



UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

Provvedimento dirigenziale

Adesione alla convenzione in materia di servizi VoIP e traffico telefonico erogati presso le sedi territoriali dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste per gli anni 2019 - 2025 con la società in house INVA S.p.A..

IL DIRETTORE GENERALE

visto lo Statuto di Ateneo, nel testo vigente;

visto il Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità, nel testo vigente;

visto il Manuale di Contabilità e gestione, approvato con deliberazione del Consiglio dell'Università n. 84, del 22 dicembre 2017;

vista la Legge 07 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*, nel testo vigente;

visto il Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante *“Codice dei contratti pubblici”*, nel testo vigente;

richiamata la deliberazione del Consiglio dell'Università n. 8, adottata nella seduta del 28 febbraio 2019 con la quale sono stati approvati il budget autorizzatorio per l'anno 2019 ed i relativi budget assegnati alle aree dirigenziali e alle strutture didattiche di ricerca;

richiamata la delibera del Consiglio dell'Università, n. 35, del 27 aprile 2015 recante *“Approvazione dell'adesione alla società INVA S.p.A.”*, società in house providing della Regione Autonoma Valle d'Aosta, del Comune di Aosta, dell'Azienda USL della Valle d'Aosta e degli enti locali territoriali partecipanti, mediante l'acquisto di n. 500 azioni ordinarie dal valore nominale di 1,00 euro cadauna;

considerato che le centraline telefoniche delle tre sedi di Ateneo sono eterogenee, non integrabili tra loro e che utilizzano tecnologie obsolete ciascuna delle quali richiede l'uso di apparati telefonici propri rendendo, pertanto, la gestione e la manutenzione dell'infrastruttura di fonia difficoltosa;

considerato, altresì, che la centralina e gli apparati telefonici della sede di Ateneo sita in via Duca degli Abruzzi (*“Ex Hotel Ambassador”*), in Aosta, sono obsoleti e non più manutenibili tanto che non è possibile procedere alla sostituzione degli apparati telefonici guasti, anche con altri modelli diversi dagli attuali;

atteso, pertanto, che i competenti uffici della Direzione generale hanno valutato di sostituire l'attuale infrastruttura telefonica dell'Ateneo con apparati che supportano e sfruttano la tecnologia VoIP (*Voice Over IP - Voce tramite Protocollo Internet*) al fine di omogeneizzare la rete di fonia nelle tre sedi di Ateneo, attestare gli apparati telefonici su un unico centralino nonché introdurre funzioni di fonia avanzate realizzabili esclusivamente con tecnologia VoIP;

considerato che l'introduzione della tecnologia VoIP consentirà di ridurre i costi annuali di manutenzione dei centralini telefonici e i costi annuali del traffico di fonia dato che le chiamate intra-sede saranno gratuite;

richiamato il provvedimento del Direttore Generale, n. 31, prot. univda n. 4132, del 26 marzo 2019 concernente l'adesione alla convenzione con la società in house INVA S.p.A. per la fornitura dei servizi di connettività, di assistenza hardware, di assistenza tecnica nonché del servizio housing dei server dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste presso il Data Center Unico Regionale per il periodo 01 gennaio 2019 – 31 dicembre 2021;

verificato, altresì, che la società INVA S.p.A., oltre alla gestione e alla manutenzione delle infrastrutture tecnologiche VoIP, offre anche il servizio di fonia per i suoi soci applicando una tariffazione di tipo “Flat” per chiamate nazionali illimitate su rete fissa e mobile, con esclusione dei numeri a valore aggiunto, e con un limite applicato alle chiamate internazionali di 500 minuti al mese;

atteso, altresì, che per l'introduzione della tecnologia VoIP si rende necessario adeguare l'infrastruttura di rete dell'Ateneo mediante l'acquisto di n. 2 switch PoE, e il recupero per la sede di Strada Cappuccini dello switch PoE in uso dagli attuali apparati telefonici;

considerato, pertanto, opportuno richiedere alla società INVA S.p.A., società partecipata dell'Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste, un'offerta per la realizzazione e la gestione di un sistema di fonia VoIP, per la fornitura del traffico telefonico e per la fornitura degli switch PoE;

vista l'offerta trasmessa dalla società INVA S.p.A., prot. univ. n. 11835, del 13 agosto 2019, relativa alla realizzazione, gestione e manutenzione per la durata di 6 anni di un sistema telefonico VoIP, comprendente il noleggio degli apparati telefonici, nonché della fornitura del traffico telefonico e degli switch PoE;

considerato, infine, che per le linee analogiche è necessario dotarsi di un modulo ATA, compreso nell'offerta di INVA S.p.A.;

preso atto che l'articolo 192, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016 prevede che ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuino preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche;

verificato che la convenzione CONSIP “Telefonia fissa 5”, aggiudicata alla ditta Fastweb S.p.A., prevede il servizio di telefonia su Ip (ToIP), che comprende connettività IP con banda del mezzo trasmissivo pari a 32 kbps bidirezionale;

atteso che la convenzione CONSIP “Telefonia fissa 5”, non prevede costi di attivazione e prevede i seguenti costi di utenza e noleggio (iva esclusa) per il servizio ToIP:

Convenzione CONSIP Fastweb servizio ToIP					
Componente	Canone mensile	unitario	Canone unitario annuale	Q.tà	Tot. canone annuale
Canone utenza Servizio IP Centrex oltre 100 utenti		14,10 €	169,20 €	123	20.811,60 €
Canone noleggio telefono IP Desktop		18,00 €	216,00 €	123	26.568,00 €
	Totale costo annuale FASTWEB servizio ToIP				47.379,60 €

visti i costi (iva esclusa) dell'offerta INVA relativa al servizio di fonia con tecnologia VoIP (SVOIP_2019-01) e di seguito riepilogati:

gento Impiegati

OFFERTA INVA SVOIP_2019-01			
Costi di Attivazione servizio VoIP			
Componente	Costo una tantum	Q.tà	Costo Tot. Iva esclusa
A.1 - Contributo una tantum per allestimento e configurazione impianto	13.592,29 €	1	13.592,29 €
	Totale costo attivazione		13.592,29 €
Canoni Annuali servizio telefonico e noleggio apparati servizio VoIP			
Componente	Canone unitario annuale	Q.tà	Canone annuale
A2 - Quota annuale servizio telefonico per postazione	35,00 €	123	4.305,00 €
A.3 - Quota annuale comodato d'uso per apparato VoIP di base (Cisco 7811)	20,00 €	123	2.460,00 €

A.4 - Quota annuale comodato d'uso per upgrade ad apparato VoIP di fascia intermedia (Cisco 7821)	5,00 €	120	600,00 €
A.5 - Quota annuale comodato d'uso per upgrade a posto operatore (Cisco 8851 + modulo di espansione)	80,00 €	2	160,00 €
A.6 - Quota annuale comodato d'uso per upgrade a modulo ATA per 4 linee analogiche	150,00 €	1	150,00 €
	Totale costo annuale canoni INVA		7.675,00 €

ritenuto opportuno effettuare la comparazione tra il costo annuale del servizio telefonico ToIP come da convenzione CONSIP “*Telefonia fissa 5*” e il costo annuale del servizio telefonico VoIP come da offerta della società INVA S.p.A. tenendo conto anche del contributo una tantum per l’allestimento e la configurazione dell’impianto pari a euro 13.592,29 richiesto da INVA S.p.A.;

considerato che la quota parte annuale dei costi di allestimento e configurazione impianto per il servizio VoIP, sui 6 anni previsti dall’offerta dalla società INVA S.p.A., è pari a euro 2.265,38;

considerato che per la comparazione del servizio VoIP il costo annuo del servizio della società INVA S.p.A. è quindi pari a euro 9.940,38 iva esclusa (7.675,00 canone annuo + 2.265,38 quota parte annuale contributo allestimento e configurazione impianto);

ritenuta, pertanto, congrua e vantaggiosa l’offerta di INVA S.p.A per la realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP, che comporta un costo annuo pari ad euro 9.940,38, iva esclusa, rispetto all’offerta Fastweb che prevede un costo annuo pari ad euro 47.379,60 iva esclusa;

atteso, altresì, che il servizio di telefonia su IP in convenzione CONSIP “*Telefonia fissa 5*” non include, tra l’altro, il servizio di realizzazione e gestione dell’infrastruttura di rete IP (cablaggio strutturato) e che, pertanto, interventi di adeguamento della LAN sono a carico dell’Ateneo;

visto il costo, iva esclusa, per la fornitura e la configurazione degli switch PoE come da offerta della società INVA S.p.A.:

Fornitura apparati di rete			
Componente	Costo unitario	Q.tà	Costo Tot.
Fornitura e configurazione di switch POE Huawei S5720-52P-PWR-LI-AC	1.440,00 €	2	2.880,00 €

atteso che la convenzione CONSIP “*Telefonia fissa 5*”, prevede i seguenti costi per il servizio di traffico telefonico con tecnologia ToIP (iva esclusa):

Convenzione CONSIP Fastweb servizio traffico telefonico				
Componente	Canone mensile unitario	Canone unitario annuale	Q.tà	Tot. canone annuale
Canone canale BRA in Area Primaria - con finestra di erogazione estesa H24	4,20 €	50,40 €	12	604,80 €
Canone canale RTG in Area Primaria - con finestra di erogazione estesa H24	5,40 €	64,80 €	2	129,60 €
	Totale costo annuale FASTWEB servizio traffico telefonico			734,40 €

considerato che in base alle bollette Fastweb degli ultimi anni si stimano i costi a consumo per il traffico telefonico in circa 1.850,00 euro annui e che quindi si ipotizzano i costi di traffico telefonico con tecnologia ToIP Fastweb complessivamente in 2.584,40 euro annui (734,40 + 1.850,00);

visti i costi (iva esclusa) dell'offerta INVA relativa al servizio di traffico telefonico da rete fissa con tecnologia VoIP (STTEL_2019-01) e di seguito riepilogati:

OFFERTA INVA STTEL_2019-01	
Contributo una tantum	
Componente	Costo Unitario
B.1 – Contributo una tantum per attivazione di 12 canali telefonici, 120 numeri di telefono	996,00 €
Traffico voce	
Componente	Costo Annuale
B.2 – Canone annuale traffico voce (tariffa flat)	2.389,53 €

ritenuto opportuno effettuare la comparazione tra il costo annuale del servizio di traffico telefonico ToIP come da convenzione CONSIP “*Telefonia fissa 5*” e il costo annuale del servizio di traffico telefonico VoIP come da offerta della società INVA S.p.A. tenendo conto anche del contributo una tantum per l'attivazione di 12 canali telefonici pari a euro 996,00 richiesto da INVA S.p.A.;

considerato che la quota parte annuale dei costi di attivazione dei 12 canali telefonici per il servizio di traffico telefonico VoIP, sui 6 anni previsti dall'offerta dalla società INVA S.p.A., è pari a euro 166,00;

considerato che per la comparazione del servizio di traffico telefonico VoIP il costo annuo del servizio della società INVA S.p.A. è quindi pari a euro 2.555,53 iva esclusa (2.389,53 canone annuo + 166,00 quota parte annuale contributo attivazione canali telefonici);

ritenuta, pertanto, congrua e vantaggiosa l'offerta di INVA S.p.A. per la fornitura del servizio di traffico telefonico con tecnologia VoIP, che comporta un costo annuo pari ad euro 2.555,53, iva esclusa, rispetto all'offerta Fastweb che prevede un costo annuo pari ad euro 2.584,40 iva esclusa;

atteso che l'offerta INVA comprensiva del servizio VoIP e del servizio traffico telefonico è in ogni caso più vantaggiosa rispetto all'offerta Fastweb relativa al solo servizio VoIP;

ritenuto, pertanto, conveniente sotto il profilo dell'efficienza, efficacia ed economicità procedere all'affidamento, mediante il ricorso all'affidamento in house alla società INVA S.p.A., di tutti i servizi sopra citati al costo di euro 77.855,47 Iva esclusa per i 6 anni della convenzione;

ritenuto opportuno, riscontrati la congruità del prezzo e il rispetto delle specifiche tecniche richieste, di procedere all'affidamento per la durata di 6 anni del servizio di gestione e di manutenzione VoIP, della fornitura di due switch PoE e della fornitura del traffico telefonico alla società in house INVA S.p.A. con sede in Loc. L'Île-Blonde, 11020 Brissogne (AO), P.IVA 00521690073, per un importo complessivo di euro 94.983,67 comprensivo di tutti gli oneri e dell'Iva di legge al 22%;

vista la bozza della convenzione in materia di servizi VoIP e traffico telefonico erogati presso le sedi territoriali dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste per gli anni 2019 - 2025 tra la società INVA S.p.A. e l'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste;

dato atto che:

- il possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50 del 2016 è stato autocertificato dalla ditta sopra citata;
- è stata verificata la regolarità contributiva della ditta INVA Spa, tramite la piattaforma dedicata (DURC online) – Protocollo INAIL_17074743;
- è stata accertata l'iscrizione alla Camera di Commercio tramite apposita visura camerale acquisita agli atti di Ateneo;
- il pagamento della prestazione verrà effettuato previa verifica dell'esatta consegna della fornitura, esclusivamente con le modalità di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, e precisamente tramite bonifico su conto corrente bancario o postale dedicato alle commesse pubbliche;
- che i dati relativi al presente affidamento sono soggetti alla pubblicazione prevista dalla normativa vigente in materia nelle apposite sottosezioni della pagina “Amministrazione trasparente” del sito web dell'Ateneo;

- alla presente fornitura si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Università della Valle d'Aosta, pubblicato sul sito dell'Ateneo, www.univda.it, nella sezione denominata "Normativa";

ritenuto di nominare quale responsabile del procedimento, il dott. Alessandro Gentile, funzionario dell'Ufficio Sistemi Informativi di Ateneo, della Direzione generale di Ateneo;

ritenuto che sussistono le condizioni di opportunità e convenienza per disporre l'affidamento della fornitura in oggetto;

DECIDE

1. di affidare alla società in house INVA S.p.A., con sede in Loc. L'Île-Blonde, 11020 Brissogne (AO), P.IVA 00521690073, il servizio di realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP, nonché della fornitura del traffico telefonico per la durata di n. 6 anni per un importo pari ad euro 77.855,47 oltre l'Iva di legge al 22%;
2. di nominare quale responsabile del procedimento il dott. Alessandro Gentile, funzionario dell'Ufficio Sistemi Informativi di Ateneo, della Direzione generale di Ateneo;
3. di autorizzare l'imputazione del costo di euro 17.797,71 (diciasettemilasettecentonovantasette/71), Iva inclusa, quale costo per allestimento e configurazione impianto del servizio telefonico VoIP e per il contributo una tantum per attivazione di 12 canali telefonici, alla voce di conto della contabilità analitica UA.VDA.DIG CA.04.02.04.02.03 "*Canoni per telefonia e reti di trasmissioni*" del budget economico per l'anno 2019;
4. di autorizzare l'imputazione del costo di euro 3.513,60 (tre milacinquecentotredici/60), Iva inclusa, quale costo per la fornitura di n. 2 switch PoE, alla voce di conto della contabilità analitica UA.VDA.DIG CA.01.01.02.02.02 "*Attrezzature informatiche*" del budget economico per l'anno 2019;
5. di autorizzare l'imputazione del costo di euro 780,29 (settecentottanta/29), Iva inclusa, quale quota parte 2019 (dicembre) del canone annuale per il servizio telefonico VoIP e noleggio degli apparati, alla voce di conto della contabilità analitica UA.VDA.DIG CA.04.02.04.02.03 "*Canoni per telefonia e reti di trasmissioni*" del budget economico per l'anno 2019;
6. di stabilire che il canone annuale per il servizio telefonico VoIP e noleggio degli apparati, pari ad euro 9.363,50 (novemilatrecentosessantatre/50), Iva inclusa, per gli anni 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, e la quota parte per i mesi gennaio – novembre 2025, pari ad euro 8.583,21 (ottomilacinquecentottantatre/21), Iva inclusa, graveranno sulla voce di conto della contabilità analitica UA.VDA.DIG CA.04.02.04.02.03 "*Canoni per telefonia e reti di trasmissioni*" dei rispettivi budget economici;
7. di autorizzare l'imputazione del costo di euro 242,94 (duecentoquarantadue/94), Iva inclusa, quale quota parte 2019 (dicembre) del canone annuale per il traffico fonia, tariffa flat, alla voce di conto della contabilità analitica UA.VDA.DIG CA.04.02.04.02.01 "*Utenze e consumi per telefonia fissa*" del budget economico per l'anno 2019;
8. di stabilire che il costo quale canone annuale per il traffico fonia, tariffa flat, pari ad euro 2.915,23 (duemilanovecentoquindici/23), Iva inclusa, per gli anni 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, e la quota parte per i mesi gennaio – novembre 2025, pari ad euro 2.672,29 (duemilaseicentottantadue/29), Iva inclusa, graveranno sulla voce di conto della contabilità analitica UA.VDA.DIG CA.04.02.04.02.01 "*Utenze e consumi per telefonia fissa*" dei rispettivi budget economici;
9. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto al visto di regolarità contabile;
10. di allegare le scritture contabili relative alle autorizzazioni di cui ai punti precedenti;

11. di allegare l'offerta INV A e i corrispettivi Fastweb TF5;
12. di allegare la bozza della convenzione in materia di servizi VoIP e traffico telefonico erogati presso le sedi territoriali dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste per gli anni 2019 2025 tra la società INV A S.p.A. e l'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste;
13. di dare atto che le liquidazioni mensili delle fatture elettroniche avverranno previo esito positivo della regolarità della fornitura e nel rispetto degli obblighi previsti dall'articolo 3 della legge n. 136/2010, nonché a seguito dell'esito positivo degli accertamenti disposti in materia di pagamenti da parte degli enti pubblici;
14. di pubblicare, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 29, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016, il contenuto e gli estremi del presente provvedimento sul sito istituzionale dell'Università, nell'ambito della sezione denominata "Amministrazione trasparente" il primo giorno lavorativo successivo alla data di protocollazione e DI INFORMARE che, avverso al presente provvedimento, è esperibile il ricorso giurisdizionale amministrativo al TAR Valle d'Aosta entro 30 giorni decorrenti dalla sopra indicata data di pubblicazione;
15. di pubblicare il presente provvedimento all'albo online di Ateneo.

IL DIRETTORE GENERALE

Lucia Ravagli Ceroni
(sottoscritto digitalmente)

Allegati:

1. *Scrittura Coan*
2. *Offerta INV A*
3. *Corrispettivi Fastweb TF5*
4. *Bozza Convenzione servizio Voip*

SCRITTURA COAN

Esercizio					UA budget					
2019					UA.VDA - Universita' della Valle d' Aosta					
Tipo scrittura	Numero scrittura	Data Scrittura	Soggetto			Totale costi	Totale ricavi	Differenza	Quota aperta	
Anticipata	2480	26/06/2019	13702---IN.VA. S.P.A.			22.334,54	0,00	-22.334,54	22.334,54	
Tipo Dg		Num DG	Data DG	UO Numerante	UO origine	Numero reg DG	Data Reg DG			
Ordine				170141	170141	101	26/06/2019			
Descrizione										
Affidamento alla società in house INVA S.p.A. del servizio di realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP, nonché della fornitura del traffico telefonico per la durata di n. 6 anni										
Numero dettaglio	UA	Voce COAN		Progetto		Unità Lavoro	Ammontare	Quota aperta	Data inizio	Data fine
1	UA.VDA.DIG - Affari generali	CA.04.02.04.02.03 - Canoni per telefonia e reti di trasmissioni					17.797,71	17.797,71	26/06/2019	31/12/2019
2	UA.VDA.DIG - Affari generali	CA.01.01.02.02.02 - Attrezzature informatiche					3.513,60	3.513,60	26/06/2019	26/06/2019
3	UA.VDA.DIG - Affari generali	CA.04.02.04.02.03 - Canoni per telefonia e reti di trasmissioni					780,29	780,29	01/12/2019	31/12/2019
4	UA.VDA.DIG - Affari generali	CA.04.02.04.02.01 - Utenze e consumi per telefonia fissa					242,94	242,94	01/12/2019	31/12/2019



Offerta n° 18.171_01_04 del 12-08-2019

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

Firmato Digitalmente

Approvato da

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

1	INDICE DOCUMENTO	3
2	INTRODUZIONE	5
3	REQUISITI	5
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
4	SOLUZIONE PROPOSTA	7
4.1	ARCHITETTURA DI RETE	8
4.2	ARCHITETTURA APPLICATIVA	9
5	OGGETTO DELLA FORNITURA	10
5.1	PRODOTTI/SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	10
5.2	LIVELLI DI SERVIZIO	12
5.3	ESCLUSIONI DI FORNITURA	12
6	METODOLOGIA DELL'INTERVENTO	13
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
7	PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE	13
7.1	SEDE DELLE ATTIVITÀ E GRUPPO DI LAVORO	13
7.2	TEMPIFICAZIONE DELLA FORNITURA	14
8	CONDIZIONI ECONOMICHE	14
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
9	CONDIZIONI DI FORNITURA	16
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
10	VARIE	17
11	ALLEGATI	18
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 omnicomprehensive.

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.

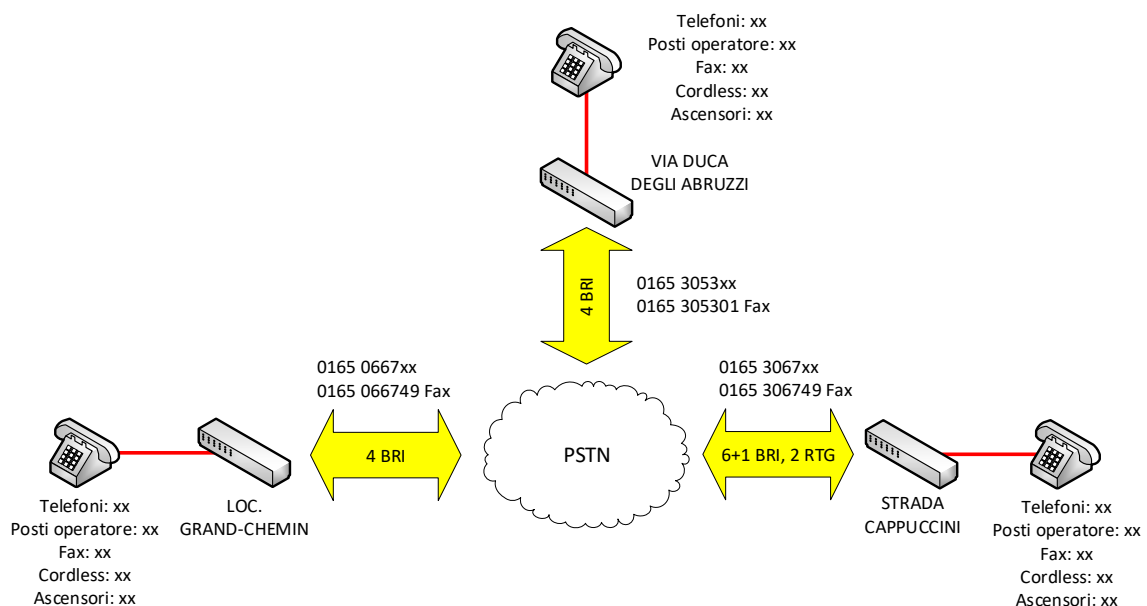


Figura 1 - Situazione attuale

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.

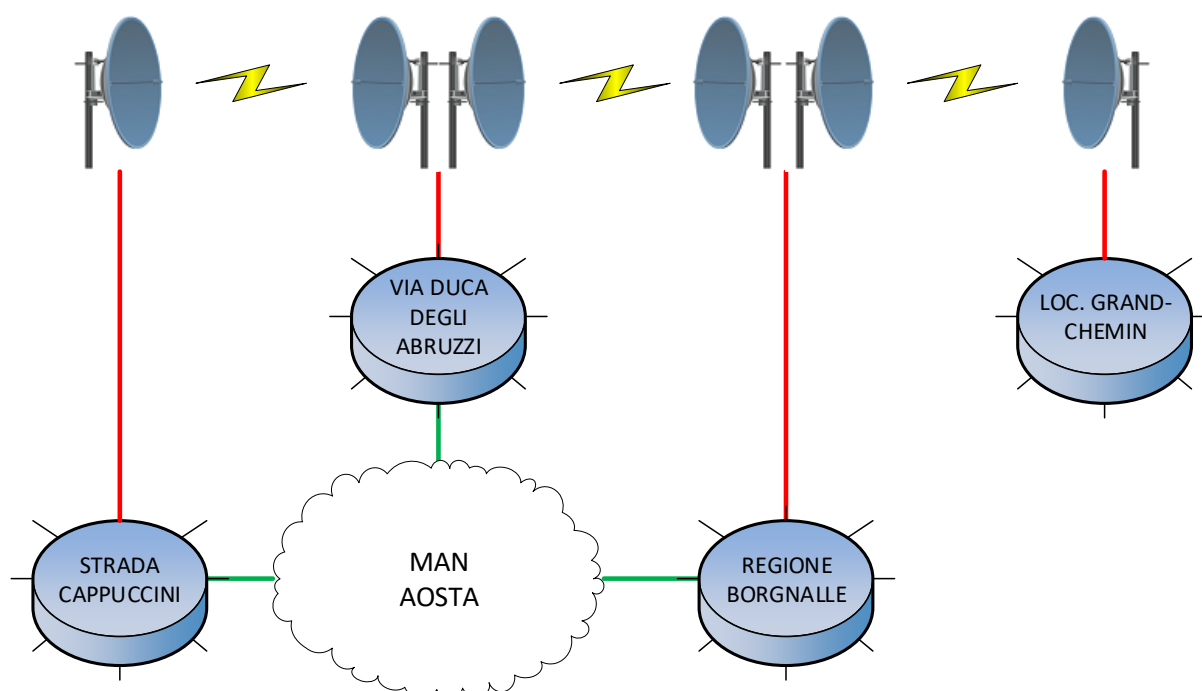


Figura 2 – Connettività

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	
Totale		€ 4.129,44	€ 1.533,42	€ 52,32

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.

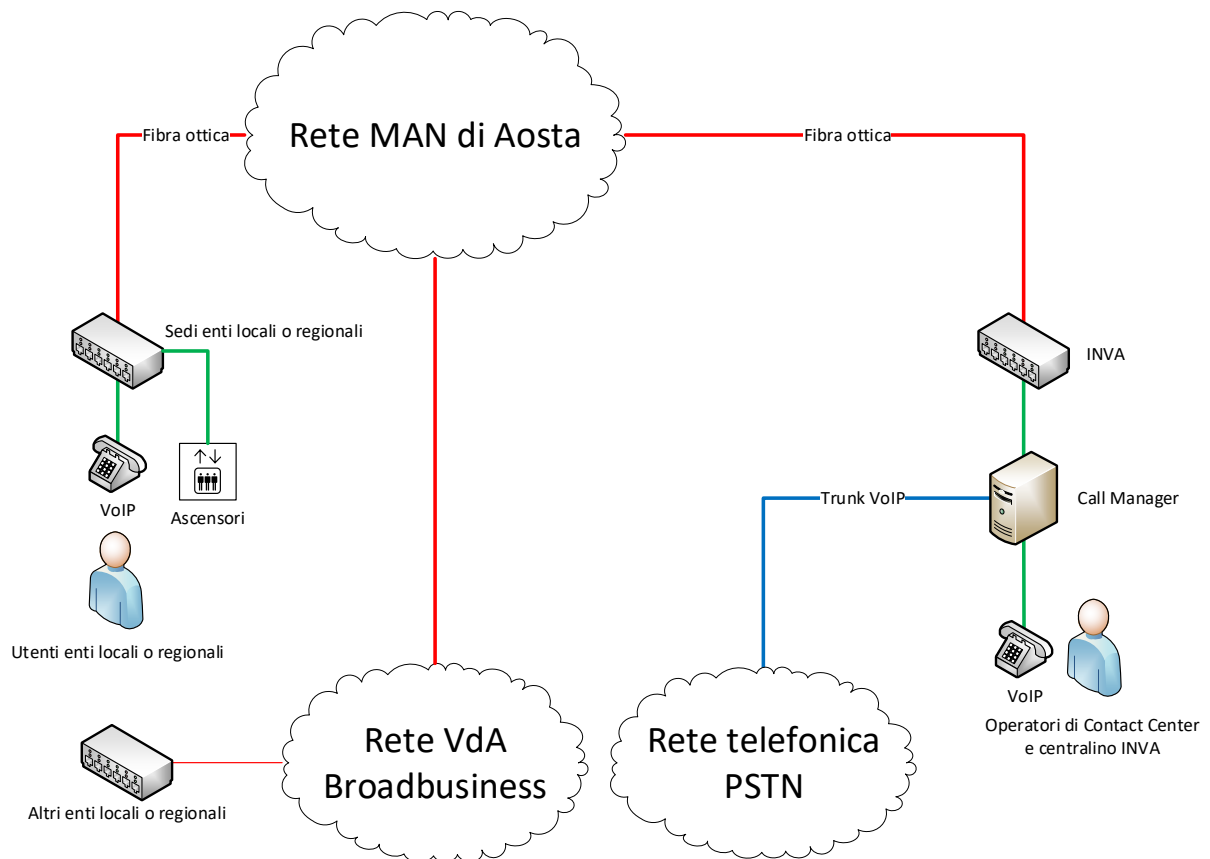


Figura 3 - Architettura di rete

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.

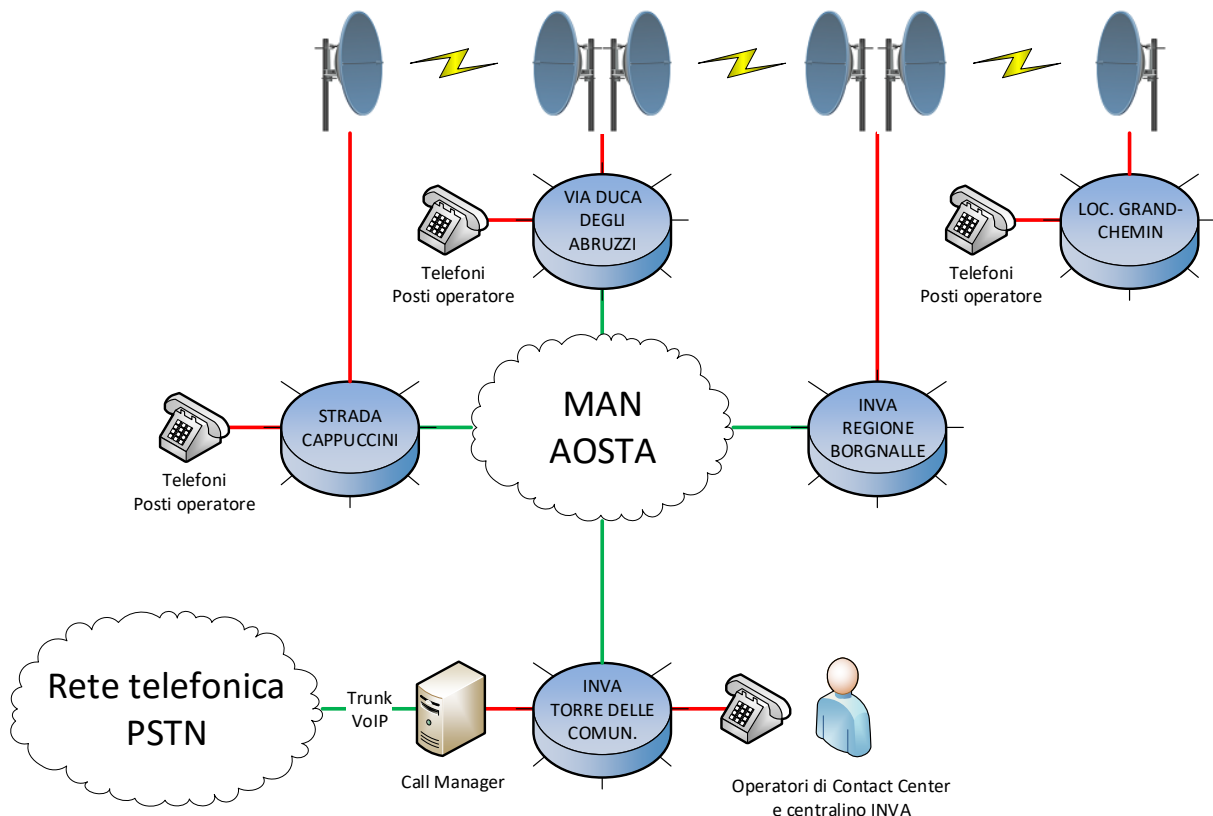


Figura 4 – Architettura sistema VoIP

Le tre sedi dell'Università della Valle d'Aosta condivideranno con INVA 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.

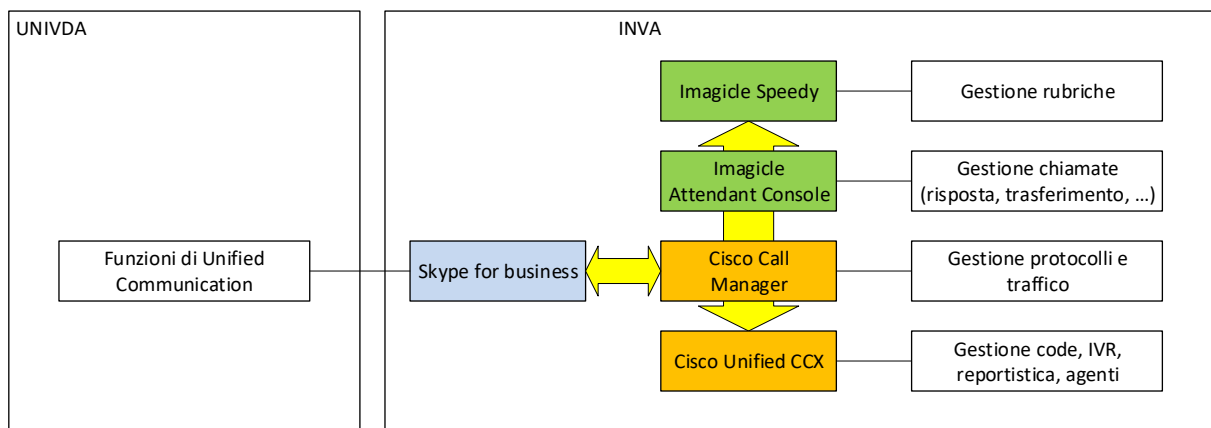


Figura 5 - Architettura applicativa

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	Il telefono di fascia intermedia è il CISCO 7821,  con le seguenti caratteristiche: • Display 396 x 162 pixel in scala di grigi retroilluminato; • Vivavoce; • Connessione alla rete con velocità 10/100 Mbit/s; • Class POE: 1 (da 0,44 a 3,84W) • 2 Line keys programmabili • Presa per cuffiette con connettore RJ-9 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.

Modello	Descrizione
CISCO 8851	Il telefono per posto operatore è il CISCO 8851,  con le seguenti caratteristiche: • Display 800 x 490 pixel a colori; • Vivavoce; • Connessione alla rete con velocità 10/100/1000 Mbit/s; • Tasti funzione (muto, attesa, trasferimento, conferenza); • Bluetooth integrato; • Class POE: 3 (da 6,49 a 12,95 W)
CISCO 8800	Il telefono per posto operatore sarà equipaggiato di modulo di espansione Cisco 8800 KEY EXPANSION MODULE: • Display 480 x 272 pixel a colori • 18 tasti per trasferimento chiamata o per funzioni programmabili 

Sono inoltre oggetto della proposta i seguenti apparati 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
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
Totale complessivo sulla durata del servizio					€ 59.642,29

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 ¹	€ 2.389,53	6	€ 14.337,18
Totale complessivo sulla durata del servizio			€ 15.333,18

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.

¹ 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
Totale complessivo annuo			€ 48.150,00

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
BRONZE		✓					
SILVER		✓			✓		
GOLD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

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
Tipologia di SLA	Sono essenzialmente due: • Tempi di risposta: calcolano il tempo di un processo operativo per eseguire una certa attività da parte di risorse umane. • Disponibilità : calcola il tempo di disponibilità di un servizio basato su tecnologia informatica.
Misura da rilevare	Descrive la tipologia del livello di servizio da rilevare. • Per la tipologia “Tempi di risposta” le misure da rilevare sono tre: ○ <u>Tempo di fine intervento</u>: è il tempo che intercorre tra l’apertura dell’Incidente e la sua chiusura; ○ <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. • 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.
Dettaglio	Descrizione più dettagliata della Misura da rilevare
Tempo Obiettivo	Rappresenta il valore temporale di risultato che ci si impegna a raggiungere nell’erogazione del servizio nel periodo definito dalla base temporale.
Valore soglia	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
Calcolo	Specifica come viene effettuato la misura del livello di servizio offerto. Per gli SLA di tipologia “Tempi di risposta”, il calcolo degli SLA viene effettuato con la seguente formula $\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$ 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 $\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$
Base temporale	Semestrale
Eccezioni	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.
Applicabilità	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.
Condizioni	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.
Fonte informativa	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.
Penale	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	
FASCIA ORARIA	Secondo lo SLA prescelto per lo specifico servizio
VALORE SOGLIA	>= 90%
CALCOLO	$\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$
BASE TEMPORALE	Semestrale

PARAMETRI COMUNI	
ECCEZIONI	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.
APPLICABILITÀ	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.
CONDIZIONI	Disponibilità all'accesso, Conoscenza del soggetto terzo laddove necessario.
FONTE INFORMATIVA	Sistema Informativo di Service Management.
PENALE	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
1. TEMPO DI FINE INTERVENTO	Tempo di intervento.	Tempo che intercorre fra la segnalazione del problema e lo svolgimento dell'attività.	1 NBD (Entro il giorno lavorativo successivo)
2. TEMPO DI ESECUZIONE	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
3. TEMPO DI FINE INTERVENTO PRIORITARIO	Tempo di intervento.	Tempo che intercorre fra la segnalazione del problema e lo svolgimento dell'attività.	8 ore nella fascia oraria indicata
4. TEMPO DI INSTALLAZIONE PER NUOVI APPARATI VOIP	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	
FASCIA ORARIA	Secondo lo SLA prescelto per lo specifico servizio
MISURA DA RILEVARE	Disponibilità effettiva del servizio rispetto alla disponibilità teorica.
REQUISITI	Il servizio deve essere disponibile (disponibilità teorica) per tutta la fascia oraria prevista.
VALORE SOGLIA	Viene indicato nella scheda per lo specifico servizio. Può variare anche in

A. DISPONIBILITÀ	
	base alla fascia oraria prescelta.
CALCOLO	$\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$
BASE TEMPORALE	Definita nella scheda catalogo.
ECCEZIONE	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.
APPLICABILITÀ	Secondo quanto definito nelle schede di dettaglio di ogni singolo servizio.
FONTE INFORMATIVA	Sistema di monitoraggio e log dei sistemi.
PENALE	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)

Identificativo univoco del servizio	SVOIP_2019_01
Nome del servizio	Servizio di fonia su rete fissa con tecnologia VOIP

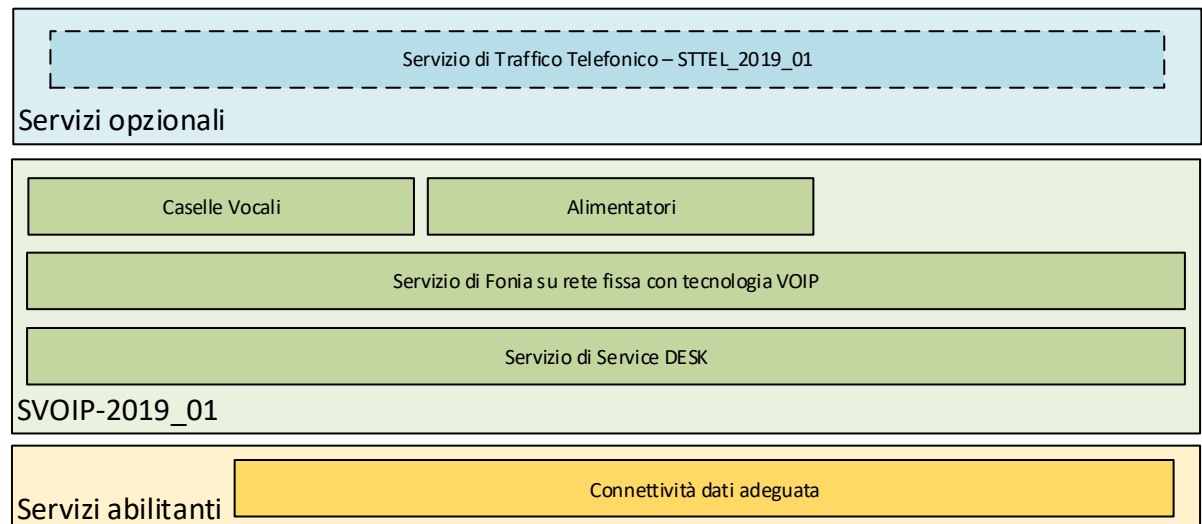
11.2.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

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

	Tipologia	Marca	Modello
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	

I 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:

- Disporre di un servizio di connettività adeguato, preferibilmente in fibra ottica
- 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
Malfunzionamenti	X	X	X	
Supporto all'uso	X	X	X	
Cambiamenti		X	X	
Fornitura nuovi apparati			X	
Attività di monitoraggio		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
Service Desk – Canale telefonico	X	X	X
Service Desk - Canali Web ticketing e posta elettronica	X	X	
Servizio VOIP	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

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

La DISPONIBILITÀ 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

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

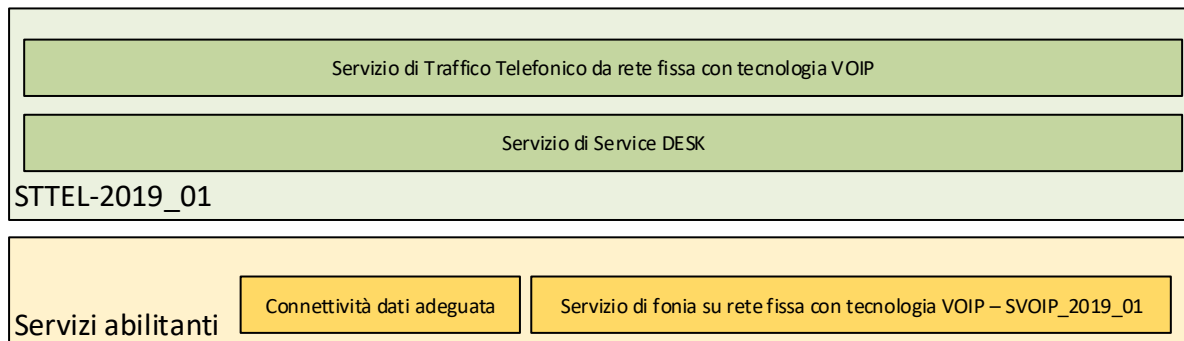
11.3.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

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.

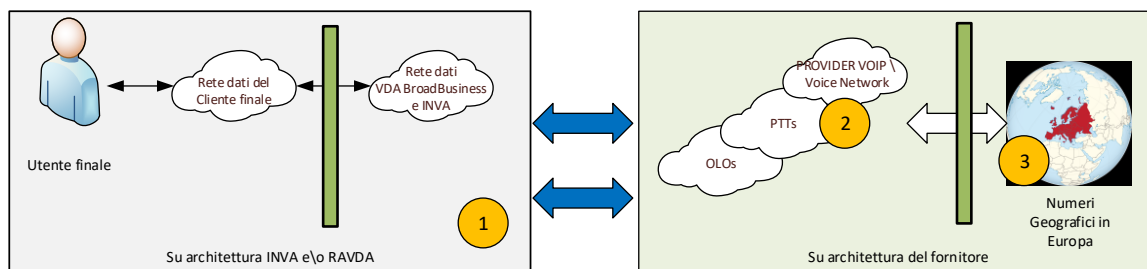


11.3.4 COSA È COMPRESO

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:

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

	Nome	Descrizione	Valore obiettivo
a)	Perdita dei pacchetti	Percentuale di pacchetti persi che non viene inviata con successo.	2 su 10^6
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-MOBM	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-T-Mobile	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-T-Mobile	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 €

acquistinretepa

Telefonia Fissa 5 - Fastaweb

Tabella – Tariffe del Servizio di Fonia	Prezzo €/minuto
Distrettuale, incluso urbane	0,0045
Interdistrettuale	0,0100
Verso rete mobile	0,0100
Internazionale – Area 1	0,0515
Internazionale – Area 2	0,0911
Internazionale – Area 3	0,1678
Internazionale – Area 4	0,0962
Internazionale – Area 5	0,2560
Internazionale – Area 6	0,2000
Internazionale – Area 7	0,1226
Internazionale – Area 8	0,2193
Addebito al chiamato (da rete fissa)	0,0080
Addebito al chiamato (da rete mobile)	0,1000
Addebito ripartito (da rete fissa)	0,0030
Addebito ripartito (da rete mobile)	0,1000

Tabella – Canone delle linee telefoniche in Area Primaria	Canone mese €
Canone canale RTG in Area Primaria	3,6000
Canone canale BRA in Area Primaria	2,8000
Canone canale PRA in Area Primaria	2,1000

Tabella – Canone delle linee telefoniche in Area Secondaria	Canone mese €
Canone canale RTG in Area Secondaria	4,8000
Canone canale BRA in Area Secondaria	3,8000
Canone canale PRA in Area Secondaria	5,8000

Tabella – Canone delle linee ToIP	Canone mese €
Canone utenza Servizio IP Centrex fino a 5 utenti	50,2600
Canone utenza Servizio IP Centrex da 6 fino a 20 utenti	27,0000
Canone utenza Servizio IP Centrex da 21 fino a 100 utenti	15,5400
Canone utenza Servizio IP Centrex oltre 100 utenti	14,1000

Tabella – Canone delle linee telefoniche in Area Primaria con finestra di erogazione estesa H24	Canone mese €
Canone canale RTG in Area Primaria - con finestra di erogazione estesa H24	5,4000
Canone canale BRA in Area Primaria - con finestra di erogazione estesa H24	4,2000
Canone canale PRA in Area Primaria - con finestra di erogazione estesa H24	3,1500

Tabella – Canone delle linee telefoniche in Area Secondaria con finestra di erogazione estesa H24	Canone mese €
Canone canale RTG in Area Secondaria - con finestra di erogazione estesa H24	7,2000
Canone canale BRA in Area Secondaria - con finestra di erogazione estesa H24	5,7000
Canone canale PRA in Area Secondaria - con finestra di erogazione estesa H24	8,7000

Tabella – Canone delle linee ToIP con finestra di erogazione estesa H24	Canone mese €
Canone utenza Servizio IP Centrex fino a 5 utenti - con finestra di erogazione estesa H24	75,3900
Canone utenza Servizio IP Centrex da 6 fino a 20 utenti - con finestra di erogazione estesa H24	40,5000
Canone utenza Servizio IP Centrex da 21 fino a 100 utenti - con finestra di erogazione estesa H24	23,3100
Canone utenza Servizio IP Centrex oltre 100 utenti - con finestra di erogazione estesa H24	21,1500

Tabella – Terminali IP	Canone mese €
Canone Telefono IP Desktop	18,0000

CONVENZIONE IN MATERIA DI SERVIZI VOIP E TRAFFICO TELEFONICO EROGATI PRESSO LE SEDI TERRITORIALI DELL'UNIVERSITA' DELLA VALLE D'AOSTA – UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE PER GLI ANNI 2019 2025.

TRA

l'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste, codice fiscale 91041130070 e partita IVA 01040890079, rappresentata dal Direttore generale, Sig.ra Lucia Ravagli Ceroni, domiciliata per la carica presso la sede dell'Università in Aosta, Strada dei Cappuccini, 2/A, qui di seguito identificata come "UNIVDA", a ciò autorizzata con deliberazione del Consiglio dell'Università n. 35 del 27 aprile 2015

E

la società IN.VA. S.p.A., codice fiscale e partita IVA 00521690073, nella persona del Signor Enrico Zanella, domiciliato per la carica presso la sede della società in Brissogne, Località L'Île-Blonde, 5 a questo atto autorizzato dalla sua carica di "Direttore Generale", qui di seguito identificata come "INVA";

Richiamata

la Legge regionale 12 luglio 1996, n. 16, *"Programmazione, organizzazione e gestione del sistema informativo regionale. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 17 agosto 1987, n. 81 (Costituzione di una Società per azioni nel settore dello sviluppo dell'informatica)"*, ed in particolare l'art. 2 che identifica la società INVA quale strumento per la realizzazione del piano pluriennale volto allo sviluppo, alla modernizzazione ed alla diffusione degli strumenti, delle tecnologie telematiche e dei sistemi informativi dell'amministrazione regionale nonché quale soggetto preposto allo sviluppo ed alla realizzazione di collegamenti informatici che interessano l'amministrazione regionale, gli altri enti pubblici territoriali valdostani e le amministrazioni dello stato;

Premesso che

- UNIVDA, al fine di:
 - 1) evolvere la propria infrastruttura telefonica accentrando l'attestazione degli apparati telefonici su un unico centralino;
 - 2) introdurre funzioni di fonia avanzata;
 - 3) ridurre il numero di canali di fonia al fine del contenimento dei costi;ha la necessità di acquisire un servizio di realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP, nonché la fornitura del traffico telefonico;
- INVA è una società in house providing della Regione Autonoma Valle d'Aosta, del Comune di Aosta, dell'Azienda USL della Valle d'Aosta e degli enti locali territoriali partecipanti;

- tra gli scopi della società vi è quello di fornire servizi a valore aggiunto in ambito ICT ai propri clienti istituzionali e tra questi servizi rientra anche quello di fornire servizi infrastrutturali e tecnologici, di assistenza hardware, desktop management, system management, network management, security management, housing e hosting;
- con deliberazione del Consiglio dell'Università della Valle d'Aosta n. 35/2015, del 27 aprile 2015, è stata approvata l'adesione alla società INVA;
- che il servizio della presente convenzione può essere affidato alla società INVA, qualificabile come organismo di diritto pubblico in quanto società di scopo, a totale partecipazione pubblica, della Regione Autonoma della Valle d'Aosta e degli altri enti partecipanti l'azionariato della società stessa, avente come esclusiva finalità sociale: la realizzazione e la gestione del sistema informativo dei soci anche ai fini dello sviluppo di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per renderle fruibili ai cittadini nei rapporti con le pubbliche amministrazioni;

le parti come sopra rappresentate, convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 Oggetto della convenzione

1. La presente convenzione definisce i compiti di INVA, le reciproche obbligazioni fra UNIVDA ed INVA e gli obiettivi operativi in merito all'erogazione del servizio di realizzazione, gestione e manutenzione di un sistema telefonico VoIP, nonché la fornitura del traffico telefonico per le sedi territoriali dell'Università della Valle d'Aosta.
2. La presente convenzione ha l'obiettivo di assicurare, con livelli di servizio definiti e certificati, l'erogazione dei servizi di cui al punto precedente, così come meglio specificato nella Proposta tecnico economica allegata alla presente convenzione.

Art. 2 Descrizione dei servizi, modalità operative e livelli di servizio

1. La descrizione, le modalità operative e i livelli di servizio previsti sono specificati dettagliatamente nella proposta tecnico economica n. 18.171/01_04, prot. univda n. 11835 del 13 agosto 2018, allegata alla presente convenzione, a costituirne parte integrante e sostanziale.

Art. 3 Documentazione - Reportistica

1. Al fine di garantire alla UNIVDA un'adeguata verifica dell'andamento del servizio, INVA produrrà un rendiconto periodico comprensivo degli SLA contrattuali, degli stati di avanzamento lavori e di ogni altra informazione utile alla valutazione dell'andamento del servizio che costituirà obbligazione di INVA nei confronti del cliente.

2. Parimenti, al fine di garantire la massima trasparenza tra le parti, UNIVDA trasmetterà ad INVA tutta la documentazione ritenuta necessaria per l'espletamento della convenzione medesima.

Art. 4

Penali

1. Qualora emergessero delle inadempienze da parte di INVA relativamente al rispetto dei livelli di servizio pattuiti, UNIVDA si riserva la facoltà di applicare una penale così come specificato distintamente per ogni servizio:

Servizio di Fonia su rete fissa con tecnologia VoIP				
Misura da rilevare	Base temporale	Tempo Obiettivo	Valore soglia	Penale applicata per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia
Tempo di fine intervento	Semestrale	1 NBD (entro un giorno lavorativo successivo)	>= 90%	1% del valore del servizio nel periodo
Tempo di esecuzione	Semestrale	Secondo la pianificazione di dettaglio	>= 90%	1% del valore del servizio nel periodo
Tempo di installazione nuovi apparati VoIP	Semestrale	10 NBD (entro il 10° giorno lavorativo successivo)	>= 90%	1% del valore del servizio nel periodo
Disponibilità del servizio	Mensile	-	>=99%	1% del valore contrattuale

Servizio di Traffico Telefonico da rete fissa con tecnologia VoIP				
Misura da rilevare	Base temporale	Tempo Obiettivo	Valore soglia	Penale applicata per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia
Tempo di esecuzione	Semestrale	Secondo la pianificazione di dettaglio	>= 90%	1% del valore del servizio nel periodo
Tempo di fine intervento prioritario	Semestrale	8 ore nella fascia oraria indicata	>= 90%	1% del valore del servizio nel periodo
Disponibilità del servizio	Mensile	-	>= 99%	1% del valore contrattuale

2. Ai fini dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali l'arrotondamento applicato prevede la scelta per difetto nel caso di valori inferiori a 0,5 e per eccesso negli altri casi.
3. Le penali verranno riconosciute da INVA con l'emissione di specifiche Note di Credito.

Art. 5

Brevetti industriali e diritti d'autore

1. INVA assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti di UNIVDA azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui beni acquistati o presi in licenza d'uso, INVA assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.
3. UNIVDA si impegna a informare prontamente per iscritto INVA delle iniziative giudiziarie precedentemente indicate.
4. Nell'ipotesi dell'azione giudiziaria precedentemente citata, UNIVDA, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di richiedere a INVA la risoluzione del contratto.

Art. 6 Decorrenza e corrispettivi

1. La presente convenzione decorre dal 01 dicembre 2019 fino al 30 novembre 2025;
2. Il totale degli oneri, IVA esclusa, deriva dalla seguente composizione:

	Anno 2019	Anni 2020 -2024	Anno 2025
Dettaglio	Importo (IVA esclusa)	Importo (IVA esclusa)	Importo (IVA esclusa)
Costo per allestimento e configurazione impianto del servizio telefonico VoIP e per il contributo una tantum per attivazione di 12 canali telefonici	14.588,29 €	-	-
Canone annuale per il servizio telefonico VoIP e noleggio degli apparati	639,58 €	7.675,00 €	7.035,42 €
Fornitura di n. 2 switch PoE	2.880,00 €		
Canone annuale per il traffico fonia (tariffa flat)	199,13 €	2.389,53 €	2.190,40 €

3. Eventuali variazioni dell'aliquota IVA vigente resteranno a carico di UNIVDA.

Art. 7 Modalità di fatturazione - Termini di pagamento

1. La fatturazione dei servizi segue le seguenti modalità:

Voci	Modalità Fatturazione
Canoni	Su base bimestrale anticipata
Contributo attivazione servizi e forniture	una tantum

2. Il pagamento delle fatture si intende a 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse mediante bonifico bancario alle coordinate indicate in fattura.
3. In sostituzione del CIG, in fattura dovrà essere indicato il numero del Provvedimento dirigenziale

di adesione alla presente convenzione nonché il numero di protocollo di Ateneo, come di seguito riportato:

Provvedimento del Direttore generale n. XXXXX, prot. univda n. YYYYYYY.

Art. 8

Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

1. La società INVA assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.
2. La società INVA si impegna a dare immediata comunicazione a UNIVDA e al Presidente della Regione nella sua qualità di Prefetto della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art. 9

Controversie

1. Tutte le contestazioni che potessero insorgere per causa, dipendenza o per l'osservanza, interpretazione ed esecuzione del presente contratto, anche per quanto non espressamente contemplato, ma afferenti all'esercizio della gestione, saranno risolte preliminarmente in via amichevole e, in assenza di esito favorevole, mediante ricorso all'autorità giudiziaria.
2. In caso di mancato accordo, qualunque controversia comunque derivante dalla presente convenzione, sarà deferita al Foro competente di Aosta.

Art. 10

Risoluzione

1. La presente convenzione può essere risolta, su richiesta di ciascuna delle parti, per grave inadempienza di una delle controparti rispetto agli impegni assunti nella medesima. In tal caso, la parte interessata notificherà all'altra la propria intenzione di avvalersi della presente clausola, invitando l'interessata a provvedere agli adempimenti previsti e sottoscritti entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione. Trascorso tale periodo, in assenza di provvedimenti o azioni della parte inadempiente, si potrà procedere alla risoluzione della convenzione a pieno diritto, fatti salvi gli obblighi derivanti da inadempimento colposo.
2. La presente convenzione inoltre potrà essere risolta, su richiesta di ciascuna delle parti interessate, per cause documentate di forza maggiore e per le altre cause previste dall'ordinamento giuridico.

Art. 11

Collaborazioni

1. Nell'esecuzione dei servizi di cui alla presente convenzione, INVA si potrà avvalere della collaborazione di Terzi selezionati e qualificati. Resta inteso che INVA rimane responsabile a tutti gli effetti nei confronti dell'amministrazione dell'attività dei Terzi stessi, anche con riferimento alla loro regolamentazione rispetto alle norme di legge.
2. INVA dichiara e garantisce che il personale impiegato per l'espletamento dei servizi è in regola

con le norme di legge e di contratto collettivo vigenti e regolarmente amministrato a tutti gli effetti per quanto concerne gli aspetti normativi, retributivi, previdenziali, assicurativi e fiscali.

Art. 12
Normativa di riferimento

1. Per tutto quanto non espressamente citato nella presente convenzione, si fa riferimento alla normativa in vigore relativa alle società in house regionali dell'ICT.

Art. 13
Registrazione

1. Trattandosi di prestazione soggetta ad imposta sul valore aggiunto la registrazione viene effettuata in caso d'uso e a tassa fissa, ai sensi dell'art.5, comma II, del D.P.R. 26.4.1986 n. 131 e dell'art. 1, punto 1, lettera b) della tariffa - parte seconda annessa allo stesso decreto, con spese a carico della parte richiedente la registrazione.

Art. 14
Privacy

1. Relativamente alla disciplina della privacy verrà adottato specifico decreto rettorale.

Letto, approvato e sottoscritto

Brissogne,

Per l'Università DELLA Valle d'Aosta
Il Direttore Generale
- Lucia Ravagli Ceroni -
(Documento sottoscritto digitalmente)

Per la Società IN.VA. S.p.A.
Il Direttore Generale
- Enrico ZANELLA -
(Documento sottoscritto digitalmente)