



Business Unit Aziende e Partite Iva
Large Business Sales
Via Casalnuovo 8/10
00142 Roma

Spett.le
Ente Acque Della Sardegna (ENAS)
c.a. Dott. Marco Cordeddu
Via Goffredo Mameli, 88 – 09123 Cagliari

Roma, 19/03/2014
QUO-34712-56SG1L

Oggetto: Collegamento Terzi con rilascio in via Mameli (CA)

In relazione alla Vostra gradita richiesta, con la presente siamo lieti di presentarVi le nostre migliori condizioni tecnico economiche per quanto riportato in oggetto.

In attesa di un Vostro gradito riscontro, restiamo a Vostra disposizione per ogni eventuale chiarimento si rendesse necessario.

Distinti saluti.

Wind Telecomunicazioni S.p.a.



WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Società con azionista unico
Direzione e coordinamento di VimpelCom Ltd.
Sede legale: Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma

Reg. Imp.: 05410741002 di Roma
C.F.: 05410741002 - Partita IVA: 05410741002
P.F.A. di Roma: 884361 - P.F.A. di Milano: 1564660

Sommario

1. SCOPO	3
2. PRESENTAZIONE DI WIND	3
2.1 PROFILO	3
2.2 TELEFONIA MOBILE	4
2.3 TELEFONIA FISSA E INTERNET	4
2.4 NUMERI E DATI	5
3. ESIGENZE CLIENTE.....	6
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	6
5. STUDIO DI FATTIBILITÀ	6
6. ARCHITETTURA DI RIFERIMENTO TERZI.....	7
7. ROUTER PER TERZI.....	7
8. CONFIGURAZIONE E ROUTING	8
9. SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA	8
9.1 GESTIONE DEL SERVIZIO	9
10. ORRISPETTIVI.....	9
10.1 DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER POTER DAR CORSO ALLA REALIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA...	9
10.2 CONTRIBUTI UNA TANTUM	10
10.3 CANONI RICORRENTI COLLEGAMENTI TERZI.....	10
10.4 FORNITURA IN OPERA E MANUTENZIONE ROUTER TERZI	10
11. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO	11

1. SCOPO

Con il presente documento si vogliono descrivere i servizi per la realizzazione di

- 1 collegamento per Autoproduttori Terzi a 128 kbps int v.35 Frame Relay verso il CR Torino - Via Sandro Botticelli, 139;

Il collegamento sarà rilasciato presso la sede cliente di Cagliari Via Mameli 88. Tale sede costituisce un punto di concentrazione pertanto sarà a cura cliente il rilancio sugli impianti di Furtei e Goni.

La richiesta SFA di riferimento è la QUO-34712-56SG1L

2. PRESENTAZIONE DI WIND

2.1 Profilo

Fondata nel 1997, WIND Telecomunicazioni SpA ha innovato il panorama dei servizi e dell'offerta in Italia puntando su nuovi standard di mercato: l'integrazione dei servizi telefonici, l'evoluzione di internet, la risposta globale alle esigenze di comunicazione delle persone e delle imprese. WIND Telecomunicazioni SpA è uno dei pochi operatori in Europa che offre servizi integrati di telefonia fissa, mobile e Internet. WIND è il terzo operatore mobile italiano, con 22,4 milioni di clienti (+4,4%) al 30 Settembre 2013. La società si conferma come il primo operatore alternativo nella telefonia fissa ed Internet in Italia con 3,0 milioni di clienti fissi voce (-4,3%), di cui 2,43 milioni di clienti in accesso diretto (-1,8%), e 2,2 milioni di clienti broadband (-1,1%).

I marchi del Gruppo WIND sono focalizzati su specifiche tipologie di offerta: il brand "WIND" caratterizza i servizi di telefonia mobile e convergenti; quello "Infostrada" contraddistingue i servizi di telefonia fissa e broadband.

Dal 1 gennaio 2006 WIND è la prima fra le società di telecomunicazioni nel mondo ad aver ottenuto la verifica di conformità sul proprio Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale effettuata da DNV (Det Norske Veritas), azienda leader nel settore della Certificazione. WIND ha inoltre adottato il Codice Etico (2002) che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività aziendali e la Carta dei Servizi, il documento dove sono espressi i principi di qualità del servizio e di tutela del cliente.

Risultati al 30 giugno 2013

Nei primi nove mesi del 2013 WIND ha proseguito il proprio piano d'investimenti, incentrato principalmente sull'ampliamento della copertura HSPA+ e della relativa capacità, volta a garantire performance elevate per il traffico dati in mobilità, e sull'incremento della capacità di backhauling necessaria per servire in maniera ottimale l'aumento esponenziale del traffico dati sia fisso che mobile, spendendo circa 500 milioni di euro. In linea con la 'Value Agenda' del gruppo, WIND ha continuato ad indirizzare i propri sforzi sui segmenti di mercato a più elevata crescita in termini di valore. Il business dei dati, sia nella telefonia mobile che fissa, presenta risultati estremamente importanti con ricavi da Internet mobile in crescita del 37,2% e ricavi da banda larga fissa ULL a +11,9%.

Al fine di fidelizzare la propria clientela e contrastare la forte pressione competitiva WIND, attraverso i valori di trasparenza, chiarezza e semplicità che da sempre la contraddistinguono, ha accentuato i propri sforzi commerciali sugli innovativi pacchetti bundle "All Inclusive" disponibili per tutti i segmenti del business in associazione a prodotti "Unlimited" sia per il traffico on net mobile prepagato che per l'off net mobile post pagato. Nei primi nove mesi dell'anno WIND ha registrato nel mobile più del 90% delle nuove attivazioni nette continuando ad incrementare la propria quota di mercato.

Nella telefonia fissa, grazie alla nuova strategia commerciale volta all'acquisizione di clienti ad accesso diretto i primi nove mesi del 2013 sono stati positivi in termini di crescita della marginalità.

2.2 Telefonia mobile

Nella telefonia mobile i clienti crescono del 4,4% raggiungendo i 22,4 milioni con un ulteriore incremento della quota di mercato di WIND. Tale successo è confermato dai trend positivi riscontrati sia nella clientela mobile prepagata, che nel segmento alto spendente post-pagato, sia consumer che business, che nel segmento Internet mobile, quest'ultimo legato alla crescente diffusione di smartphone e tablet.

L'ARPU mobile registra una flessione rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente attestandosi a €12,4 con una rilevanza sempre maggiore della componente dati che cresce dell'11,0% raggiungendo €4,3, pari a più del 34% dell'ARPU totale. La pressione sull'ARPU voce è in larga misura dovuta alla forte competitività riscontrata nel periodo estivo insieme alla riduzione delle tariffe di terminazione mobile ed alla crescente diffusione delle SIM solo dati, destinate ai tablet, PC portatili e dongle USB, che non generano ricavi voce. Nei primi nove mesi del 2013 è stato confermato il trend di aumento del churn rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, anche se in diminuzione a partire dal mese di settembre grazie ad una minore spinta promozionale nel mercato mobile, per effetto della forte pressione competitiva legata in particolare alle promozioni in portabilità, un fenomeno irrazionale del mercato che fa leva su comportamenti opportunistici in particolare sulle seconde e terze SIM possedute dai clienti.

2.3 Telefonia fissa e internet

Nella telefonia fissa l'andamento del numero di clienti totali riflette la nuova strategia di WIND, intrapresa nella seconda metà del 2012 e caratterizzata dalla focalizzazione sul solo segmento diretto del mercato e sull'utilizzo di canali di acquisizione pull (negozi e web) al fine di aumentare la profittabilità di questo segmento di mercato. I clienti voce fisso al 30 settembre si attestano a 3,0 milioni in flessione del 4,3%, con la componente diretta sostanzialmente stabile a 2,4 milioni di clienti e la componente indiretta in contrazione per effetto della nuova strategia. Nel segmento Broadband Infostrada mantiene costante la propria quota di mercato con clienti stabili a 2,2 milioni, e clienti dual-play anche essi stabili a 1,9 milioni. L'ARPU totale della telefonia fissa si attesta a €30,8, in diminuzione dell'1,9%, con un declino nella componente voce compensato dall'aumento dell'ARPU dati. L'ARPU Broadband registra un aumento dell'8,6%, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, attestandosi a €20,3.

2.4 Numeri e dati

CLIENTI

22,4 milioni nella telefonia mobile

3 milioni nella telefonia fissa voce, di cui 2,4 milioni in accesso diretto

2,21 milioni di clienti internet, di cui 2,19 milioni broadband

PUNTI VENDITA

Quasi 8.500

RETE

Copertura GSM pari al 99,84% della popolazione

13.855 siti di accesso radio GSM/GPRS

Copertura UMTS pari al 95,71% della popolazione attraverso 12.276 Node B UMTS

Copertura in accesso diretto ULL pari al 60% della popolazione

21.645 Km di backbone in fibra ottica

4.825 Km di MAN

RICAVI

3.746 milioni di euro al 30 settembre 2013

DIPENDENTI

6.948 dipendenti di cui

53% uomini

47% donne

Tabella 1-Numeri e dati di Wind aggiornati al 30 settembre 2013

3. ESIGENZE CLIENTE

Il cliente ENAS per le Stazioni Elettriche site nei comuni di Furtei e Goni richiede a Wind la fornitura di un collegamento per Autoproduttori Terzi a 128 kbps int v.35 FR alla rete Terna in un punto di concentrazione posto in Cagliari Via Mameli 88.

Resta a cura cliente il prolungamento del servizio verso le stazioni elettriche.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Nell'attività di realizzazione dei collegamenti sarà coinvolta le sede di:

ENAS, Via Goffredo Mameli 88, Cagliari (CA).

5. STUDIO DI FATTIBILITÀ

Dallo studio di fattibilità **CE_3_14_1, CE_3_14_2**, si evince che il collegamento è fattibile.

CE_3_14_2

FATTIBILITÀ POSITIVA

Il sito cliente è rilegabile direttamente su rete **MAN CAGLIARI** tratta **DEFFENU - CAIV** (cavo 288).

Previsti i seguenti interventi,

PRIMA ED UNICA VIA:

- **SCAVO 130 mt asfalto** (strada comunale via Mameli) tecnologia **NO-DIG**
- **SCAVO 10 mt** su marciapiede
- **POSA 200 mt cavo 24 FO** all'interno della sede cliente, **N.B.: INTERAMENTE SU CAVI DOTTO DA PREDI SPORRE A CURA CLIENTE;**
- **TERMINAZIONE CAVO** su apposito cassetto **MOC;**

Apparati: armadio + raccordi/cablaggi e scheda **IU2** su **DXC QUARTUCCI U/TAW + ADM Huawei OSN1500 + MUX DM2+**)

CE_3_14_1

FATTIBILITÀ POSITIVA

Il sito cliente è già rilegato direttamente su rete **MAN CAGLIARI/LAW CR Terna**

PRIMA ED UNICA VIA:

necessaria nuova scheda **D2XN64** su **MUXF-1** esistente con trasduzione **G.703/V.35**

tramite **CAGLIARI/LAW-QUARTUCCI U/TAW 30N 4** si raggiungerà il **POI** di **QUARTUCCI U/TAW.**

Apparati: scheda D2XN64 su MUXF-1 esistente con trasduzione G.703/V.35 + raccordo intersale.

ATTENZIONE: il cavidotto all'interno della proprietà privata DEVE essere realizzato interamente a cura cliente (a partire dal limite proprietà privata confinante con la via Mameli).

La realizzazione è prevista in 120gg da VISTO salvo criticità e permessi.

6. ARCHI TETTURA DI RIFERIMENTO TERZI

Per realizzare il collegamento proposto si rende necessario provvedere alla fornitura di un accesso su fibra ottica per il collegamento su rete frame relay con banda di accesso pari a 128 kbps e CIR pari al 90% e interfaccia V.35 da attestare su Terna Torino Via Botticelli sul 2 Mbps canalizzato dedicato alla raccolta lato con interfaccia G.703;.

Il circuito dovrà essere attestato, lato Terna, sul rispettivo flusso di raccolta Frame Relay dedicato alla raccolta degli autoproduttori Terzi.

7. ROUTER PER TERZI

Di seguito si riporta la kitlist per il router previsto per il collegamento Terzi:

Q.tà	Codice Fornitore	Descrizione router TERZI
1	CISCO2911/K9	Cisco 2911 chassis di base
1	S29UK9-15202T	CISCO 2901-2921 IOS UNIVERSAL K9
1	HWIC-2T	2-Port Serial WAN Interface Card
1	CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m
1	CAB-SS-V35MT	V.35 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet
1	PWR-2921-51-AC	Cisco 2921/2951 AC Power Supply
1	ISR-CCP-EXP	Cisco Config Pro Express on Router Flash
1	MEM-2900-512MB-DEF	512MB DRAM for Cisco 2901-2921 ISR (Default)
1	MEM-CF-256MB	256MB Compact Flash for Cisco 1900, 2900, 3900 ISR
1	SL-29-IPB-K9	IP Base License for Cisco 2901-2951
1	HWIC-4ESW	Four port 10/100 Ethernet switch interface card

8. CONFIGURAZIONE E ROUTING

La configurazione del routing è a cura Cliente e/o di Terna.

9. SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Data l'eterogeneità e la complessità dei rapporti legati all'erogazione dei servizi e alle problematiche esistenti nella fase di post-vendita, WIND mette a disposizione un singolo punto di contatto per il cliente per le seguenti tipologie di richieste:

- **richieste amministrative/commerciali:** per informazioni relative al rapporto fra il Cliente e Wind, come ad esempio fatturazione e pagamenti, reclami ecc. Il servizio è disponibile con numero gratuito dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.
- **Help Desk tecnico:** raccoglie le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti, gestisce l'apertura e la chiusura dei trouble ticket, inoltra alle strutture di secondo livello che effettuano la diagnosi dei problemi e definiscono le modalità di intervento. Il servizio è disponibile per 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Servizio Clienti Business 1928

Più in dettaglio, il servizio comprende:

- riconoscimento del Cliente e apertura del ticket h24.
- analisi del problema e gestione della chiamata nei confronti del back-office.
- presa in carico del problema, anche nel caso di responsabilità di terze parti coinvolte (es. fornitore dei circuiti Local Loop o degli apparati predisposti)
- tracciamento della chiamata (in maniera tale che in qualsiasi momento il Cliente possa sapere in quale stato si trova la sua richiesta di assistenza e chi l'ha presa in carico)
- verifica con il Cliente della risoluzione del problema
- chiusura del ticket
- Reportistica con cadenza quadrimestrale

Nel processo di Service Assurance si valutano i seguenti parametri di qualità:

- Gestione del servizio
- Technical help desk

La rete Wind Telecomunicazioni è operativa per 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana ed è opportunamente magliata e ridondata in tutte le sue componenti. Le attività di manutenzione e/o upgrade vengono effettuate in orari non lavorativi e viene comunicata preventivamente al cliente l'eventuale interruzione del servizio con 15 giorni di anticipo.

In particolare il servizio Windlink dispone di un servizio di gestione che prevede:

- **Monitoring dei collegamenti cliente con copertura h 24 x 365 gg/anno**
- **Servizio di Customer Service per la gestione dei TT con copertura h24 365 gg**

Si possono considerare i seguenti valori target che si riferiscono a prestazioni complessive della rete trasmissiva:

- **Availability Rete di trasporto Backbone escluso local loop: 99.97 % su base annua**

Un tempo massimo di ripristino per i disservizi che provocano la perdita di una delle due connessioni:

- **atteso: pari a 9 ore solari;**
- **limite: non superiore comunque alle 18 ore solari.**

Un tempo di ripristino massimo per i disservizi che degradano la qualità del servizio:

- **atteso: pari a 24 ore solari;**
- **limite: non superiore comunque alle 36 ore solari.**

9.1 Gestione del servizio

La gestione del servizio comprende:

- **gestione e manutenzione di eventuali apparati (se richiesti)**
- **gestione della rete Wind**
- **gestione dei rapporti con Telecom Italia per quanto riguarda i collegamenti xDSL**

Technical Help Desk

Per quanto riguarda i servizi di assistenza, vengono definiti con il Cliente i parametri relativi alla qualità e all'affidabilità del servizio di post-vendita. Data l'eterogeneità e la complessità dei rapporti legati all'erogazione dei servizi e alle problematiche esistenti nella fase di post-vendita, Wind Telecomunicazioni si è dotata della struttura operativa "Servizi di Rete Clienti Business" con lo scopo di definire un singolo punto di contatto per informazioni relative al rapporto fra il Cliente e Wind Telecomunicazioni. Il servizio è disponibile con numero gratuito 1928.

10. ORRISPETTIVI

10.1 Documentazione necessaria per poter dar corso alla realizzazione dell'infrastruttura

In caso di accettazione della presente proposta, il Cliente dovrà necessariamente far pervenire contestualmente all'ordine i seguenti documenti:

- dati del Rappresentante legale della Società: Nome, Cognome, data e città di nascita, codice fiscale e recapito telefonico e un documento di riconoscimento valido.
- Ragione Sociale, P. IVA e indirizzo per la fatturazione
- Ragione Sociale e indirizzo per la spedizione della fattura, se differenti dagli estremi per la fatturazione
- Persona di riferimento per la fatturazione e relativi contatti
- Modalità di pagamento scelta

A fronte dell'eventuale accettazione della presente, una volta ottenuta la documentazione di cui sopra correttamente compilata, nonché la realizzazione delle opere e permessi a cura Cliente, si prevede il rilascio del servizio in 120gg.

10.2 Contributi Una Tantum

Contributo una tantum attivazione infrastruttura Wind Euro 32.000,00

10.3 Canoni ricorrenti collegamenti Terzi

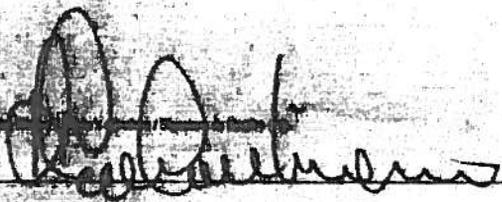
Canone annuo collegamento FR 128 Kbps – lato Terna Torino – Botticelli Euro 8.580,00

10.4 Fornitura in opera e manutenzione Router Terzi

Fornitura in opera n.1 router Terzi 2811 come da kit list Euro 2.337,60

Canone annuo manutenzione n. 1 router Terzi 2811 Euro 451,20

107 - **RESIDENCE / RESIDENCE / DOMICILE (11)**
QUARTO SANT'ELENACCA)
RESIDENCE / RESIDENCE / DOMICILE (11)
COULEUR DES YEUX / COLOUR OF EYES / COULEUR DES YEUX (12) **STATURA / HEIGHT / TAILLE (12)**
MARRONI **180**
PERIODE D'EXTENSION DE VALITE / EXTENSION OF VALIDITY (14)



11. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

- **Fornitura servizio:** 140 gg dalla data di eventuale accettazione della presente.
- **Durata contratto:** anni tre (3), rinnovabile.
- **Prezzi:** i prezzi espressi si intendono al netto di IVA a Vs. carico.
- **Fatturazione:** Una tantum dalla data di attivazione del servizio. Canoni bimestrali posticipati decorreranno dalla data di attivazione del servizio.
- **Pagamenti:** 60 giorni f.m.d.f..
- **Validità offerta:** 30 giorni dalla presente.
- **Esclusione:** eventuali lavorazioni e forniture di materiali aggiuntivi rispetto a quelli indicati nella presente offerta e quanto possa risultare necessario in corso d'opera non precedentemente richiesto.
- **Dismissione anticipata:** il Cliente avrà facoltà di dismettere il servizio in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo dando un preavviso scritto di almeno 90 giorni a mezzo lettera raccomandata con A/R a Wind. In tal caso il Cliente riconoscerà a Wind a titolo di corrispettivo per il recesso, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui attualizzati in base al tasso IRS, rilevato il primo giorno lavorativo del mese in cui avviene il recesso.

Per accettazione
(di Cliente)



(Data)

(2014)

Ing. Valentina Conti
WIND Telecomunicazioni S.p.A.
Large Business Sales