tecnica (Configurazioni telefoniche, Assistenza a fronte di segnalazione di malfunzionamenti, Gestione e configurazione caselle vocali, Aggiornamento release, Backup configurazione, Gestione rubrica centralizzata);
- Gestione dei cambiamenti (Spostamento apparati telefonici, Modifica configurazioni, Inventario apparati (VoIP), Spostamento e attivazione percorsi di rete su cablaggio strutturato, Fornitura e Installazione nuovi apparati telefonici);
- Attività di monitoraggio e preventive (backup delle configurazioni, monitoraggio dello status dei sistemi).

Tutte le attività sono svolte senza limiti quantitativi definiti.

### 11.2.4 COSA NON È COMPRESO

Di seguito sono indicati i diversi aspetti che non sono compresi in questo servizio; tutte le esclusioni possono essere oggetto di altri servizi opzionali o risolti con definizioni specifiche.

Non sono compresi:

- Costi di attivazione e di abbonamento delle linee telefoniche pubbliche;
- Qualsiasi costo verso i provider di fonia su rete PSTN e/o mobile;
- Interventi a seguito di incuria e/o dolo;
- Impegni onerosi verso fornitori terzi;
- Interventi su impianti del Cliente (elettrico, rete dati, di fonia fissa o mobile);
- Fornitura o disponibilità di apparati di rete non dedicati esclusivamente al servizio;
- Statistiche sull'uso del servizio e del traffico;
- Smantellamento fisico e/o ritiro della precedente centrale e telefoni.

### 11.2.5 VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA

Nei casi in cui, nel periodo di erogazione ordinaria del servizio, accadano situazioni di variazione significativa nell'organizzazione e/o infrastruttura tecnica del Cliente, è possibile attuare delle revisioni del perimetro di competenza e dei relativi oneri.

A puro titolo di esempio:

- variazioni organizzative di rilievo;
- rinnovo\aumento\diminuzione significativa dei punti da servire;
- gravi casi di dolo\incuria nell'utilizzo del servizio.

### 11.2.6 PROPEDEUTICITÀ\PREREQUISITI

I prerequisiti sono essenzialmente due:

- a) Disporre di un servizio di connettività adeguato, preferibilmente in fibra ottica
- b) Disporre di una rete dati interna all'Ente adeguata al servizio VOIP.

### 11.2.7 CANALI\MODALITÀ DI EROGAZIONE

I canali di erogazione del servizio sono diversi a seconda delle attività.

Tipicamente si privilegiano i canali di assistenza telefonica, assistenza remota o teleassistenza.

Qualora l'attività non sia possibile attraverso i canali remoti viene effettuata sul posto.

Nella matrice che segue sono dettagliati gli utilizzi possibili dei diversi canali per le specifiche attività.

Attività	TELEFONO	TELE ASSISTENZA	SUL POSTO	SENZA CONTATTO UTENTE
<b>Malfunzionamenti</b>	X	X	X	
<b>Supporto all'uso</b>	X	X	X	
<b>Cambiamenti</b>		X	X	
<b>Fornitura nuovi apparati</b>			X	
<b>Attività di monitoraggio</b>		X		X

### 11.2.8 ORARI

Nella matrice che segue sono riportati gli orari di erogazione delle componenti di servizio in base allo SLA acquistato.

Componente	SLA BRONZE	SLA SILVER	SLA GOLD
	08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali	08.00-12.00 Sabato non festivo	7x24
<b>Service Desk – Canale telefonico</b>	X	X	X
<b>Service Desk - Canali Web ticketing e posta elettronica</b>	X	X	
<b>Servizio VOIP</b>	X	X (solo per malfunzionamenti)	X (solo per malfunzionamenti)

**11.2.9 LIVELLI DI SERVIZIO ASSOCIATI**

I livelli di servizio associati al Servizio offerto sono i seguenti

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>A</b>
<b>Attività</b>	<b>TEMPO DI FINE INTERVENTO</b>	<b>TEMPO DI ESECUZIONE</b>	<b>TEMPO DI INSTALLAZIONE PER NUOVI APPARATI VOIP</b>	<b>DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO</b>
<b>Servizio complessivo</b>				<b>X</b>
<b>Malfunzionamenti</b>	<b>X</b>			
<b>Supporto all'uso</b>	<b>X</b>			
<b>Cambiamenti</b>		<b>X</b>		
<b>Fornitura nuovi apparati</b>			<b>X</b>	
<b>Attività di monitoraggio</b>		<b>X</b>		

La DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO presenta il valore obiettivo del 99% su base TEMPORALE MENSILE.

### 11.3 Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP (STTEL\_2019-01)

#### 11.3.1 IDENTIFICAZIONE DEL SERVIZIO

<b>Identificativo univoco del servizio</b>	STTEL_2019_01
<b>Nome del servizio</b>	Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP

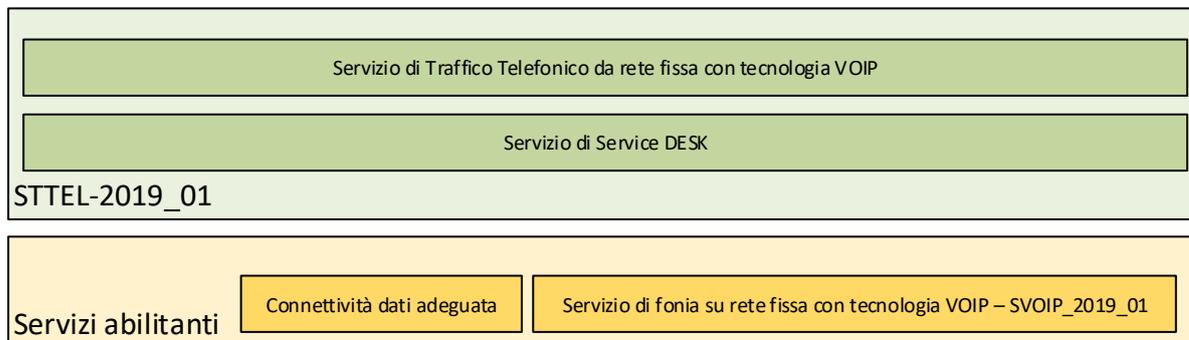
#### 11.3.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi del servizio sono così sintetizzati

1. Diminuire gli oneri delle infrastrutture locali;
2. Mantenere in continuità delle numerazioni urbane attive;
3. Gestire le evoluzioni ed il rinnovamento progressivo del sistema in maniera concordata con l'Ente;
4. Razionalizzare il numero complessivo di canali telefonici in capo all'Ente;
5. Uniformare le numerazioni telefoniche riferite all'Ente;
6. Permettere la portabilità degli attuali numeri telefonici in capo all'Ente;
7. Condividere la stessa infrastruttura di trasporto per l'erogazione di servizi tecnologici diversi.
8. Center Unico Regionale.

#### 11.3.3 STRUTTURA DEL SERVIZIO

Il servizio è strutturato secondo lo schema grafico che segue.

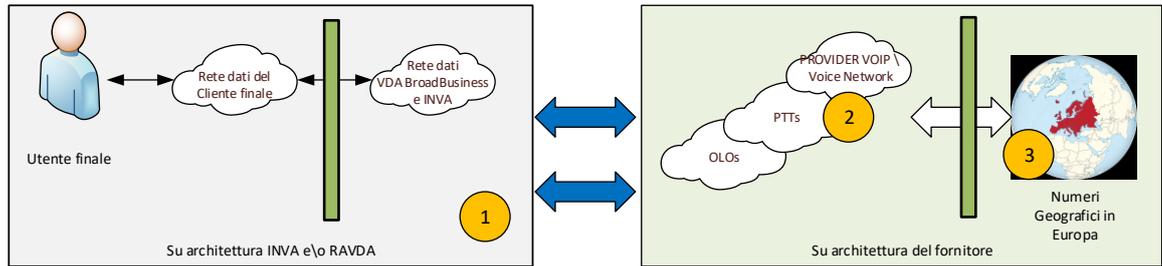


#### 11.3.4 COSA È COMPRESO

L'impostazione del servizio si suddivide in 3 componenti principali che INVA acquisisce da un proprio fornitore di mercato.

- a. GESTIONE DELLE NUMERAZIONI GEOGRAFICHE (NUMBER HOSTING)
- b. GESTIONE TRAFFICO TRA OPERATORI (CARRIER VOIP)
- c. GESTIONE DEL TRAFFICO IN USCITA (OUTBOUND VOICE TRAFFIC)

La componente di **NUMBER HOSTING** permette la disponibilità di numerazioni urbane sulla rete PSTN, in mantenimento delle numerazioni esistenti oppure con nuove numerazioni.



Il servizio è schematizzato come di seguito

Punto	Descrizione
1	Unica connessione per la gestione del traffico entrante ed uscente.
2	Gestione del traffico di terminazione dei Clienti finali (Cliente <-> PSTN)
3	Gestione del traffico di raccolta verso le numerazioni del Cliente finali (PSTN <-> Cliente)

La demarcazione in verde segnala il perimetro entro cui si forniscono livelli qualitativi del servizio (Perdita pacchetti, Round Trip Delay, Jitter).

Il servizio garantisce queste tipiche attività di un operatore telefonico:

- chiamate d'emergenza
- Richieste intercettazione dell'Autorità Giudiziaria
- Aggiornamento del database unico delle numerazioni
- Rapporto con gli altri Operatori OLO per la gestione della portabilità del numero telefonico.

La componente di **CARRIER VOIP** permette l'interconnessione, in modalità VoIP, tra le reti telefoniche pubbliche del provider individuato da INVA e di un altro Carrier, per lo scambio del traffico entrante/uscente.

La componente **OUTBOUND VOICE TRAFFIC** prevede la gestione e delle chiamate in uscita e la determinazione dei relativi costi.

Sono presenti alcune impostazioni di default, al fine di proteggere il Cliente da tariffazioni asimmetriche, quali

- Chiamate abilitate verso tutti i telefoni fissi dell'Area Europea (destinazioni *UK-DE-ES-NL-BE-IE-DK-SE-IT-FR-PT-AT*)
- Tutti gli altri tipi di chiamate possono essere bloccate.
- Al fine di proteggere la rete PSTN da chiamate massive, la CPS (chiamata per secondo) viene settata a 10 chiamate per secondo come default.

L'impostazione del servizio prevede

- L'attivazione di un numero di canali telefonici ritagliato sulle effettive esigenze del Cliente;
- La portabilità di tutti o alcuni dei numeri telefonici attualmente in capo all'Ente
- La fornitura del traffico telefonico per le numerazioni nazionali (operatori fissi e operatori mobili, non satellitari, per le numerazioni internazionali)
- L'assistenza tecnica a fronte di segnalazione di malfunzionamenti
- La gestione dei cambiamenti (aumento o riduzione dei canali telefonici, ridefinizione delle numerazioni telefoniche).

Tutte le attività sono svolte senza limiti quantitativi definiti.

### 11.3.5 COSA NON È COMPRESO

Di seguito sono indicati i diversi aspetti che non sono compresi in questo servizio; tutte le esclusioni possono essere oggetto di altri servizi opzionali o risolti con definizioni specifiche.

Non sono compresi:

- Impegni onerosi verso fornitori terzi (non afferenti a INVA);
- Statistiche sull'uso del servizio e del traffico.

### 11.3.6 VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA

Nei casi in cui, nel periodo di erogazione ordinaria del servizio, accadano situazioni di variazione significativa nell'organizzazione e/o infrastruttura tecnica del Cliente, è possibile attuare delle revisioni del perimetro di competenza e dei relativi oneri.

A puro titolo di esempio:

- variazioni organizzative di rilievo;
- rinnovo\aumento\diminuzione significativa dei punti da servire;
- gravi casi di dolo\incuria nell'utilizzo del servizio.

### 11.3.7 PROPEDEUTICITÀ\PREREQUISITI

I prerequisiti sono:

- Disporre di un servizio di connettività adeguato, preferibilmente in fibra ottica
- Disporre di una rete dati interna all'Ente adeguata al servizio VOIP.
- Servizio VOIP INVA (VOIP\_2019\_01) attivo e funzionante.

### 11.3.8 CANALI\MODALITÀ DI EROGAZIONE

I canali di erogazione del servizio sono attraverso l'infrastruttura dei servizi propedeutici.

### 11.3.9 ORARI

Nella matrice che segue sono riportati gli orari di erogazione della assistenza.

Componente	SLA GOLD
	7x24
Service Desk – Canale telefonico	X
Service Desk - Canali Web ticketing e posta elettronica	X
Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VOIP (STTEL_2019_01)	X (solo per malfunzionamenti)

### 11.3.10 LIVELLI DI SERVIZIO ASSOCIATI

Il servizio viene erogato secondo le seguenti misurazioni

Attività	2	3	A
	TEMPO DI ESECUZIONE	TEMPO DI FINE INTERVENTO PRIORITARIO	DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO
Servizio complessivo			X
Malfunzionamenti		X	
Cambiamenti	X		
Attività di monitoraggio	X		

La DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO presenta il valore obiettivo del 99% su base TEMPORALE MENSILE.

### 11.3.11 ALTRI INDICATORI DI QUALITÀ

La qualità del servizio viene valutata anche attraverso tre KPI così definiti, limitatamente al perimetro indicato nello schema precedente.

	<b>Nome</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo</b>
a)	Perdita dei pacchetti	Percentuale di pacchetti persi che non viene inviata con successo.	2 su 10 <sup>6</sup>
b)	Round trip Delay	Tempo impiegato da un pacchetto di 32 byte per passare dal punto terminale di rete alla piattaforma di servizio e tornare nuovamente al punto di partenza (valore medio).	< 50 ms.
c)	Jitter	Variazione dei tempi di arrivo dei pacchetti di 32 byte che hanno percorso lo stesso tragitto dalla piattaforma di servizio alle sedi del cliente.	< 10 ms.

## 11.4 TARIFFE TRAFFICO INTERNAZIONALE

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Afghanistan	AFG-	0,87 €
Afghanistan-Mobile-AWCC	AFG-MOBW	0,45 €
Afghanistan-Mobile-Etisalat	AFG-MOBE	0,37 €
Afghanistan-Mobile-MTN	AFG-MOBA	0,45 €
Afghanistan-Mobile-Others	AFG-MOBZ	0,50 €
Afghanistan-Mobile-Roshan	AFG-MOBR	0,36 €
Albania	ALB-	0,33 €
Albania-Mobile-AMC	ALB-MOBA	0,92 €
Albania-Mobile-Eagle	ALB-MOBE	0,92 €
Albania-Mobile-Others	ALB-MOBZ	0,92 €
Albania-Mobile-Vodafone	ALB-MOBV	0,92 €
Albania-Tirana	ALB-TIR	0,33 €
Algeria	DZA-	0,15 €
Algeria-Mobile-Djezzy	DZA-MOBD	1,08 €
Algeria-Mobile-Mobilis	DZA-MOBM	1,17 €
Algeria-Mobile-Others	DZA-MOBZ	1,17 €
Algeria-Mobile-Wataniya	DZA-MOBW	1,50 €
Andorra	AND-	0,04 €
Andorra-Mobile	AND-MOB	0,32 €
Angola	AGO-	0,10 €
Angola-Mobile-Others	AGO-MOBZ	0,37 €
Angola-Mobile-Unitel	AGO-MOBU	0,37 €
Anguilla	AIA-	0,52 €
Antigua Barbuda	ATG-	0,52 €
Argentina	ARG-	0,04 €
Argentina-Buenos Aires	ARG-BUE	0,01 €
Argentina-Cordoba	ARG-COR	0,02 €
Argentina-Mobile	ARG-MOB	0,20 €
Armenia	ARM-	0,42 €
Armenia-Mobile	ARM-MOB	0,42 €
Aruba	ABW-	0,27 €
Ascension	ASC-	3,97 €
Australia	AUS-	0,02 €
Australia-Cities	AUS-CIT	0,02 €
Australia-Cocos&Christmas Isla	AUS-COC	0,02 €
Australia-Mobile-Lycamobile	AUS-MOBL	0,08 €
Australia-Mobile-Others	AUS-MOBZ	0,11 €
Australia-Mobile-Telstra	AUS-MOBT	0,08 €
Australia-Mobile-Vodafone	AUS-MOBV	0,08 €
Australian Ex Territories	AET-	3,33 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Australian Ex-Norfolk	AET-NFK	3,92 €
Australia-Sydney	AUS-SYD	0,02 €
Austria	AUT-	0,01 €
Austria-Mobile-A1	AUT-MOBM	0,02 €
Austria-Mobile-Drei	AUT-MOBH	0,02 €
Austria-Mobile-Others	AUT-MOBZ	0,02 €
Austria-Mobile-Tmobile	AUT-MOBX	0,02 €
Azerbaijan	AZE-	0,53 €
Azerbaijan-Mobile-Azercell	AZE-MOBC	0,78 €
Azerbaijan-Mobile-Azerphone	AZE-MOBA	0,75 €
Azerbaijan-Mobile-Others	AZE-MOBZ	0,83 €
Bahamas	BHS-	0,25 €
Bahrain	BHR-	0,28 €
Bahrain-Mobile-Batelco	BHR-MOBB	0,33 €
Bahrain-Mobile-Others	BHR-MOBZ	0,33 €
Bahrain-Mobile-STC	BHR-MOBS	0,33 €
Bahrain-Mobile-Zain	BHR-MOBA	0,33 €
Bangladesh	BGD-	0,06 €
Bangladesh-Mobile-Aktel	BGD-MOBA	0,06 €
Bangladesh-Mobile-Grameen	BGD-MOBG	0,06 €
Bangladesh-Mobile-Others	BGD-MOBZ	0,06 €
Barbados	BRB-	0,50 €
Belarus	BLR-	0,83 €
Belarus-Mobile	BLR-MOB	0,83 €
Belgium	BEL-	0,02 €
Belgium-Mobile-Base	BEL-MOBO	0,03 €
Belgium-Mobile-Lycamobile	BEL-MOBL	0,04 €
Belgium-Mobile-Mobistar	BEL-MOBM	0,03 €
Belgium-Mobile-Others	BEL-MOBZ	0,04 €
Belgium-Mobile-Proximus	BEL-MOBP	0,03 €
Belgium-Mobile-Telenet	BEL-MOBT	0,04 €
Belgium-National Rate	BEL-NR	0,03 €
Belgium-Universal Number	BEL-UN	0,61 €
Belize	BLZ-	0,60 €
Benin	BEN-	0,92 €
Benin-Mobile-Globacom	BEN-MOBG	0,77 €
Benin-Mobile-Libercom	BEN-MOBL	1,00 €
Benin-Mobile-MTN	BEN-MOBM	0,78 €
Benin-Mobile-Others	BEN-MOBZ	1,00 €
Benin-Mobile-Telecel	BEN-MOBT	0,85 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Bermuda	BMU-	0,06 €
Bhutan	BTN-	0,12 €
Bolivia	BOL-	0,35 €
Bolivia-Cochabamba	BOL-COC	0,26 €
Bolivia-La Paz	BOL-LAP	0,26 €
Bolivia-Mobile-Entel	BOL-MOBE	0,35 €
Bolivia-Mobile-Nuevatel	BOL-MOBN	0,35 €
Bolivia-Mobile-Others	BOL-MOBZ	0,35 €
Bolivia-Mobile-Telecel	BOL-MOBT	0,35 €
Bolivia-Rural	BOL-RUR	0,23 €
Bolivia-Santa Cruz	BOL-SAN	0,23 €
Bosnia Herzegovina	BIH-	0,35 €
Bosnia H.-Mobile-BH	BIH-MOBB	0,75 €
Bosnia H.-Mobile-HPT	BIH-MOBM	0,75 €
Bosnia H.-Mobile-Others	BIH-MOBZ	0,75 €
Bosnia H.-Mobile-Srps	BIH-MOBS	0,75 €
Botswana	BWA-	0,25 €
Botswana-Mobile-Mascom	BWA-MOBB	0,53 €
Botswana-Mobile-Orange	BWA-MOBO	0,65 €
Botswana-Mobile-Others	BWA-MOBZ	0,38 €
Brazil	BRA-	0,01 €
Brazil-Belo Horizonte	BRA-BEL	0,01 €
Brazil-Brasilia	BRA-BRA	0,01 €
Brazil-Campinas	BRA-CAM	0,01 €
Brazil-Mobile	BRA-MOB	0,11 €
Brazil-Rio de Janeiro	BRA-RIO	0,01 €
Brazil-Sao Paulo	BRA-SAO	0,01 €
Brunei Darussalam	BRN-	0,07 €
Brunei Darussalam-Mobile	BRN-MOB	0,06 €
Bulgaria	BGR-	0,04 €
Bulgaria-Mobile-BTC	BGR-MOBB	0,05 €
Bulgaria-Mobile-Globul	BGR-MOBG	0,05 €
Bulgaria-Mobile-Mobitel	BGR-MOBT	0,05 €
Bulgaria-Mobile-Others	BGR-MOBZ	0,85 €
Burkina Faso	BFA-	0,51 €
Burkina Faso-Mobile-Celtel	BFA-MOBC	0,85 €
Burkina Faso-Mobile-Others	BFA-MOBZ	0,85 €
Burkina Faso-Mobile-Telecel	BFA-MOBT	0,85 €
Burkina Faso-Mobile-Orange	BFA-MOBO	0,85 €
Burundi	BDI-	1,38 €
Burundi-Mobile-Onatel	BDI-MOBO	1,39 €
Burundi-Mobile-Others	BDI-MOBZ	1,48 €
Burundi-Mobile-Ucom	BDI-MOBU	1,38 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Cambodia	KHM-	0,15 €
Cambodia-Mobile	KHM-MOB	0,13 €
Cameroon	CMR-	0,30 €
Cameroon-Mobile-MTN	CMR-MOBM	0,71 €
Cameroon-Mobile-Orange	CMR-MOBO	0,82 €
Cameroon-Mobile-Others	CMR-MOBZ	0,82 €
Cameroon-Special Service	CMR-SSV	3,17 €
Canada	CAN-	0,01 €
Canada-Rural	CAN-RUR	0,27 €
Cape Verde	CPV-	0,45 €
Cape Verde-Mobile	CPV-MOB	0,63 €
Cayman Islands	CYM-	0,33 €
Central Africa	CAF-	0,94 €
Central Africa-Mobile	CAF-MOB	1,03 €
Chad	TCD-	1,33 €
Chad-Mobile-Celtel	TCD-MOBC	1,33 €
Chad-Mobile-Millicom	TCD-MOBM	1,33 €
Chile	CHL-	0,05 €
Chile-Easter Island	CHL-EAS	0,09 €
Chile-Mobile	CHL-MOB	0,05 €
Chile-Rural	CHL-RUR	0,23 €
Chile-Santiago	CHL-SAN	0,03 €
China	CHN-	0,02 €
China-Mobile	CHN-MOB	0,02 €
Colombia	COL-	0,05 €
Colombia-Armenia	COL-ARM	0,05 €
Colombia-Barranquilla	COL-BAR	0,05 €
Colombia-Bogota	COL-BOG	0,05 €
Colombia-Bucaramanga	COL-BUC	0,05 €
Colombia-Cali	COL-CAL	0,05 €
Colombia-Manizales	COL-MAN	0,05 €
Colombia-Medellin	COL-MED	0,05 €
Colombia-Mobile-Comcel	COL-MOBC	0,05 €
Colombia-Mobile-Movistar	COL-MOBM	0,05 €
Colombia-Mobile-Ola	COL-MOBO	0,05 €
Colombia-Mobile-Others	COL-MOBZ	0,05 €
Colombia-Pereira	COL-PER	0,05 €
Comoros	COM-	0,83 €
Comoros-Mobile	COM-MOB	0,83 €
Congo	COG-	1,17 €
Congo Dem Rep	COD-	1,18 €
Congo Dem Rep-Mobile-Celtel	COD-MOBC	0,83 €
Congo Dem Rep-Mobile-Others	COD-MOBZ	1,10 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Congo Dem Rep-Mobile-SAIT	COD-MOBS	0,83 €
Congo Dem Rep-Mobile-Vodacom	COD-MOBV	0,83 €
Congo-Mobile-Celtel	COG-MOBC	1,17 €
Congo-Mobile-MTN	COG-MOBM	1,16 €
Congo-Mobile-Others	COG-MOBZ	1,17 €
Cook Islands	COK-	1,67 €
Costa Rica	CRI-	0,04 €
Costa Rica-Mobile	CRI-MOB	0,13 €
Cote d'Ivoire	CIV-	0,92 €
Cote d'Ivoire-Mobile-Comium	CIV-MOBC	0,92 €
Cote d'Ivoire-Mobile-Moov	CIV-MOBM	0,92 €
Cote d'Ivoire-Mobile-MTN	CIV-MOBL	0,92 €
Cote d'Ivoire-Mobile-Orange	CIV-MOBO	0,92 €
Cote d'Ivoire-Mobile-Others	CIV-MOBZ	0,92 €
Cote d'Ivoire-Special Service	CIV-SSV	2,19 €
Croatia	HRV-	0,27 €
Croatia-Mobile-Tele2	HRV-MOBE	0,68 €
Croatia-Mobile-T-Mobile	HRV-MOBT	0,68 €
Croatia-Mobile-VIP NET	HRV-MOBV	0,68 €
Cuba	CUB-	1,76 €
Cuba-Guantanamo Bay	CUB-GAO	1,91 €
Cuba-Mobile	CUB-MOB	1,76 €
Cyprus	CYP-	0,01 €
Cyprus-Mobile	CYP-MOB	0,04 €
Cyprus-Special Services	CYP-SSV	0,09 €
Czech Republic	CZE-	0,03 €
Czech Republic-Mobile-O2	CZE-MOBO	0,14 €
Czech Republic-Mobile-Others	CZE-MOBZ	0,14 €
Czech Republic-Mobile-T-Mobile	CZE-MOBT	0,14 €
Czech Republic-Mobile-Vodafone	CZE-MOBV	0,14 €
Czech Republic-Prague	CZE-PRG	0,04 €
Czech Republic-Special Services	CZE-SSV	0,06 €
Denmark	DNK-	0,02 €
Denmark-Mobile-Others	DNK-MOBZ	0,04 €
Denmark-Mobile-Sonofon	DNK-MOBS	0,03 €
Denmark-Mobile-TDC	DNK-MOBD	0,03 €
Denmark-Mobile-Telia	DNK-MOBA	0,03 €
Diego Garcia	DIE-	3,38 €
Djibouti	DJI-	0,83 €
Djibouti-Mobile	DJI-MOB	0,83 €
Dominica	DMA-	0,54 €
Dominican Republic	DOM-	0,08 €
Dominican Republic-Mobile-Oran	DOM-MOBO	0,21 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Dominican Republic-Mobile-Othe	DOM-MOBZ	0,21 €
East Timor	EAS-	0,89 €
Ecuador	ECU-	0,29 €
Ecuador-CNT	ECU-CNT	0,28 €
Ecuador-Cuenca	ECU-CUE	0,29 €
Ecuador-Mobile-BellSouth	ECU-MOBB	0,43 €
Ecuador-Mobile-Others	ECU-MOBZ	0,42 €
Ecuador-Mobile-Porta	ECU-MOBP	0,36 €
Ecuador-Setel	ECU-SET	0,28 €
Egypt	EGY-	0,26 €
Egypt-Cairo	EGY-CAI	0,23 €
Egypt-Mobile-Mobinil	EGY-MOBM	0,29 €
Egypt-Mobile-Others	EGY-MOBZ	0,35 €
Egypt-Mobile-Vodafone	EGY-MOBV	0,41 €
El Salvador	SLV-	0,47 €
El Salvador-Mobile-CTE	SLV-MOBC	0,30 €
El Salvador-Mobile-Digicel	SLV-MOBD	0,34 €
El Salvador-Mobile-Others	SLV-MOBZ	0,49 €
El Salvador-Mobile-Telefonica	SLV-MOBT	0,33 €
El Salvador-Mobile-Telemovil	SLV-MOBM	0,33 €
Equatorial Guinea	GNQ-	1,21 €
Equatorial Guinea-Mobile-Hits	GNQ-MOBH	1,21 €
Equatorial Guinea-Mobile-Orange	GNQ-MOBO	1,15 €
Equatorial Guinea-Mobile-Others	GNQ-MOBZ	1,15 €
Eritrea	ERI-	0,62 €
Eritrea-Mobile	ERI-MOB	0,53 €
Estonia	EST-	0,02 €
Estonia-Mobile-Elisa	EST-MOBR	0,04 €
Estonia-Mobile-EMT	EST-MOBE	0,04 €
Estonia-Mobile-Others	EST-MOBZ	0,83 €
Estonia-Mobile-Tele2	EST-MOBT	0,04 €
Estonia-Special Services	EST-SSV	1,58 €
Ethiopia	ETH-	0,64 €
Ethiopia-Mobile-Addis Ababa	ETH-MOBA	0,59 €
Ethiopia-Mobile-Others	ETH-MOBZ	0,58 €
Falkland Islands	FLK-	3,32 €
Faroe Islands	FRO-	0,04 €
Fiji	FJI-	0,66 €
Finland	FIN-	0,10 €
Finland-Mobile-Elisa	FIN-MOBE	0,05 €
Finland-Mobile-Others	FIN-MOBZ	0,05 €
Finland-Mobile-Sonera	FIN-MOBS	0,06 €
Finland-Personal Number	FIN-PN	0,10 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
France	FRA-	0,00 €
France-Mobile-Bouygues	FRA-MOBB	0,03 €
France-Mobile-Free	FRA-MOBF	0,03 €
France-Mobile-Globalstar	FRA-MOBG	0,03 €
France-Mobile-Lycamobile	FRA-MOBL	0,03 €
France-Mobile-NRJ	FRA-MOBN	0,03 €
France-Mobile-Omer	FRA-MOBO	0,03 €
France-Mobile-Orange	FRA-MOBI	0,03 €
France-Mobile-Others	FRA-MOBZ	0,03 €
France-Mobile-SFR	FRA-MOBS	0,03 €
French Polynesia	PYF-	0,59 €
Gabon	GAB-	1,00 €
Gabon-Mobile-Azur	GAB-MOBA	1,15 €
Gabon-Mobile-Celtel	GAB-MOBC	1,15 €
Gabon-Mobile-Libertis	GAB-MOBL	1,10 €
Gabon-Mobile-Telecel	GAB-MOBT	1,10 €
Gambia	GMB-	1,38 €
Gambia-Mobile-Africell	GMB-MOBA	1,38 €
Gambia-Mobile-Comium	GMB-MOBC	1,38 €
Gambia-Mobile-Gamcel	GMB-MOBG	1,38 €
Gambia-Mobile-Others	GMB-MOBZ	1,65 €
Gambia-Mobile-QCELL	GMB-MOBQ	1,38 €
Georgia	GEO-	0,41 €
Georgia-Abkhazia	GEO-ABK	0,41 €
Georgia-Mobile-GeoCell	GEO-MOBG	0,67 €
Georgia-Mobile-MagtiCom	GEO-MOBC	0,69 €
Georgia-Mobile-Mobitel	GEO-MOBM	0,69 €
Georgia-Mobile-Others	GEO-MOBZ	0,66 €
Georgia-Tbilisi	GEO-TBL	0,38 €
Germany	DEU-	0,00 €
Germany-Mobile-EPlus	DEU-MOBE	0,03 €
Germany-Mobile-Lycamobile	DEU-MOBL	0,03 €
Germany-Mobile-O2	DEU-MOBV	0,03 €
Germany-Mobile-Others	DEU-MOBZ	0,13 €
Germany-Mobile-TMobil	DEU-MOBT	0,03 €
Germany-Mobile-Vodafone	DEU-MOBD	0,03 €
Germany-Personal Number	DEU-PN	0,51 €
Ghana	GHA-	0,74 €
Ghana-Mobile-Mobitel	GHA-MOBM	0,71 €
Ghana-Mobile-MTN	GHA-MOBA	0,67 €
Ghana-Mobile-Others	GHA-MOBZ	0,56 €
Ghana-Mobile-Vodafone	GHA-MOBV	0,68 €
Gibraltar	GIB-	0,08 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Gibraltar-Mobile	GIB-MOB	0,33 €
GMSS	GMS-	6,96 €
GMSS-Iridium	GMS-IRI	9,83 €
Greece	GRC-	0,05 €
Greece-Athens	GRC-ATH	0,05 €
Greece-Mobile-Cosmote	GRC-MOBC	0,19 €
Greece-Mobile-Others	GRC-MOBZ	0,19 €
Greece-Mobile-Vodafone	GRC-MOBV	0,19 €
Greece-Mobile-Wind	GRC-MOBT	0,19 €
Greece-Thessaloniki	GRC-THE	0,05 €
Greenland	GRL-	0,23 €
Greenland-Mobile	GRL-MOB	0,16 €
Grenada	GRD-	0,48 €
Grenada-Mobile	GRD-MOB	0,65 €
Guadeloupe	GLP-	0,02 €
Guadeloupe-Mobile-Dauphin	GLP-MOBA	0,07 €
Guadeloupe-Mobile-Digicel	GLP-MOBD	0,05 €
Guadeloupe-Mobile-Orange Caraibe	GLP-MOBO	0,05 €
Guadeloupe-Mobile-Others	GLP-MOBZ	0,05 €
Guadeloupe-Mobile-Outremer	GLP-MOBU	0,05 €
Guam	GUM-	0,04 €
Guatemala	GTM-	0,36 €
Guatemala-Mobile-Comcel	GTM-MOBC	0,33 €
Guatemala-Mobile-Others	GTM-MOBZ	0,36 €
Guatemala-Mobile-PCS	GTM-MOBP	0,25 €
Guatemala-Mobile-Telefonica	GTM-MOBT	0,33 €
Guatemala-OLO	GTM-OLO	0,20 €
Guiana French	GUF-	0,02 €
Guiana French-Mobile-Digicel	GUF-MOBD	0,04 €
Guiana French-Mobile-Orange Caraibe	GUF-MOBO	0,04 €
Guiana French-Mobile-Others	GUF-MOBZ	0,04 €
Guiana French-Mobile-Outremer	GUF-MOBU	0,04 €
Guinea	GIN-	1,03 €
Guinea Bissau	GNB-	1,26 €
Guinea Bissau-Mobile-Guinetel	GNB-MOBG	1,26 €
Guinea Bissau-Mobile-MTN	GNB-MOBM	1,26 €
Guinea Bissau-Mobile-Orange	GNB-MOBO	1,23 €
Guinea-Mobile-Cellcom	GIN-MOBC	1,02 €
Guinea-Mobile-MTN	GIN-MOBA	0,89 €
Guinea-Mobile-Orange	GIN-MOBS	1,03 €
Guinea-Mobile-Others	GIN-MOBZ	1,03 €
Guinea-Mobile-Sotelguy	GIN-MOBY	1,03 €
Guyana	GUY-	0,59 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Guyana-Mobile-Digicel	GUY-MOBD	0,30 €
Guyana-Mobile-Others	GUY-MOBZ	0,59 €
Haiti	HTI-	0,63 €
Haiti-Mobile-Comcel	HTI-MOBC	0,63 €
Haiti-Mobile-Digicel	HTI-MOBD	0,63 €
Haiti-Mobile-Haitel	HTI-MOBH	0,63 €
Haiti-Mobile-Others	HTI-MOBZ	0,63 €
Honduras	HND-	0,34 €
Honduras-Mobile-Celtel	HND-MOBC	0,42 €
Honduras-Mobile-Digicel	HND-MOBD	0,36 €
Honduras-Mobile-Megatel	HND-MOBM	0,36 €
Honduras-Mobile-Others	HND-MOBZ	0,38 €
Hong Kong	HKG-	0,03 €
Hong Kong-Mobile	HKG-MOB	0,05 €
Hungary	HUN-	0,02 €
Hungary-Budapest	HUN-BUD	0,02 €
Hungary-Mobile-Pannon	HUN-MOBP	0,08 €
Hungary-Mobile-Tesco	HUN-MOBT	0,08 €
Hungary-Mobile-Vodafone	HUN-MOBV	0,08 €
Hungary-Mobile-Westel	HUN-MOBW	0,08 €
Iceland	ISL-	0,03 €
Iceland-Mobile	ISL-MOB	0,05 €
India	IND-	0,03 €
India-Mobile-BSNL	IND-MOBB	0,03 €
India-Mobile-Others	IND-MOBZ	0,03 €
Indonesia	IDN-	0,07 €
Indonesia-Jakarta	IDN-JKT	0,05 €
Indonesia-Mobile-Indosat	IDN-MOBI	0,10 €
Indonesia-Mobile-Others	IDN-MOBZ	0,11 €
Indonesia-Mobile-Telkomsel	IDN-MOBT	0,09 €
Indonesia-Mobile-XLCom	IDN-MOBX	0,10 €
Inmarsat	SAT-	9,17 €
Inmarsat-B	SAT-B	3,50 €
Inmarsat-BGAN	SAT-BGAN	9,17 €
Inmarsat-BGAN-HSD	SAT-BGHS	11,83 €
Inmarsat-B-HSD	SAT-BHSD	14,94 €
Inmarsat-M	SAT-M	3,50 €
Inmarsat-M4-HSD	SAT-M4HS	13,67 €
Inmarsat-Mini M	SAT-MINI	2,50 €
Int'l Networks	INW-	4,05 €
Int'l Networks-Aeromobile	INW-AER	13,93 €
Int'l Networks-EMSAT	INW-EMS	6,50 €
Int'l Networks-iNum	INW-VOX	0,83 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Int'l Networks-MCP	INW-MCP	3,75 €
Int'l Networks-Seanet	INW-SEA	3,75 €
Int'l Networks-Thuraya	INW-THU	4,15 €
Int'l Networks-Vodafone	INW-VOD	0,05 €
Int'l Freephone Service	IFP-	0,04 €
Iran	IRN-	0,40 €
Iran-Mobile-MTN	IRN-MOBM	0,39 €
Iran-Mobile-Others	IRN-MOBZ	0,43 €
Iran-Tehran	IRN-TEH	0,33 €
Iraq	IRQ-	0,37 €
Iraq-Mobile-Asiacell	IRQ-MOBC	0,45 €
Iraq-Mobile-Korek	IRQ-MOBK	0,45 €
Iraq-Mobile-Others	IRQ-MOBZ	0,40 €
Iraq-Mobile-Sana	IRQ-MOBS	0,40 €
Iraq-Mobile-Zain	IRQ-MOBO	0,38 €
Iraq-Special Services	IRQ-SSV	0,45 €
Ireland	IRL-	0,01 €
Ireland-Mobile-H3G	IRL-MOBH	0,03 €
Ireland-Mobile-Lycamobile	IRL-MOBL	0,03 €
Ireland-Mobile-Meteror	IRL-MOBM	0,03 €
Ireland-Mobile-O2	IRL-MOBO	0,03 €
Ireland-Mobile-Others	IRL-MOBZ	0,45 €
Ireland-Mobile-Tesco	IRL-MOBT	0,03 €
Ireland-Mobile-Vodafone	IRL-MOBV	0,03 €
Israel	ISR-	0,01 €
Israel-Mobile	ISR-MOB	0,04 €
Israel-Palestine	ISR-PAL	0,42 €
Israel-Palestine-Mobile	ISR-MOBP	0,42 €
Israel-Tel Aviv	ISR-TEL	0,01 €
Jamaica	JAM-	0,53 €
Jamaica-Mobile-CWJ	JAM-MOBC	0,53 €
Jamaica-Mobile-Digicel	JAM-MOBD	0,51 €
Jamaica-Mobile-Others	JAM-MOBZ	0,53 €
Japan	JPN-	0,03 €
Japan-Mobile	JPN-MOB	0,09 €
Japan-Tokyo	JPN-TYO	0,03 €
Japan-VoIP	JPN-VOIP	0,04 €
Jordan	JOR-	0,38 €
Jordan-Mobile-Fastlink	JOR-MOBF	0,47 €
Jordan-Mobile-Others	JOR-MOBZ	0,45 €
Kazakhstan	KAZ-	0,08 €
Kazakhstan-Almaty	KAZ-ALM	0,04 €
Kazakhstan-Astana	KAZ-AST	0,04 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Kazakhstan-Karaganda	KAZ-KAR	0,04 €
Kazakhstan-Mobile-KaR-Tel	KAZ-MOBK	0,20 €
Kazakhstan-Mobile-K-Cell	KAZ-MOBC	0,18 €
Kazakhstan-Mobile-Others	KAZ-MOBZ	0,36 €
Kenya	KEN-	0,54 €
Kenya-Mobile-Airtel	KEN-MOBC	0,54 €
Kenya-Mobile-Orange	KEN-MOBO	0,43 €
Kenya-Mobile-Others	KEN-MOBZ	0,24 €
Kenya-Mobile-Safarikom	KEN-MOBS	0,24 €
Kiribati	KIR-	2,56 €
Korea Dem People's Rep	PKR-	1,25 €
Korea Republic of	KOR-	0,02 €
Korea Republic of-Mobile	KOR-MOB	0,04 €
Korea Republic of-Seoul	KOR-SEO	0,02 €
Kosovo	KOS-	0,31 €
Kosovo-Mobile	KOS-MOB	0,85 €
Kuwait	KWT-	0,11 €
Kuwait-Mobile-Others	KWT-MOBZ	0,11 €
Kuwait-Mobile-Wataniya	KWT-MOBW	0,12 €
Kuwait-Mobile-Zain	KWT-MOBA	0,12 €
Kyrgyzstan	KGZ-	0,30 €
Kyrgyzstan-Mobile	KGZ-MOB	0,30 €
Laos PDR	LAO-	0,17 €
Laos PDR-Mobile	LAO-MOB	0,17 €
Latvia	LVA-	0,03 €
Latvia-Mobile-LMT	LVA-MOBL	0,04 €
Latvia-Mobile-Others	LVA-MOBZ	0,09 €
Latvia-Mobile-Tele2	LVA-MOBT	0,04 €
Latvia-OLO	LVA-OLO	0,10 €
Lebanon	LBN-	0,21 €
Lebanon-Mobile	LBN-MOB	0,42 €
Lesotho	LSO-	0,88 €
Liberia	LBR-	0,99 €
Liberia-Mobile-Cellcom	LBR-MOBC	0,99 €
Liberia-Mobile-Comium	LBR-MOBO	0,99 €
Liberia-Mobile-MTN	LBR-MOBL	0,99 €
Liberia-Mobile-Others	LBR-MOBZ	0,99 €
Libya	LBY-	0,65 €
Libya-Mobile-Al Hurra	LBY-MOBA	0,65 €
Libya-Mobile-Others	LBY-MOBZ	0,82 €
Liechtenstein	LIE-	0,13 €
Liechtenstein-Mobile-Mobilkom	LIE-MOBM	0,13 €
Liechtenstein-Mobile-Orange	LIE-MOBO	0,13 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Liechtenstein-Mobile-Others	LIE-MOBZ	0,13 €
Liechtenstein-Mobile-Swisscom	LIE-MOBS	0,13 €
Liechtenstein-Mobile-Tele2	LIE-MOBT	0,13 €
Lithuania	LTU-	0,02 €
Lithuania-Mobile-Bite	LTU-MOBB	0,04 €
Lithuania-Mobile-Others	LTU-MOBZ	0,08 €
Lithuania-Mobile-Tele2	LTU-MOBT	0,04 €
Lithuania-Special Services	LTU-SSV	1,03 €
Luxembourg	LUX-	0,02 €
Luxembourg-Mobile-LUX	LUX-MOBL	0,04 €
Luxembourg-Mobile-Tango	LUX-MOBT	0,04 €
Luxembourg-Mobile-VOX	LUX-MOBV	0,05 €
Macao	MAC-	0,26 €
Macao-Mobile	MAC-MOB	0,24 €
Macedonia	MKD-	0,37 €
Macedonia-Mobile-Albafone	MKD-MOBA	0,86 €
Macedonia-Mobile-Cosmofon	MKD-MOBC	0,86 €
Macedonia-Mobile-Nov	MKD-MOBN	0,86 €
Macedonia-Mobile-Others	MKD-MOBZ	0,86 €
Macedonia-Mobile-T-Mobile	MKD-MOBT	0,86 €
Madagascar	MDG-	1,42 €
Madagascar-Mobile-Madacom	MDG-MOBM	1,42 €
Madagascar-Mobile-Orange	MDG-MOBO	1,42 €
Madagascar-Mobile-Others	MDG-MOBZ	1,83 €
Madagascar-Mobile-Telma	MDG-MOBT	1,42 €
Malawi	MWI-	0,82 €
Malawi-Mobile-Others	MWI-MOBZ	0,82 €
Malawi-Mobile-Zain	MWI-MOBC	0,82 €
Malaysia	MYS-	0,06 €
Malaysia-Mobile	MYS-MOB	0,05 €
Maldives	MDV-	1,83 €
Mali	MLI-	0,49 €
Mali-Mobile-Orange	MLI-MOBI	0,85 €
Mali-Mobile-Others	MLI-MOBZ	0,85 €
Mali-OLO-Orange	MLI-OLO	0,49 €
Malta	MLT-	0,01 €
Malta-Mobile	MLT-MOB	0,03 €
Marshall Islands	MHL-	0,65 €
Martinique	MTQ-	0,01 €
Martinique-Mobile-Digicel	MTQ-MOBD	0,05 €
Martinique-Mobile-Orange Caraibe	MTQ-MOBO	0,04 €
Martinique-Mobile-Others	MTQ-MOBZ	0,04 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Martinique-Mobile-Outremer	MTQ-MOBU	0,04 €
Mauritania	MRT-	1,04 €
Mauritania-Mobile-Chinquitel	MRT-MOBC	1,08 €
Mauritania-Mobile-Mattel	MRT-MOBM	1,34 €
Mauritania-Mobile-Mauritel	MRT-MOBT	1,04 €
Mauritius	MUS-	0,38 €
Mauritius-Mobile	MUS-MOB	0,30 €
Mayotte	MAY-	0,10 €
Mayotte-Mobile-Others	MAY-MOBZ	0,23 €
Mayotte-Mobile-Outremer	MAY-MOBU	0,23 €
Mayotte-Mobile-SRR	MAY-MOBS	0,26 €
Mexico	MEX-	0,00 €
Mexico-Guadalajara	MEX-GUA	0,00 €
Mexico-Mexico City	MEX-MEX	0,00 €
Mexico-Mobile	MEX-MOB	0,01 €
Mexico-Monterrey	MEX-MON	0,00 €
Micronesia	FSM-	1,19 €
Moldova	MDA-	0,69 €
Moldova-Mobile-Moldcel	MDA-MOBM	0,72 €
Moldova-Mobile-Orange	MDA-MOBO	0,57 €
Moldova-Mobile-Others	MDA-MOBZ	0,60 €
Moldova-Special Service	MDA-SSV	1,33 €
Monaco	MCO-	0,17 €
Monaco-Mobile-EX	MCO-MOBX	0,76 €
Monaco-Mobile-KFOR	MCO-MOBK	0,92 €
Monaco-Mobile-Others	MCO-MOBZ	0,69 €
Mongolia	MNG-	0,05 €
Mongolia-Mobile	MNG-MOB	0,05 €
Montenegro	MON-	0,33 €
Montenegro-Mobile	MON-MOB	0,82 €
Montserrat	MSR-	0,63 €
Morocco	MAR-	0,04 €
Morocco-Mobile-Globalstar	MAR-MOBG	1,60 €
Morocco-Mobile-IAM	MAR-MOBI	0,89 €
Morocco-Mobile-Meditel	MAR-MOBM	0,89 €
Morocco-Mobile-Others	MAR-MOBZ	1,19 €
Morocco-Mobile-Wana	MAR-MOBW	0,98 €
Morocco-OLO-Meditel	MAR-OLOM	0,45 €
Morocco-OLO-Wana	MAR-OLOW	0,90 €
Morocco-OLO-Wana-WLL	MAR-LOX	0,64 €
Mozambique	MOZ-	0,14 €
Mozambique-Mobile-Others	MOZ-MOBZ	0,46 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Mozambique-Mobile-Vodacom	MOZ-MOBV	0,46 €
Myanmar	MMR-	0,31 €
Myanmar-Mobile	MMR-MOB	0,40 €
Namibia	NAM-	0,11 €
Namibia-Mobile	NAM-MOB	0,13 €
Nauru	NRU-	2,98 €
Nepal	NPL-	0,29 €
Nepal-Mobile-NTC	NPL-MOBN	0,29 €
Nepal-Mobile-Others	NPL-MOBZ	0,29 €
Nepal-Mobile-Smart	NPL-MOBS	0,29 €
Nepal-Mobile-Spice	NPL-MOBE	0,29 €
Netherlands	NLD-	0,01 €
Netherlands Antilles	ANT-	0,24 €
Netherlands-Mobile-KPN	NLD-MOBK	0,03 €
Netherlands-Mobile-Lycamobile	NLD-MOBL	0,04 €
Netherlands-Mobile-Others	NLD-MOBZ	0,04 €
Netherlands-Mobile-Tele2	NLD-MOBE	0,02 €
Netherlands-Mobile-TMobile	NLD-MOBB	0,03 €
Netherlands-Mobile-Vodafone	NLD-MOBV	0,02 €
New Caledonia	NCL-	0,29 €
New Caledonia-Mobile	NCL-MOB	0,29 €
New Zealand	NZL-	0,02 €
New Zealand-Mobile	NZL-MOB	0,08 €
Nicaragua	NIC-	0,33 €
Nicaragua-Mobile-Bellsouth	NIC-MOBB	0,59 €
Nicaragua-Mobile-Others	NIC-MOBZ	0,59 €
Niger	NER-	1,00 €
Nigeria	NGA-	0,26 €
Nigeria-Mobile-Etisalat	NGA-MOBS	0,27 €
Nigeria-Mobile-Globacom	NGA-MOBG	0,18 €
Nigeria-Mobile-Mtel	NGA-MOBT	0,27 €
Nigeria-Mobile-MTN	NGA-MOBM	0,16 €
Nigeria-Mobile-Others	NGA-MOBZ	0,27 €
Nigeria-Mobile-Zain	NGA-MOBE	0,27 €
Niger-Mobile-Celtel	NER-MOBC	0,82 €
Niger-Mobile-Others	NER-MOBZ	0,82 €
Niue Islands	NIU-	3,54 €
Northern Mariana	NMP-	0,10 €
Norway	NOR-	0,01 €
Norway-Mobile-Lycamobile	NOR-MOBL	0,03 €
Norway-Mobile-Netcom	NOR-MOBN	0,03 €
Norway-Mobile-Others	NOR-MOBZ	0,03 €
Norway-Mobile-Tele2	NOR-MOBT	0,03 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Norway-Mobile-Telenor	NOR-MOBR	0,05 €
Norway-Special Service	NOR-SSV	0,24 €
Oman	OMA-	0,28 €
Oman-Mobile	OMA-MOB	0,66 €
Pakistan	PAK-	0,12 €
Pakistan-Mobile-Mobilink	PAK-MOBM	0,10 €
Pakistan-Mobile-Others	PAK-MOBZ	0,12 €
Pakistan-Mobile-Paktel	PAK-MOBP	0,11 €
Pakistan-Mobile-Telenor	PAK-MOBT	0,03 €
Pakistan-Mobile-Uphone	PAK-MOBU	0,10 €
Pakistan-Mobile-Warid	PAK-MOBW	0,11 €
Palau	PAW-	1,02 €
Palestine	PAL-	0,39 €
Palestine-Mobile	PAL-MOB	0,45 €
Panama	PAN-	0,04 €
Panama-Mobile	PAN-MOB	0,28 €
Papua New Guinea	PNG-	1,13 €
Paraguay	PRY-	0,07 €
Paraguay-Asuncion	PRY-ASU	0,05 €
Paraguay-Mobile-Others	PRY-MOBZ	0,12 €
Paraguay-Mobile-Personal	PRY-MOBP	0,13 €
Paraguay-Mobile-Tigo	PRY-MOBT	0,13 €
Paraguay-Mobile-VOX	PRY-MOBV	0,16 €
Peru	PER-	0,02 €
Peru-Lima	PER-LIM	0,01 €
Peru-Mobile-Claro	PER-MOBC	0,04 €
Peru-Mobile-Lima	PER-MOBL	0,01 €
Peru-Mobile-Movistar	PER-MOBM	0,05 €
Peru-Mobile-Others	PER-MOBZ	0,04 €
Peru-Rural	PER-RUR	0,02 €
Philippines	PHL-	0,23 €
Philippines-Cebu	PHL-CEB	0,23 €
Philippines-Manila	PHL-MNL	0,23 €
Philippines-Mobile-Digitel	PHL-MOBD	0,30 €
Philippines-Mobile-Globe	PHL-MOBG	0,27 €
Philippines-Mobile-Others	PHL-MOBZ	0,33 €
Philippines-Mobile-Smart	PHL-MOBS	0,33 €
Poland	POL-	0,02 €
Poland-Mobile-Era	POL-MOBE	0,05 €
Poland-Mobile-Idea	POL-MOBI	0,05 €
Poland-Mobile-Others	POL-MOBZ	0,54 €
Poland-Mobile-Play	POL-MOBN	0,04 €
Poland-Mobile-Plus	POL-MOBP	0,05 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Portugal	PRT-	0,00 €
Portugal-Mobile-Optimus	PRT-MOBP	0,02 €
Portugal-Mobile-Others	PRT-MOBZ	0,02 €
Portugal-Mobile-TMN	PRT-MOBT	0,02 €
Portugal-Mobile-Vodafone	PRT-MOBV	0,02 €
Portugal-Personal Number	PRT-PN	0,01 €
Puerto Rico	PRI-	0,01 €
Qatar	QAT-	0,48 €
Qatar-Mobile	QAT-MOB	0,48 €
Reunion	REN-	0,05 €
Reunion-Mobile-Orange Reunion	REN-MOBO	0,18 €
Reunion-Mobile-Others	REN-MOBZ	0,12 €
Reunion-Mobile-Outremer	REN-MOBU	0,18 €
Reunion-Mobile-SRR	REN-MOBS	0,12 €
Romania	ROM-	0,01 €
Romania-Bucharest	ROM-BUH	0,02 €
Romania-Mobile-Cosmorum	ROM-MOBC	0,04 €
Romania-Mobile-Mobifon	ROM-MOBM	0,05 €
Romania-Mobile-Orange	ROM-MOBO	0,05 €
Romania-Mobile-Others	ROM-MOBZ	0,04 €
Romania-Mobile-Telemobil	ROM-MOBT	0,04 €
Romania-OLO	ROM-OLO	0,02 €
Russia	RUS-	0,07 €
Russia-Area 1	RUS-AR1	0,02 €
Russia-Area 2	RUS-AR2	0,04 €
Russia-Area 3	RUS-AR3	0,04 €
Russia-Area 4	RUS-AR4	0,06 €
Russia-Area 5	RUS-AR5	0,07 €
Russia-Mobile-Beeline	RUS-MOBB	0,53 €
Russia-Mobile-Globaltel	RUS-MOBG	3,50 €
Russia-Mobile-GTNT	RUS-MOGT	3,50 €
Russia-Mobile-Iridium	RUS-MOBI	3,50 €
Russia-Mobile-Megafon	RUS-MOBF	0,53 €
Russia-Mobile-MTS	RUS-MOBT	0,41 €
Russia-Mobile-Others	RUS-MOBZ	0,53 €
Russia-Mobile-Rostelecom	RUS-MOBR	0,45 €
Russia-Moscow	RUS-MOW	0,03 €
Russia-St Petersburg	RUS-STP	0,02 €
Rwanda	RWA-	0,71 €
Rwanda-Mobile-MTN	RWA-MOBM	0,71 €
Rwanda-Mobile-Others	RWA-MOBZ	0,71 €
Rwanda-Mobile-Tigo	RWA-MOBT	0,71 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Samoa American	ASA-	0,05 €
Samoa Western	WSM-	1,48 €
San Marino	SMR-	0,07 €
San Marino-Mobile	SMR-MOB	0,41 €
Sao Tome and Principe	STP-	2,50 €
Saudi Arabia	SAU-	0,21 €
Saudi Arabia-Mobile-Mobily	SAU-MOBM	0,33 €
Saudi Arabia-Mobile-Others	SAU-MOBZ	0,33 €
Saudi Arabia-Mobile-STC	SAU-MOBS	0,33 €
Saudi Arabia-Mobile-Zain	SAU-MOBY	0,33 €
Senegal	SEN-	0,49 €
Senegal-Expresso	SEN-EXP	0,88 €
Senegal-Mobile-Orange	SEN-MOBO	0,85 €
Senegal-Mobile-Others	SEN-MOBZ	0,88 €
Senegal-Mobile-Sentel	SEN-MOBS	0,88 €
Senegal-Special Service	SEN-SSV	0,67 €
Serbia	SER-	0,38 €
Serbia-Ipkonet	SER-IPK	0,38 €
Serbia-Kosovo	SER-KOS	0,31 €
Serbia-Kujtesanet	SER-KUJ	0,31 €
Serbia-Mobile-MTS	SER-MOBM	0,85 €
Serbia-Mobile-Telenor	SER-MOBT	0,85 €
Serbia-Mobile-Vip	SER-MOBV	0,85 €
Serbia-Orion	SER-ORI	0,85 €
Serbia-Special Service	SER-SSV	0,85 €
Seychelles	SYC-	1,65 €
Sierra Leone	SLE-	1,10 €
Sierra Leone-Mobile-Africel	SLE-MOBA	1,04 €
Sierra Leone-Mobile-Celtel	SLE-MOBC	1,04 €
Sierra Leone-Mobile-Commium	SLE-MOBO	1,04 €
Sierra Leone-Mobile-Millicom	SLE-MOBM	1,04 €
Sierra Leone-Mobile-Others	SLE-MOBZ	1,04 €
Singapore	SGP-	0,02 €
Singapore-Mobile	SGP-MOB	0,02 €
Sint Maarten	SXM-	0,23 €
Slovakia	SVK-	0,01 €
Slovakia-Bratislava	SVK-BRA	0,07 €
Slovakia-Mobile-EuroTel	SVK-MOBT	0,05 €
Slovakia-Mobile-O2	SVK-MOBE	0,05 €
Slovakia-Mobile-Orange	SVK-MOBO	0,05 €
Slovakia-Mobile-Others	SVK-MOBZ	0,05 €
Slovenia	SVN-	0,04 €
Slovenia-Mobile-IPKO	SVN-MOBI	0,88 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Slovenia-Mobile-Mobitel	SVN-MOBM	0,08 €
Slovenia-Mobile-Others	SVN-MOBZ	0,08 €
Slovenia-Mobile-SI	SVN-MOBS	0,09 €
Solomon Islands	SLB-	2,00 €
Somalia	SOM-	1,16 €
Somalia-Mobile-ASGSM	SOM-MOBA	1,16 €
Somalia-Mobile-Hargeysa	SOM-MOBH	1,16 €
Somalia-Mobile-Hormuud	SOM-MOBU	1,16 €
Somalia-Mobile-Onkod	SOM-MOBO	1,16 €
Somalia-Mobile-Others	SOM-MOBZ	1,16 €
Somalia-Mobile-Special Services	SOM-SSV	1,16 €
South Africa	ZAF-	0,16 €
South Africa-Cape Town	ZAF-CAP	0,16 €
South Africa-Johannesburg	ZAF-JNB	0,16 €
South Africa-Mobile-CellC	ZAF-MOBC	0,30 €
South Africa-Mobile-MTN	ZAF-MOBN	0,27 €
South Africa-Mobile-Others	ZAF-MOBZ	0,49 €
South Africa-Mobile-Vodacom	ZAF-MOBV	0,49 €
South Sudan	SSD-	1,13 €
South Sudan-Mobile	SSD-MOB	0,88 €
Spain	ESP-	0,00 €
Spain-Full Rate	ESP-FR	0,22 €
Spain-Mobile-Euskatel	ESP-MOBE	0,02 €
Spain-Mobile-Orange	ESP-MOBR	0,02 €
Spain-Mobile-Others	ESP-MOBZ	0,03 €
Spain-Mobile-Telefonica	ESP-MOBT	0,02 €
Spain-Mobile-Vodafone	ESP-MOBA	0,02 €
Spain-Mobile-Xfera	ESP-MOBX	0,03 €
Spain-Personal Number	ESP-PN	0,31 €
Sri Lanka	LKA-	0,35 €
Sri Lanka-Mobile-Bharti	LKA-MOBB	0,38 €
Sri Lanka-Mobile-Mobitel	LKA-MOBT	0,36 €
Sri Lanka-Mobile-MTN	LKA-MOBM	0,42 €
Sri Lanka-Mobile-Others	LKA-MOBZ	0,38 €
St Helena	SHN-	3,78 €
St Kitts and Nevis	KNA-	0,46 €
St Lucia	LCA-	0,46 €
St Pierre and Miquelon	SPM-	0,46 €
St Vincent Grenadines	VCT-	0,46 €
Sudan	SDN-	0,45 €
Sudan-Mobile-MTN	SDN-MOBM	0,45 €
Sudan-Mobile-Others	SDN-MOBZ	0,46 €
Sudan-Mobile-Zain	SDN-MOBA	0,38 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Suriname	SUR-	0,36 €
Suriname-Mobile-Digicel	SUR-MOBD	0,74 €
Suriname-Mobile-Intelsur	SUR-MOBI	0,49 €
Suriname-Mobile-Others	SUR-MOBZ	0,59 €
Suriname-Mobile-Telesur	SUR-MOBT	0,49 €
Swaziland	SWZ-	0,17 €
Swaziland-Mobile	SWZ-MOB	0,41 €
Sweden	SWE-	0,01 €
Sweden-Mobile-Comviq	SWE-MOBC	0,02 €
Sweden-Mobile-Hi3G	SWE-MOBH	0,03 €
Sweden-Mobile-Others	SWE-MOBZ	0,03 €
Sweden-Mobile-Telenor	SWE-MOBE	0,03 €
Sweden-Mobile-Telia	SWE-MOBT	0,02 €
Switzerland	CHE-	0,02 €
Switzerland-Mobile-Lycamobile	CHE-MOBL	0,11 €
Switzerland-Mobile-Others	CHE-MOBZ	0,11 €
Switzerland-Mobile-Salt	CHE-MOBT	0,29 €
Switzerland-Mobile-Sunrise	CHE-MOBD	0,75 €
Switzerland-Mobile-Swisscom	CHE-MOBS	0,08 €
Switzerland-Mobile-Upc	CHE-MOBU	0,77 €
Switzerland-Personal Number	CHE-PN	0,04 €
Syria	SYR-	0,48 €
Syria-Mobile	SYR-MOB	0,71 €
Taiwan	TWN-	0,03 €
Taiwan-Mobile	TWN-MOB	0,21 €
Taiwan-Taipei	TWN-TAI	0,03 €
Tajikistan	TJK-	0,32 €
Tajikistan-Mobile-Babilon	TJK-MOBB	0,35 €
Tajikistan-Mobile-Beeline	TJK-MOBE	0,36 €
Tajikistan-Mobile-Indigo	TJK-MOBI	0,36 €
Tajikistan-Mobile-MLT	TJK-MOBM	0,36 €
Tajikistan-Mobile-Others	TJK-MOBZ	0,36 €
Tajikistan-Mobile-Tajiktel	TJK-MOBJ	0,36 €
Tajikistan-Mobile-TKmob	TJK-MOBK	0,36 €
Tanzania	TZA-	0,85 €
Tanzania-Mobile-Celtel	TZA-MOBC	0,85 €
Tanzania-Mobile-Others	TZA-MOBZ	0,85 €
Tanzania-Mobile-Tigo	TZA-MOBT	0,85 €
Tanzania-Mobile-Vodacom	TZA-MOBV	0,85 €
Thailand	THA-	0,07 €
Thailand-Mobile	THA-MOB	0,06 €
Togo	TGO-	0,68 €
Togo-Mobile-Telecell	TGO-MOBA	0,91 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Togo-Mobile-Togocell	TGO-MOBT	0,59 €
Tokelau	TKL-	3,29 €
Tonga	TON-	2,07 €
Trinidad and Tobago	TTO-	0,33 €
Trinidad and Tobago-Mobile-Digicel	TTO-MOBD	0,44 €
Trinidad and Tobago-Mobile-Others	TTO-MOBZ	0,43 €
Tunisia	TUN-	1,59 €
Tunisia-Mobile-Lycamobile	TUN-MOBL	1,59 €
Tunisia-Mobile-Orange	TUN-MOBO	1,59 €
Tunisia-Mobile-Others	TUN-MOBZ	1,59 €
Tunisia-Mobile-Tunisiana	TUN-MOBT	1,59 €
Turkey	TUR-	0,07 €
Turkey-Adana	TUR-ADA	0,07 €
Turkey-Ankara	TUR-ANK	0,07 €
Turkey-Antalya	TUR-ANT	0,07 €
Turkey-Istanbul	TUR-IST	0,07 €
Turkey-Izmir	TUR-IZM	0,07 €
Turkey-MET-Cities	TUR-MET	0,07 €
Turkey-Mobile-AVEA	TUR-MOBA	0,33 €
Turkey-Mobile-Globalstar	TUR-MOBG	1,32 €
Turkey-Mobile-KKTurkcell	TUR-MOBK	0,23 €
Turkey-Mobile-North Cyprus	TUR-MOBN	0,23 €
Turkey-Mobile-Others	TUR-MOBZ	0,52 €
Turkey-Mobile-Telsim	TUR-MOBS	0,23 €
Turkey-Mobile-Turkcell	TUR-MOBC	0,33 €
Turkey-Northern Cyprus	TUR-RNC	0,08 €
Turkey-Special Services	TUR-SSV	0,07 €
Turkmenistan	TKM-	0,26 €
Turkmenistan-Mobile	TKM-MOB	0,33 €
Turks and Caicos	TCA-	0,41 €
Turks and Caicos-Mobile	TCA-MOB	0,59 €
Tuvalu	TUV-	3,00 €
United Arab Emirates	ARE-	0,38 €
United Arab Emirates-Mobile-du	ARE-MOBD	0,38 €
United Arab Emirates-Mobile-Others	ARE-MOBZ	0,38 €
Uganda	UGA-	0,87 €
Uganda-Mobile-Celtel	UGA-MOBC	0,90 €
Uganda-Mobile-MTN	UGA-MOBM	0,92 €
Uganda-Mobile-Others	UGA-MOBZ	0,92 €
Uganda-OLO	UGA-OLO	0,92 €
Ukraine	UKR-	0,31 €
Ukraine-Mobile-Astelit	UKR-MOBA	0,49 €
Ukraine-Mobile-Golden Telecom	UKR-MOBG	0,40 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Ukraine-Mobile-Kyivstar	UKR-MOBK	0,58 €
Ukraine-Mobile-Others	UKR-MOBZ	0,54 €
Ukraine-Mobile-UMC	UKR-MOBU	0,54 €
Ukraine-Mobile-Wellcom	UKR-MOBW	0,54 €
United Kingdom	GBR-	0,00 €
United Kingdom-Mobile-H3G	GBR-MOBG	0,02 €
United Kingdom-Mobile-Jersey	GBR-MOBJ	0,45 €
United Kingdom-Mobile-Lycamobile	GBR-MOBL	0,02 €
United Kingdom-Mobile-O2	GBR-MOBC	0,02 €
United Kingdom-Mobile-Orange	GBR-MOBO	0,02 €
United Kingdom-Mobile-Others	GBR-MOBZ	0,45 €
United Kingdom-Mobile-TMobile	GBR-MOBT	0,02 €
United Kingdom-Mobile-Vodafone	GBR-MOBV	0,02 €
United Kingdom-Nationwide	GBR-NAT	0,02 €
United Kingdom-Personal Number	GBR-PN	0,18 €
United Nations-OCHA	UNO-	0,71 €
Universal Personal Telecom	UPT-	1,15 €
Uruguay	URY-	0,12 €
Uruguay-Mobile	URY-MOB	0,36 €
Uruguay-Montevideo	URY-MON	0,08 €
USA	USA-	0,02 €
USA-Alaska	USA-ALA	0,02 €
USA-Hawaii	USA-HAW	0,02 €
USA-Toll Free	USA-FREE	0,02 €
Uzbekistan	UZB-	0,17 €
Uzbekistan-Mobile	UZB-MOB	0,17 €
Uzbekistan-Tashkent	UZB-TAS	0,17 €
Vanuatu	VUT-	2,02 €
Vanuatu-Mobile-Digicel	VUT-MOBD	2,02 €
Venezuela	VEN-	0,03 €
Venezuela-Caracas	VEN-CCS	0,03 €
Venezuela-Mobile-Digicel	VEN-MOBD	0,18 €
Venezuela-Mobile-Movilnet	VEN-MOBM	0,08 €
Venezuela-Mobile-Others	VEN-MOBZ	0,15 €
Venezuela-Mobile-Telcel	VEN-MOBT	0,15 €
Vietnam	VNM-	0,14 €
Vietnam-Mobile-Mobiphone	VNM-MOBM	0,17 €
Vietnam-Mobile-Others	VNM-MOBZ	0,17 €
Vietnam-Mobile-Vietnamobile	VNM-MOBH	0,17 €
Vietnam-Mobile-Viettel	VNM-MOBV	0,17 €
Vietnam-Mobile-Vinaphone	VNM-MOBP	0,17 €
Virgin Islands British	VIR-	0,53 €
Virgin Islands United States	USV-	0,05 €

Destinazione	TIER-Code	Costo per minuto
Wallis and Futuna	WLF-	0,65 €
Yemen	YEM-	0,36 €
Yemen-Mobile-MTN	YEM-MOBM	0,36 €
Yemen-Mobile-Others	YEM-MOBZ	0,36 €
Yemen-Mobile-Sabafon	YEM-MOBS	0,36 €
Yemen-Mobile-Yemen Mobile	YEM-MOBY	0,36 €
Zambia	ZMB-	0,99 €
Zambia-Mobile-Airtel	ZMB-MOBA	0,99 €
Zambia-Mobile-MTN	ZMB-MOBM	0,99 €
Zambia-Mobile-Others	ZMB-MOBZ	0,99 €
Zambia-Mobile-Zamtel	ZMB-MOBC	0,99 €
Zimbabwe	ZWE-	0,27 €
Zimbabwe-Mobile-Econet	ZWE-MOBE	0,99 €
Zimbabwe-Mobile-Others	ZWE-MOBZ	0,91 €
Zimbabwe-Mobile-Telcel	ZWE-MOBT	0,99 €