



*Consip S.p.A.*

*“Servizi integrati di rassegna stampa”*

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Servizi integrati di rassegna stampa**



**Indice**

<b>1.</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CARATTERISTICHE DEI SERVIZI</b>	<b>4</b>
2.1	Contesto di riferimento	4
2.2	Oggetto dei servizi	4
2.3	Durata dei servizi	5
<b>3.</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI RICHIESTI</b>	<b>5</b>
3.1	Rassegna stampa quotidiana e periodica	5
3.1.1	Caratteristiche del servizio	5
3.1.2	Tempi di erogazione del servizio	6
3.1.3	Requisiti della Rassegna	6
3.1.4	Modalità di fruizione del Servizio	7
3.1.5	Archiviazione dei dati	10
3.1.6	Statistiche	11
3.2	Rassegna stampa web	11
3.2.1.	Caratteristiche del Servizio	11
3.2.2.	Tempi di erogazione del Servizio	12
3.2.3.	Requisiti della Rassegna	12
3.2.4.	Modalità di fruizione del Servizio	12
3.2.5.	Archiviazione dei dati	13
3.2.6.	Statistiche	13
3.3	Servizio di editing della Rassegna stampa	13
3.4	Rassegna audio/video	13
3.4.1.	Caratteristiche del Servizio	13
3.4.2.	Tempi di erogazione del Servizio	14
3.4.3.	Requisiti della Rassegna audio/video	14
3.4.4.	Modalità di fruizione del Servizio	15
3.4.5.	Archiviazione dei dati	15
3.4.6.	Statistiche	16
3.5.	Monitoraggio social media e social data analytics	16
3.5.1.	Caratteristiche del Servizio	16
3.5.2.	Tempi di erogazione del Servizio	17
3.5.3.	Requisiti della Piattaforma	17
3.5.4.	Modalità di fruizione del Servizio	18
3.5.5.	Archiviazione dei dati	20



<b>3.6. Servizio di trasporto agenzie</b>	<b>20</b>
3.6.1. Caratteristiche del servizio	20
3.6.2. Tempi di erogazione del Servizio	20
3.6.3. Requisiti della Piattaforma	20
3.6.4. Modalità di fruizione del Servizio	21
<b>4. ASSISTENZA TECNICA E REDAZIONALE</b>	<b>22</b>
<b>5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO</b>	<b>23</b>
<b>5.1 Responsabile delle attività contrattuali</b>	<b>23</b>
<b>5.2 Fatturazione</b>	<b>24</b>
<b>5.3 Verifica di conformità</b>	<b>24</b>
<b>6. LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>24</b>
<b>7. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA</b>	<b>26</b>
<b>8. RISERVATEZZA</b>	<b>26</b>
<b>9. PENALI</b>	<b>26</b>
<b>APPENDICE A - DESCRIZIONE DELLE RUBRICHE/SCENARI E DELLE FONTI DELLA RASSEGNA STAMPA</b>	<b>28</b>
<b>APPENDICE B - ELENCO DELLE FONTI DI MONITORAGGIO</b>	<b>29</b>



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

**1. PREMESSA**

Il presente capitolato definisce i requisiti relativi all’acquisizione del Servizio di Rassegna stampa, web, audio/video, monitoraggio social e dei servizi connessi di trasporto agenzie per Consip spa.

Nel presente documento, ai termini di seguito specificati, viene attribuito il significato riportato per ciascuno:

- Consip: la Consip S.p.A.;
- Fornitore: l’aggiudicatario del servizio;
- Capitolato/Capitolato tecnico: il presente documento;
- Contratto: l’atto – conforme allo schema di contratto - che verrà stipulato tra la Consip ed il Fornitore per l’esecuzione del Servizio.
- Servizio: il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto;

**2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI**

**2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO**

L’Area Comunicazione di Consip, nell’ambito della propria attività istituzionale, necessita della prestazione di una serie di servizi di supporto all’operatività quotidiana:

- Servizio di Rassegna stampa (cartacea, web e audio/video) per il monitoraggio sui diversi media delle notizie che riguardano l’azienda, il suo ambito operativo e il contesto politico-economico generale;
- Servizio di Editing della Rassegna stampa, come supporto alla produzione della Rassegna stampa quotidiana distribuita a tutti i dipendenti;
- Servizio di Monitoraggio Social media e di Social data analytics per l’ascolto, il monitoraggio e l’analisi delle fonti di informazione e delle conversazioni in Rete (siti, blog, forum, social media) che riguardano l’azienda e il suo ambito operativo;
- Servizio di “Trasporto agenzie stampa”, per la consultazione dei flussi di agenzia attivati dall’azienda attraverso appositi abbonamenti - oggetto di distinte procedure di acquisto - con le società fornitrici dei notiziari

**2.2 OGGETTO DEI SERVIZI**

L’oggetto del presente capitolato riguarda l’erogazione, nel dettaglio, dei seguenti servizi:

- Rassegna stampa quotidiana e periodica;
- Rassegna web;
- Servizio di editing della Rassegna stampa;
- Rassegna audio/video;
- Monitoraggio social media e social data analytics;
- Trasporto Agenzie stampa.



### **2.3 DURATA DEI SERVIZI**

I Servizi esposti nel presente capitolato dovranno essere erogati per 24 mesi dalla data di stipula del contratto.

Nel dettaglio, il servizio di trasporto di agenzie dovrà essere erogato presso la sede di Consip in via Isonzo 19/E 00198 Roma.

## **3. DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI RICHIESTI**

### **3.1 RASSEGNA STAMPA QUOTIDIANA E PERIODICA**

#### **3.1.1 Caratteristiche del servizio**

Il servizio richiesto prevede la realizzazione di una Rassegna stampa quotidiana e periodica, che deve essere trasmessa esclusivamente in via telematica.

La Rassegna consiste nella raccolta di una serie di articoli che vengono selezionati in base a:

- **Parole Chiave** (parole o nomi indicati da Consip al Fornitore che si impegna a recuperare tutti gli articoli dove esse siano presenti);
- **Scenari** (selezione ragionata da parte del Fornitore degli articoli di un determinato argomento).

Gli articoli recuperati dovranno essere organizzati in una serie di **Rubriche** indicate da Consip.

Le **Fonti** sulle quali effettuare il monitoraggio sono indicate da Consip, sulla base della classificazione riportata negli elenchi riportati nell'Appendice B allegata al presente Capitolato Tecnico.

**Nell'Appendice A del Capitolato Tecnico si riporta lo schema riepilogativo delle Rubriche e delle Fonti su cui deve essere operato il monitoraggio da parte del Fornitore, nonché le indicazioni per la selezione degli articoli di Scenario.**

Le **parole chiave** su cui effettuare il monitoraggio saranno fornite con elenco dettagliato da Consip in sede di attivazione del contratto. **Il numero massimo di parole chiave su cui sarà richiesto il monitoraggio è pari a 30.**

Il Fornitore si impegna a garantire, nel corso della durata del Contratto, senza costi aggiuntivi per Consip:

1. l'aggiunta temporanea (per un max di 30 gg lavorativi) del monitoraggio di specifiche singole Fonti o gruppi di Fonti (ad.es tutti i quotidiani della regione Liguria) e/o Parole Chiave, con un limite massimo di 5 richieste per ciascun anno di durata del Contratto;
2. la modifica permanente dell'elenco delle Parole Chiave indicate in sede di Capitolato



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

- Tecnico, con un numero massimo di Parole chiave modificate per ciascuna richiesta pari al 25% del totale delle Parole chiave monitorate e il limite di una richiesta di modifica dell'elenco per ciascun semestre di durata del Contratto;
3. l'attivazione permanente del monitoraggio di Parole Chiave aggiuntive, con il limite di 5 Parole Chiave per ciascun anno di durata del Contratto;
  4. la modifica permanente, a parità di numero, dell'elenco degli Scenari monitorati, con il limite di una richiesta di modifica per ciascun semestre di durata del Contratto;
  5. la modifica permanente dell'articolazione in Rubriche della Rassegna predisposta, con il limite di una richiesta di modifica per ciascun semestre di durata del Contratto;
  6. l'aggiunta permanente di singole Fonti su cui operare il monitoraggio nell'ambito di una o più Rubriche, con il limite di 5 Fonti aggiuntive per ciascun semestre di durata del Contratto.

Relativamente ai punti 2, 4 e 5 le modifiche o aggiunte devono essere garantite entro massimo 24 ore dalla richiesta scritta effettuata da Consip via mail.

Relativamente ai punti 1, 3 e 6 l'attivazione o aggiunta deve essere comunque garantita a partire dalla Rassegna del giorno successivo a quello in cui viene effettuata la richiesta.

Il Fornitore si impegna ad affidare la realizzazione del Servizio a personale con esperienza specifica almeno triennale nella realizzazione di Rassegne stampa economiche e/o finanziarie e/o relative alle amministrazioni pubbliche.

**3.1.2 Tempi di erogazione del servizio**

La Rassegna dovrà essere predisposta quotidianamente, inclusi i giorni festivi, salvo diversa indicazione da parte di Consip.

Il Fornitore dovrà garantire l'invio degli articoli raccolti all'interno delle testate monitorate con i seguenti livelli minimi di servizio:

- ore 6 del mattino per le Testate quotidiane nazionali;
- ore 7 del mattino per le Testate quotidiane territoriali e per le Testate periodiche.

**3.1.3 Requisiti della Rassegna**

Gli articoli e/o documenti che compongono la Rassegna dovranno riportare i seguenti dati o elementi:

- Titolo con eventuali occhiello, sommario, catenaccio, immagini, grafici e tabelle associate all'articolo di provenienza;
- Testo dell'articolo selezionato;
- Testata;
- Autore o sigla o pseudonimo quando presenti;
- Data di pubblicazione;



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

- Numero di pagina del quotidiano/periodico da cui è stato tratto l'articolo;
- Numero pagine di cui si compone il documento;
- Francobollo elettronico;
- Richiamo di prima pagina;
- Evidenziazione delle keyword quando presenti nell'articolo selezionato;
- Logo dell'Amministrazione destinataria del servizio.

Si precisa che tutti gli articoli selezionati dovranno essere raccolti ed ordinati per costituire le rassegne in formato A4, con una leggibilità dei testi di alta qualità.

Nello specifico, tutti gli articoli/contenuti della rassegna stampa dovranno avere i seguenti formati:

1. avere un formato PDF/A, validato attraverso le specifiche stabilite dallo standard ISO19005-1:2005 – “Document management -- Electronic document file format for long-term preservation -- Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1), come indicato dall'Allegato 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 Dicembre 2013;
2. i testi della rassegna acquisiti in modalità ottica devono essere tutti sottoposti al riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), con un riconoscimento non inferiore al 99%, al fine di consentire ricerche full text;
3. le immagini dovranno essere visionabili a colori originali, con alti livelli di pulizia e contrasto, e con una risoluzione non inferiore a 300 dpi.

**3.1.4 Modalità di fruizione del Servizio**

La Rassegna deve essere fruibile sia attraverso uno strumento di visualizzazione – piattaforma web o programma/applicazione dedicata – con accesso riservato a utenti autorizzati (per la gestione della Rassegna) sia attraverso l'invio a una o più liste di distribuzione di una mail contenente l'indice della Rassegna e il link per l'accesso alla Rassegna e ai singoli articoli che la compongono (per la consultazione della Rassegna).

L'accesso alla Rassegna deve essere riservato agli utenti autorizzati, secondo due profili di utenza:

1. **Redattore;**
2. **Letto.**

Il Fornitore garantirà a Consip l'accesso allo strumento di gestione della Rassegna, con un profilo **Redattore**, autorizzato cioè ad effettuare una serie di azioni (quali ad.es la modifica, pubblicazione e l'invio della Rassegna stampa), secondo una delle due seguenti modalità:

- **utenza unica** con un numero di accessi contemporanei fino a 3 postazioni di lavoro;
- **n.3 utenze** con username e password differenti.

La gestione della Rassegna stampa in modalità Redattore dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- **Visualizzazione/Consultazione;**
- **Modifica;**



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

- **Pubblicazione/Invio;**
- **Ricerca (semplice e avanzata).**

**Visualizzazione/Consultazione**

Gli articoli della rassegna dovranno essere visualizzati sotto forma di elenco. Per ogni articolo saranno valorizzati i seguenti dati:

- Data;
- Titolo (che dovrà linkare al documento)
- Testata;
- Autore;
- Rubrica/Sezione tematica;
- Posizione all'interno della rassegna.

Dalla pagina di visualizzazione/consultazione il Redattore potrà selezionare, eliminare, nascondere, salvare, stampare, inviare per e-mail uno o più articoli selezionati. Il Redattore potrà ordinare gli articoli per testata, autore, data, rubrica o sezione tematica, orario di ricezione.

La rassegna fornita potrà essere aggiornata in qualunque momento con l'inserimento di articoli espressamente segnalati dall'Ufficio Stampa Consip, che provvederà a comunicare il titolo e la testata al Fornitore aggiudicatario, il quale procederà ad inserirlo nella rassegna entro un massimo di 60 minuti dalla richiesta. Nel caso di articoli mancanti, nonostante le keyword presenti nell'elenco concordato, il numero giornaliero di richieste di integrazione della Rassegna è da considerarsi illimitato.

Il Redattore potrà, inoltre, inserire autonomamente all'interno della Rassegna Stampa, indipendentemente dagli articoli selezionati, anche altri articoli, comunicati stampa, circolari o altri documenti in formato PDF. I documenti caricati all'interno della piattaforma, tramite procedura di upload messa a disposizione dal Fornitore, dovranno essere disponibili a tutti gli effetti all'interno del sistema e dovranno avere le medesime caratteristiche degli articoli ricevuti (es. ricerca fulltext, selezione per altre rassegne stampa, ecc.).

**Modifica**

Per Modifica si intendono tutte quelle attività che consentono di intervenire sulla Rassegna stampa consegnata dal Fornitore, permettendo all'utente dell'Amministrazione destinataria di personalizzarle. Per personalizzazione si intende la possibilità di elaborare proprie rassegne, caratterizzabili per i seguenti elementi minimi:

- **Tipologia;**
- **Contenuti** (es. scelta degli articoli che comporranno le proprie rassegne);
- **Gerarchia dei contenuti** (es. scelta dell'ordinamento degli articoli che compongono la propria rassegna, assegnare una posizione ai contenuti della rassegna, modificare la Rubrica/sezione tematiche di appartenenza...).





**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

In particolar modo, il Fornitore garantirà le seguenti funzionalità/azioni modifica:

- **Seleziona:** che consente di selezionare uno o più articoli;
- **Indicizza-Ordina:** che consente di assegnare o modificare la posizione dell’articolo selezionato all’interno della rassegna e della Rubrica/sezione tematica di appartenenza;
- **Copia:** che consente di copiare l’articolo selezionato;
- **Incolla:** che consente di incollare l’articolo selezionato in altra posizione (es. altre rassegne);
- **Salva:** che consente di salvare gli articoli e/o la rassegna selezionati;
- **Elimina:** che consente di eliminare gli articoli e/o la rassegna selezionati.

**Pubblicazione/invio**

Il Fornitore garantisce la possibilità all’Amministrazione destinataria (in particolare dall’area incaricata di distribuire la/le rassegna/e stampa/e), di ricevere un prodotto tale da poter prevedere le seguenti funzionalità:

- **Pubblicare** una o più rassegne (o uno o più articoli) sulla propria Intranet istituzionale, non accessibile pubblicamente;
- **Inviare** una o più rassegne (o uno o più articoli) ad una o più mailing list;
- **Stampare** la rassegna in un formato che ne garantisca la leggibilità.

**Ricerca**

Il Fornitore garantisce la possibilità al Redattore di effettuare ricerche sul contenuto della Rassegna e sull’archivio, prevedendo i seguenti elementi:

- **Oggetto dell’articolo;**
- **Rubrica/Sezione tematica;**
- **Tipologia di Rassegna Stampa;**
- **Testata;**
- **Autore;**
- **Parola o testo** all’interno del titolo, sottotitolo e testo dell’articolo;
- **Data rassegna** (maggiore, minore o intervallo tra date);
- **Data articolo** (maggiore, minore o intervallo tra date).

Si precisa, inoltre, che il Fornitore dovrà garantire che la Rassegna stampa inviata preveda due alternative modalità della funzione ricerca:

- **Ricerca semplice:** che permette di ricercare un singolo elemento sopra elencato;
- **Ricerca avanzata:** che permette di ricercare più elementi contemporaneamente (es. tipologia di rassegna stampa, keyword e intervallo temporale) tramite anche l’utilizzo di operatori booleani.

Il Fornitore garantirà inoltre a Consip un numero illimitato di accessi alla Rassegna con profilo **Lettore**, per la sola consultazione della Rassegna stampa, con le modalità operative e tecniche che saranno concordate al momento dell’attivazione del Contratto.

L’accesso al servizio dovrà avvenire preferibilmente senza che Consip abbia necessità di esporre propri



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

servizi su Internet.

Il Fornitore garantisce la possibilità per gli utenti autorizzati, e in base ai rispettivi profili di accesso, di accedere ai contenuti della Rassegna 24 ore su 24, 7 giorni su 7, relativamente a tutte le funzionalità descritte.

Il Fornitore si impegna altresì a garantire che il Servizio di rassegna stampa sia accessibile, fruibile e completamente usabile dagli utenti tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (es. smartphone, tablet, ecc.).

L'accesso al Servizio di rassegna stampa dovrà essere garantito attraverso modalità di autenticazione sicura sulla base di standard di settore (es. protocollo HTTPS con crittografia/autenticazione tramite SSL/TLS).

In fase di avvio del Contratto, il Fornitore concorderà con Consip il formato elettronico condiviso (es. formato XML con definizione del relativo XML Schema), della Rassegna che sarà realizzata.

Il Fornitore si impegna a garantire il set up dello strumento di monitoraggio della Rassegna e la formazione per il suo utilizzo (almeno una giornata lavorativa).

**3.1.5 Archiviazione dei dati**

Il Fornitore dovrà garantire che, a valle del processo di invio della Rassegna stampa, i contenuti e i dati della Rassegna vengano archiviati presso le proprie strutture o presso strutture di terzi in modo tale da consentire in qualsiasi momento a Consip di poter effettuare le seguenti azioni:

- consultare la Rassegne del giorno e lo storico;
- effettuare ricerche;
- spostare e custodire i documenti in cartelle personali.

L'archivio contenente tutte le Rassegne stampa realizzate per l'intera durata del Contratto deve essere navigabile, utilizzando vari filtri messi a disposizione dal Fornitore, e consentire ricerche sul suo contenuto.

Il Fornitore si impegna, altresì, anche a prendere in carico, gestire e rendere consultabile l'archivio delle rassegne stampa prodotte nel corso dei 24 mesi antecedenti la stipula del contratto inerente il servizio oggetto del presente capitolato.

Il predetto archivio sarà fornito da Consip e le modalità per la migrazione dell'archivio saranno concordate nel dettaglio in seguito alla stipula del contratto.

Allo stesso modo, per garantire la continuità del servizio, al termine del contratto il Fornitore dovrà consegnare l'archivio completo delle rassegne realizzate per Consip nel corso dell'erogazione dei servizi in oggetto.



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

Il Fornitore dovrà garantire la piena disponibilità della Rassegna stampa e il download dei relativi contenuti originali, attraverso la disponibilità di una banda adeguata alla fruizione del formato richiesto.

Il Fornitore dovrà, inoltre, assicurare, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, dalla Circolare AGID (già DigitPa) n.59 del 29 dicembre 2011 e dagli artt.44 e 44 bis delle Regole tecniche in materia di sistema di conservazione, emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, un adeguato livello di protezione dei dati salvati, attraverso meccanismi di mirroring e di backup completi quotidiani su macchine terze, in modo tale da garantire la possibilità di recuperare i contenuti delle ultime rassegne, nel caso di perdita di dati dovuta a qualunque tipo di disservizio.

**3.1.6 Statistiche**

Il Fornitore, all'interno dello strumento di gestione della Rassegna, dovrà rendere disponibile in modo automatico un set minimo di dati e statistiche utili per una panoramica (es. numero di citazioni delle singole Parole Chiave, numero di citazioni all'interno delle singole testate, suddivisione delle statistiche per periodi temporali a scelta da parte dell'utente). Queste statistiche dovranno essere esportabili in formato CSV/XLS e PDF.

**3.2 RASSEGNA STAMPA WEB**

**3.2.1. Caratteristiche del Servizio**

Il servizio consisterà nel monitorare, rilevare, segnalare durante tutto l'arco della giornata i contenuti testuali, audio e video pubblicati all'interno dei siti web indicati da Consip, in base a una serie di parole chiave.

Le **parole chiave** su cui effettuare il monitoraggio saranno fornite con elenco dettagliato da Consip in sede di attivazione del contratto. **Il numero massimo di parole chiave su cui sarà richiesto il monitoraggio è pari a 30.**

Il monitoraggio sarà effettuato sulle seguenti **Fonti**:

- Siti web di testate già oggetto di monitoraggio con la Rassegna stampa quotidiana e periodica;
- Siti web di emittenti già oggetto di monitoraggio con la Rassegna audio/video;
- Siti di informazione on line e altri siti web (intesi come web-blog, siti specializzati, locali e profili pubblici presenti all'interno di social network quali Facebook e Twitter), che fanno parte del database di siti monitorati dal Fornitore.

Il Fornitore si impegna ad aggiungere al monitoraggio, su richiesta di Consip e senza costi aggiuntivi, ulteriori singoli siti non monitorati, fino a un massimo di 100 siti nell'arco della durata del Contratto.



### **3.2.2. Tempi di erogazione del Servizio**

Il Fornitore si impegna ad eseguire il servizio tutti i giorni, inclusi i festivi (ove richiesto da Consip) 24 ore su 24. Inoltre, una volta rilevati gli argomenti di interesse, il Fornitore ne invierà segnalazione a Consip tramite e-mail o sistema equivalente di trasmissione telematica, secondo cadenze programmate (da un minimo di un aggiornamento giornaliero a un massimo di un aggiornamento ogni tre ore), la cui frequenza verrà concordata al momento dell’attivazione del Contratto.

### **3.2.3. Requisiti della Rassegna**

Il Fornitore dovrà monitorare costantemente le fonti indicate da Consip e inviare eventuali segnalazioni aventi ad oggetto le Parole chiave sopra indicate

Le segnalazioni consistono nell’invio di e-mail, o sistema equivalente di trasmissione telematica, che consentano agli utenti Consip indicati come destinatari di essere tempestivamente informati.

Il Fornitore si impegna a garantire che tali segnalazioni contengano al proprio interno i seguenti elementi:

- la fonte di origine della segnalazione;
- breve descrizione circa l’argomento della segnalazione;
- link dell’indirizzo web (URL).

Deve essere, inoltre, reso disponibile all’utente che riceve la segnalazione una copia del contenuto, al fine di evitare una modifica o una indisponibilità dello stesso, nel momento del click al link contenuto nella segnalazione. Tali segnalazioni dovranno essere rese disponibili per la consultazione e dovranno essere fruibili tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (es. smartphone, tablet, ecc.).

### **3.2.4. Modalità di fruizione del Servizio**

La Rassegna deve essere fruibile con le stesse modalità previste per il Servizio di Rassegna stampa quotidiana e periodica e quindi:

- attraverso l’inserimento dei file pdf relativi alle pagine web segnalate nello strumento di visualizzazione della Rassegna stampa quotidiana e periodica – piattaforma web o programma/applicazione dedicata – con accesso riservato a utenti autorizzati (per la gestione della Rassegna);
- attraverso l’invio a una o più liste di distribuzione di una mail contenente la segnalazione delle pagine web recuperate dal monitoraggio e il link alle pagine stesse (per la sola consultazione).

Per tutti gli altri profili di fruizione del servizio, si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.4 del presente Capitolato Tecnico.



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

L'accesso al servizio dovrà avvenire preferibilmente senza che Consip abbia necessità di esporre propri servizi su Internet.

**3.2.5. Archiviazione dei dati**

Si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.5 del presente Capitolato Tecnico

**3.2.6. Statistiche**

Si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.6 del presente Capitolato Tecnico

**3.3 SERVIZIO DI EDITING DELLA RASSEGNA STAMPA**

Il Servizio consiste nella realizzazione, a cura di una risorsa dedicata da parte del Fornitore, della Rassegna stampa distribuita ai dipendenti Consip. La Rassegna consiste in una selezione appropriata delle notizie recuperate attraverso la Rassegna stampa quotidiana e periodica e la Rassegna web e nell'invio della stessa a una o più mailing list indicate da Consip.

Tale Rassegna dovrà essere prodotta e inviata alla/e mailing list entro le ore **7.15** del mattino, tutti i giorni, inclusi il sabato e la domenica.

I criteri di selezione degli articoli da inserire in tale Rassegna saranno concordati con l'Area Comunicazione Consip al momento dell'attivazione del Contratto.

La risorsa dedicata da parte del Fornitore dovrà possedere i seguenti requisiti:

- possedere almeno 3 anni di esperienza nell'esercizio della mansione;
- conoscenza approfondita degli strumenti, rassegna stampa cartacea, audio/video e web, oggetto della prestazione, ed esperienza nel supporto di utenti o di formazione degli stessi;
- esperienza specifica almeno triennale relativa ai temi di Rassegne stampa economiche e/o finanziarie e/o relative alla Amministrazioni pubbliche.

Il Fornitore si impegna a fornire un contatto telefonico ed una e-mail con la risorsa dedicata, per eventuali segnalazioni da parte dell'Ufficio stampa in fase di realizzazione della Rassegna stessa.

**3.4 RASSEGNA AUDIO/VIDEO**

**3.4.1. Caratteristiche del Servizio**

Il Servizio richiesto consiste nel monitoraggio, rilevazione, segnalazione (tramite gli opportuni collegamenti alle fonti audio/video) dei contenuti di interesse di Consip nelle trasmissioni radio-televisive digitali e satellitari e nella fornitura – a richiesta – delle registrazioni in formato digitale di quanto rilevato sotto forma di documento audio/video.



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

Le **parole chiave** su cui effettuare il monitoraggio saranno fornite con elenco dettagliato da Consip in sede di attivazione del contratto. **Il numero massimo di parole chiave su cui sarà richiesto il monitoraggio è pari a 3.**

Oggetto del monitoraggio saranno tutti i servizi che hanno per oggetto o in cui si verifichi la citazione di una o più delle Parole Chiave indicate, trasmessi dalle emittenti radiotelevisive oggetto di monitoraggio. Per “citazione” si intende un qualsiasi servizio radio-televisivo in cui vengano nominate una o entrambe le Parole Chiave sopra indicate.

Il monitoraggio sarà effettuato sulle Fonti classificate come “**Emittenti audio/video Nazionali**”, indicate nell’Appendice B allegata al presente Capitolato Tecnico.

Il fornitore si impegna a garantire, nel corso della durata del Contratto, senza costi aggiuntivi per Consip l’aggiunta temporanea (per un max di 30 gg lavorativi) del monitoraggio di specifiche Fonti o Parole Chiave, con un limite massimo di 5 richieste per ciascun anno di durata del Contratto.

**3.4.2. Tempi di erogazione del Servizio**

Il Fornitore si impegna ad eseguire il servizio tutti i giorni, inclusi i festivi, 24 ore su 24. Una volta rilevate le citazioni, il Fornitore ne invierà segnalazione con una delle seguenti modalità (da concordare con Consip al momento dell’attivazione del Contratto):

- Singola segnalazione entro massimo un’ora dall’orario della trasmissione del contenuto;
- Segnalazioni aggregate a cadenza prestabilita.

**3.4.3. Requisiti della Rassegna audio/video**

Ogni qual volta, nell’ambito delle reti radio-televisive oggetto del monitoraggio, si evidenzia la citazione di una delle Parole Chiave richieste, il Fornitore dovrà darne comunicazione a Consip mediante apposite segnalazioni, con le modalità concordate in fase di avvio del contratto.

Le segnalazioni consistono nell’invio di e-mail, o in un sistema equivalente di trasmissione telematica, che consenta agli utenti Consip indicati come destinatari di essere tempestivamente informati.

Il Fornitore si impegna a garantire che tali segnalazioni contengano al proprio interno i seguenti elementi:

- la specificazione, contenuta nell’oggetto della segnalazione, da cui si evinca se si tratti di citazione, di servizio dedicato o intervista;
- l’indicazione del soggetto (nome e cognome), nel caso di dichiarazioni o interviste;
- l’emittente radio-televisiva trasmettente;
- la trasmissione radio-televisiva in cui è avvenuta la citazione ovvero la dichiarazione o intervista;
- breve descrizione circa l’argomento della segnalazione;
- il link per la fruizione del contenuto audio-video.

Il Fornitore si impegna a consentire a Consip, qualora ne comunichi la necessità, di acquisire i file audio-



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

video oggetto delle segnalazioni inviate.

In ogni caso i file contenenti gli estratti di citazioni ovvero di dichiarazioni e interviste devono avere le seguenti estensioni o formati:

- in caso di emittenti radio i file contenenti le tracce audio-video devono essere trasmessi all'Amministrazione in modo da consentire una fruizione chiara, continua e precisa. Il formato previsto è il formato MPEG-1 layer 3 (MP3);
- in caso di emittenti video i file contenenti le tracce audio-video devono essere all'Amministrazione in modo da consentire una fruizione chiara, continua e precisa. I formati previsti sono i seguenti:
  - Formato MPEG-4 Part 14 (MP4) o MPEG-4 Part 10 (H.264) per le tracce video;
  - Formato MPEG-1 layer 3 (MP3) per le sole tracce audio.

Tutti i formati, audio e video, sopra elencati sono da intendersi complementari e non alternativi tra loro. È necessario prevedere di ogni contenuto audio/video una versione a bassa qualità (LQ) e una ad alta qualità (AQ), in modo da lasciare all'utente la facoltà di scelta in relazione alla tipologia di connessione a sua disposizione nel momento della fruizione. Sarà facoltà di Consip specificare le qualità e i bitrate dei singoli formati in cui i file vengono resi disponibili (LQ e AQ) all'utente finale.

In nessun caso deve essere necessario acquisire o noleggiare HW dedicato o SW proprietario per la ricezione, la fruizione e la gestione dei contenuti audio/video oggetto della fornitura.

**3.4.4. Modalità di fruizione del Servizio**

La Rassegna deve essere fruibile con le stesse modalità previste per il Servizio di Rassegna stampa quotidiana e periodica e quindi secondo entrambe le seguenti modalità:

- attraverso l'inserimento delle citazioni e dei servizi recuperati nello strumento di visualizzazione della Rassegna stampa quotidiana e periodica – piattaforma web o programma/applicazione dedicata – con accesso riservato a utenti autorizzati (per la gestione della Rassegna);
- attraverso l'invio a una o più liste di distribuzione di una mail contenente la segnalazione dei servizi/citazioni recuperati dal monitoraggio (per la sola consultazione).

Per tutti gli altri profili di fruizione del servizio, si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.4 del presente Capitolato Tecnico.

L'accesso al servizio dovrà avvenire preferibilmente senza che Consip abbia necessità di esporre propri servizi su Internet.

**3.4.5. Archiviazione dei dati**

Si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.5 del presente Capitolato Tecnico



#### **3.4.6. Statistiche**

Si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.6 del presente Capitolato Tecnico

### **3.5. MONITORAGGIO SOCIAL MEDIA E SOCIAL DATA ANALYTICS**

#### **3.5.1. Caratteristiche del Servizio**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di Consip di una piattaforma di **social media listening** per il monitoraggio in tempo reale dei contenuti e delle conversazioni pubblicati su siti internet, social media, blog e forum, con la possibilità di integrare nel database i dati provenienti da TV, radio, carta stampata.

Il sistema di monitoraggio, distribuito in modalità SaaS (Software as a Service), deve permettere di eseguire **query di ricerca** su un set di keyword definite da Consip, utilizzando meccanismi di spam control, operatori booleani, filtri per lingue, esclusione o aggiunta di fonti, attribuzione di tag e sentiment, ecc,

I contenuti (articoli, video, ecc.) e le conversazioni (post Facebook e Google+, tweet, ecc.) recuperate attraverso i sistemi di spidering e crawling dovranno essere organizzate in **temi/topic** relativi al brand Consip e all’ecosistema socio-economico nel quale si inserisce l’attività della società.

L’elenco dei **temi** – in numero non superiore a **3** – e delle **keyword** di ricerca saranno forniti da Consip in sede di attivazione del contratto.

La piattaforma dovrà prevedere il monitoraggio delle seguenti Fonti in almeno due lingue (italiano e inglese):

- social media (Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Linkedin, Vimeo, Tumblr, Instagram, ecc.)
- siti di informazione nazionale e locale, comprese le testate oggetto di monitoraggio con la Rassegna stampa quotidiana e periodica e le emittenti già oggetto di monitoraggio con la Rassegna audio/video
- blog e forum

Il Fornitore si impegna a garantire il set up del tool di monitoraggio (ottimizzazione fonti e keyword, depurazione database) e la formazione per il suo utilizzo (almeno una giornata lavorativa).

Inoltre, nel corso della durata del Contratto e senza costi aggiuntivi, deve essere prevista da parte del Fornitore la possibilità per Consip di eseguire autonomamente o tramite un servizio di assistenza:

1. la modifica permanente, a parità di numero, dei topic e dell’elenco delle keyword indicate in sede di Capitolato Tecnico;





**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

2. l’attivazione permanente del monitoraggio di Parole Chiave aggiuntive, con il limite di 5 Parole Chiave per ciascun anno di durata del Contratto;
3. l’aggiunta permanente di singole Fonti non monitorate fino a un massimo di 100 nell’arco della durata del Contratto.

Relativamente ai punti 1 e 2 le modifiche o aggiunte devono essere garantite entro massimo 24 ore dalla richiesta scritta effettuata da Consip via email e/o dalla modifica realizzata autonomamente.

Relativamente al punto 3 l’attivazione o aggiunta deve essere devono essere garantite entro massimo 48 ore dalla richiesta scritta effettuata da Consip via email

Il Servizio deve prevedere un sistema di alert per l’invio di segnalazioni a una mailing list selezionata di utenti.

Inoltre, il fornitore deve mettere a disposizione di Consip una piattaforma di **social data analytics**, integrata con il sistema di social media listening, per l’analisi e l’interpretazione dei dati relativi ai contenuti e alle conversazioni pubblicate su siti internet, social media, blog e forum, con la possibilità di integrare nel database i dati provenienti da TV, radio, carta stampata (earned media) e dai profili/pagine aziendali attivate da Consip (owned media).

L’oggetto del servizio è l’analisi dei dati provenienti dagli earned e owned social media ottenuti, attraverso il monitoraggio costante delle keyword e dei canali indicati da Consip.

L’analisi dei dati è finalizzata alla redazione di reportistica basata su metriche e indicatori che censiscono volumi di attività (diversificati per network e andamento temporale), mention, sentiment, audience, influencer, fonti, top issue, ecc., nonché i livelli di engagement e di efficacia delle campagne realizzate da Consip sugli owned media.

I dati e i relativi grafici dovranno essere organizzati in dashborad personalizzabili da parte di Consip, scaricabili ed esportabili anche in altri formati (xml, jpg, png, ecc.).

### **3.5.2. Tempi di erogazione del Servizio**

Il Fornitore si impegna a garantire l’accesso alla piattaforma da parte di Consip tutti i giorni, inclusi i festivi, 24 ore su 24.

### **3.5.3. Requisiti della Piattaforma**

L’oggetto del servizio è il monitoraggio costante delle keyword indicate da Consip attraverso una piattaforma online, fornita in modalità Saas, a cui Consip potrà avere accesso diretto sia in fase di setting sia in fase di consultazione.



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

La piattaforma di Social media listening deve garantire:

- un alto livello di strutturazione del listening tramite keyword attraverso operatori booleani
- l'organizzazione delle query di ricerca secondo temi/topic definiti da Consip
- un sistema di spam control
- l'attribuzione di tag e sentiment sia in forma “automatizzata”, sia “manuale”
- la possibilità di filtrare i contenuti e le conversazioni rilevate per lingua, tag, canale, sentiment
- la capacità di ordinare i risultati di ricerca secondo indicatori che rilevano l'importanza della fonte/messaggio
- l'impostazione di un sistema di alert quotidiano e/o la possibilità di segnalare a richiesta singoli contenuti rilevanti

Per ogni contenuto recuperato dal sistema di monitoraggio la dashboard di consultazione deve prevedere i seguenti elementi:

- la fonte di origine della segnalazione;
- preview del dettaglio;
- link dell'indirizzo web (URL);
- eventuali dati sulla viralità (like, commenti, retweet, ecc.).

La piattaforma di Social data analytics, integrata con quella di Social media listening, deve permettere a Consip di verificare la **reputazione online** della società e del management, controllando le conversazioni sui social e identificando velocemente l'insorgere di potenziali crisi.

La piattaforma deve garantire:

- un alto livello di personalizzazione delle dashboard
- l'analisi in tempo reale dei dati provenienti dal social media listening
- la disponibilità di metriche e indicatori relativi a volumi di attività, presenza su specifici canali, reach, audience, sentiment e influencer
- la possibilità di individuare trending topics
- grafici con drill down

**3.5.4. Modalità di fruizione del Servizio**

La piattaforma di Social media listening deve essere fruibile sia attraverso uno strumento di visualizzazione – piattaforma web o programma/applicazione dedicata – con accesso riservato a utenti autorizzati.

L'accesso alla Rassegna deve essere riservato agli utenti autorizzati, secondo due profili di utenza:

1. **Redattore**
2. **Lettore**

Il Fornitore garantirà a Consip l'accesso alla piattaforma, con un profilo **Redattore**, autorizzato cioè ad



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

effettuare una serie di azioni (quali ad.es set-up topic e keyword, attribuzione tag e sentiment, invio alert), secondo una delle due seguenti modalità:

- **utenza unica** con un numero di accessi contemporanei fino a 3 postazioni di lavoro
- **n.3 utenze** con username e password differenti

L'accesso alla piattaforma in modalità Redattore dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- **Set up;**
- **Visualizzazione/Modifica;**
- **Invio alert.**

**Set-up**

Per Set-up si intendono tutte le attività di impostazione e personalizzazione delle query di ricerca che consentono al Redattore di:

- attivare nuovi temi/topic;
- modificare le keyword di temi/topic esistenti;
- aggiungere nuove keyword;
- definire la/e lingua/e del monitoraggio;
- inserire la lista dei tag;
- personalizzare la dashboard con logo/identità visiva Consip.

**Visualizzazione/Modifica**

I contenuti dovranno essere visualizzati sotto forma di elenco, organizzato in ordine temporale di pubblicazione. Per ogni dettaglio di pubblicazione saranno presenti i seguenti dati:

- Data;
- Fonte/Autore;
- Titolo/Anteprima messaggio;
- Link al contenuto originale;
- Metriche di viralità/interazione

Dalla dashboard di visualizzazione del dettaglio dei contenuti il Redattore potrà eliminare i post non pertinenti, attribuire e/o modificare tag e sentiment.

**Invio alert**

Il Fornitore garantisce la possibilità per Consip di:

- **Inviare** alert quotidiani programmati a una o più mailing list di utenti;
- **Segnalare** uno o più contenuti rilevati in fase di monitoraggio a mailing list o utenti individuali.

Il Fornitore garantirà inoltre a Consip un numero illimitato di accessi alla piattaforma con profilo **Lettore**, per la sola consultazione, con le modalità che saranno concordate al momento dell'attivazione del Contratto.



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

L'accesso al servizio dovrà avvenire preferibilmente senza che Consip abbia necessità di esporre propri servizi su Internet.

Il Fornitore garantisce la possibilità per gli utenti autorizzati, e in base ai rispettivi profili di accesso, di accedere ai contenuti della piattaforma 24 ore su 24, 7 giorni su 7, relativamente a tutte le funzionalità descritte.

Il Fornitore si impegna altresì a garantire che la piattaforma sia accessibile, fruibile e completamente usabile dagli utenti tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (es. smartphone, tablet, ecc.).

L'accesso alla piattaforma dovrà essere garantito attraverso modalità di autenticazione sicura sulla base di standard di settore (es. protocollo HTTPS con crittografia/autenticazione tramite SSL/TLS).

**3.5.5. Archiviazione dei dati**

Si rimanda integralmente a quanto indicato nel paragrafo 3.1.5 del presente Capitolato Tecnico.

**3.6. SERVIZIO DI TRASPORTO AGENZIE**

**3.6.1. Caratteristiche del servizio**

Il servizio consiste nel fornitura di una **piattaforma tecnologica** (software concentratore, apparati di ricezione dei flussi, etc) - fruibile in diverse modalità, web, client/server, in mobilità - per la ricezione e la consultazione dei notiziari di agenzia per i quali Consip abbia attivato appositi abbonamenti, e dei relativi servizi di assistenza tecnica. Tale piattaforma deve essere integrata o integrabile con quella utilizzata per il servizio di Rassegna stampa, web e audio/video, per consentire di fruire dei diversi servizi erogati dal Fornitore attraverso l'utilizzo di un unico strumento software.

**3.6.2. Tempi di erogazione del Servizio**

Il servizio deve essere erogato 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

**3.6.3. Requisiti della Piattaforma**

La **piattaforma** di consultazione delle agenzie deve mettere a disposizione dell'utente una serie di funzionalità, tra le quali si richiedono tassativamente:

- la ricezione dei flussi con la modalità “in diretta”;
- la possibilità di selezionare le informazioni secondo la fonte (agenzia) o la categoria di appartenenza (cronaca, politica ecc);
- la suddivisione dello schermo in finestre orizzontali o verticali personalizzabili per dimensione e forma;
- l'impostazione di filtri con parole chiave preimpostate;
- l'evidenziazione delle parole chiave con colorazioni diverse nei testi delle notizie;
- la funzione pop-up per la segnalazione delle nuove notizie contenenti parole chiave



**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

- preimpostate;
- la consultazione dei flussi di agenzie dei giorni precedenti **con una profondità di almeno 30 giorni**;
  - funzionalità di ricerca semplice e avanzata (in base a data, fonte, categoria);
  - ricostruzione dei take delle agenzie di stampa;
  - esportazione delle informazioni verso altri applicativi;
  - funzionalità di invio diretto dei take via mail;
  - funzione di archiviazione delle notizie;
  - funzione di stampa delle notizie;

La piattaforma deve essere **compatibile sia con il codice di comportamento FIEG** stipulato tra le agenzie di stampa, sia con gli obblighi di certificazione richiesti da alcune agenzie.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso un'infrastruttura da installarsi preferibilmente nella sede Consip e dovrà prevedere la gestione dei flussi sia attraverso la rete aziendale sia su rete pubblica (internet), con fruizione da pc e apparecchiature mobili.

Si precisa che, in caso di installazione del server dedicato al servizio presso la sede Consip, questo **deve poter operare dietro un server proxy** in modalità autenticata, in quanto, per le politiche di sicurezza attive presso Consip non è prevista l'esposizione dei pc client o di server direttamente su internet.

L'installazione delle componenti hardware e software necessarie al funzionamento del servizio sono a carico del fornitore.

Fermo restando quanto sopraesposto, si fa comunque presente che le modalità effettive di installazione delle componenti hardware/software necessarie per la ricezione dei flussi di agenzia e l'architettura di funzionamento del sistema saranno concordate in fase di attivazione del servizio, previa verifica della fattibilità tecnica delle soluzioni proposte con l'Area Informatica Interna di Consip, in modo tale da garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza e fruibilità del servizio stesso.

#### **3.6.4. Modalità di fruizione del Servizio**

Si richiede l'accesso alla piattaforma per **n.3** utenti diversi, ciascuno con proprie credenziali di accesso.

Tale accesso deve essere garantito, con la medesima utenza:

- da **postazione di lavoro fissa** - attraverso software installato sui pc degli utenti;
- da **dispositivi mobili** (smartphone e tablet), attraverso l'utilizzo di un'applicazione mobile specificatamente dedicata al servizio o di altro sistema analogo.

L'accesso al servizio dovrà avvenire preferibilmente senza che Consip abbia necessità di esporre propri servizi su Internet.



#### **4. ASSISTENZA TECNICA E REDAZIONALE**

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza dei servizi resi, il Fornitore dovrà garantire, a proprio carico, un servizio di Assistenza, sia tecnica che redazionale, per l'intera durata del Contratto e fornire a Consip, alla scadenza del Contratto stesso, tutto il supporto necessario atto a garantire la buona riuscita del passaggio di consegne al fornitore successivo.

Il servizio di Assistenza offerto dovrà essere garantito dal Fornitore attraverso personale tecnico specializzato e caratterizzato, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, come segue:

- **Assistenza per servizio di rassegna stampa, web, audio/video:** inserimento di articoli non presenti in Rassegna, difficoltà di consultazione degli articoli anche dall'esterno di Consip, ripristino del sistema, supporto per la risoluzione di eventuali problemi nella gestione della Rassegna Stampa, etc;
- **Assistenza per servizio di monitoraggio social media e social data analytics:** gestione di problematiche correlate al set-up della piattaforma, alle sue funzionalità e alla sua disponibilità, inserimento di nuove fonti, difficoltà di consultazione della piattaforma anche dall'esterno di Consip, ripristino del sistema, supporto per la risoluzione di eventuali problemi gestionali, etc;
- **Assistenza per servizio di trasporto agenzie:** gestione di tutte le problematiche tecniche sia bloccanti sia non bloccanti come descritte di seguito, correlate all'infrastruttura di ricezione delle agenzie.

L'accesso al servizio deve essere possibile mediante ciascuno dei canali di comunicazione di seguito elencati:

- numero telefonico dedicato all'Assistenza;
- e-mail.

Il servizio di Assistenza, tramite tutti i canali di accesso, deve essere presidiato da operatori tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 7:00 alle ore 18:00 e i giorni festivi dalle ore 7:00 alle ore 14:00.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e deve rimanere attiva la coda e-mail.

All'atto della segnalazione, via telefono o via mail, da parte di Consip di un problema/malfunzionamento, il Fornitore deve procedere alla classificazione dello stesso in base alla seguente scala di urgenze:

- **Bloccante:** gli utenti non sono in grado di utilizzare il servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate;



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

- **Non bloccante:** gli utenti sono in grado di utilizzare il servizio, ma con prestazioni degradate o con importanti funzionalità limitate.

Di tale classificazione dovrà essere immediata comunicazione a Consip attraverso una mail con la quale si conferma la presa in carico dell'intervento.

Ai fini del rispetto dei livelli di servizio, l'orario di segnalazione del problema/malfunzionamento corrisponde a quello di ricezione della telefonata o di invio della mail con cui Consip lo ha segnalato. È facoltà del fornitore, in caso di segnalazione telefonica, richiedere a Consip una mail di conferma per attivare l'intervento previsto e in tale ultimo caso, ai fini dei livelli di servizio, farà fede l'orario di invio della mail da parte di Consip.

In caso di segnalazione avvenuta fuori dagli orari di presidio del servizio di Assistenza, ai fini del rispetto di servizio, l'orario di segnalazione corrisponde a quello di inizio del successivo turno di presidio dell'Assistenza.

Nel caso di problemi/malfunzionamenti bloccanti, gli interventi presi in carico dovranno proseguire al di là dell'orario di lavoro stabilito, almeno fino al ripristino delle applicazioni, anche senza soluzione del malfunzionamento.

Nel caso di non raggiungibilità dello strumento di gestione della Rassegna stampa, il Fornitore dovrà inviare un messaggio e-mail e un SMS al Referente indicato da Consip entro 1 minuto dalla prima rilevazione dell'evento negativo.

La presente rilevazione si intende fornita 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

## **5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

### ***5.1 Responsabile delle attività contrattuali***

Il Fornitore aggiudicatario dovrà comunicare a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale interlocutore unico di Consip per gli aspetti amministrativi, nonché per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione dei prodotti.

Sarà cura del responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione, nonché alla verifica del rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività oggetto del servizio, il responsabile contrattuale dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione della attività connesse ai servizi richiesti.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, tra il responsabile di Consip e quello del Fornitore.

**5.2 Fatturazione**

Le fatture dovranno essere prodotte applicando la disciplina di cui all'art. 15 co 4 delle Condizioni contrattuali.

**5.3 Verifica di conformità**

La verifica di conformità sarà effettuata applicando la disciplina di cui all'art. 12 delle Condizioni contrattuali.

**6. LIVELLI DI SERVIZIO**

Il Fornitore deve garantire per i Servizi oggetto della Richiesta di offerta, la qualità dei servizi in ottemperanza ai requisiti previsti nel presente Capitolato tecnico.

Di seguito sono indicati i livelli minimi di servizio richiesti per i singoli indicatori di qualità.

**a. Disponibilità della piattaforma/applicazione di Gestione della Rassegna stampa e della piattaforma di monitoraggio social media e social data analytics**

L'indicatore misura e monitora la disponibilità della piattaforma/applicazione di gestione della Rassegna e della piattaforma di monitoraggio social media e social data analytics e quindi la piena e completa fruibilità del servizio attraverso il controllo delle possibilità di accesso alla principali funzionalità.

La piattaforma/applicazione deve essere disponibile nel 97% del tempo (non disponibilità massima di 10 ore ogni 2 settimane), misurata sulle funzionalità monitorate da punti interni ed esterni a Consip.

Nel caso il valore monitorato risulti compreso fra il 95 e il 97%, è facoltà di Consip inviare un rilievo scritto al Fornitore, via Posta Elettronica Certificata.

Nel caso il valore monitorato risulti inferiore al 95% si applica automaticamente una penale.

**b. Ritardo nella consegna della Rassegna stampa, web e audio video e del Servizio di editing**

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di erogazione dei Servizi di Rassegna stampa, web e audio/video e del Servizio di editing della Rassegna indicati nel Capitolato tecnico nonché di quelli concordati con il Fornitore successivamente alla stipula del Contratto.





**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

Il ritardo massimo tollerato rispetto ai tempi di erogazione del Servizio è di 15 minuti.

Nel caso il ritardo registrato sia superiore a questa soglia è facoltà di Consip inviare un rilievo scritto al Fornitore, via Posta Elettronica Certificata.

Il numero massimo di rilievi in cui il Fornitore può incorrere nell’arco della durata del Contratto è pari a 3. Superata tale soglia viene applicata automaticamente una penale.

**c. Aderenza ai Requisiti della Rassegna stampa, web e audio video, del Servizio di editing**

L’indicatore misura la rispondenza dei Servizi realizzati ai requisiti espressi nel presente Capitolato tecnico (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, requisiti relativi alla completezza della Rassegna, al formato degli articoli, alla loro composizione e categorizzazione, alle testate monitorate ecc.).

I reclami per mancata rispondenza della Rassegna ai requisiti espressi ed offerti devono essere inviati da Consip per iscritto al Fornitore, via Posta Elettronica Certificata.

La soglia tollerata di tali reclami è di 3 per il primo Semestre di durata del Contratto e di 2 per i Semestri successivi. Al superamento di tali soglie viene applicata automaticamente una penale.

**d. Tempo massimo di presa in carico della segnalazione al Servizio di assistenza tecnica e redazionale e di avvio dell’intervento**

L’indicatore misura il rispetto dei tempi di presa in carico della segnalazione di un problema/malfunzionamento e di avvio dell’intervento di risoluzione del problema.

La soglia temporale massima di presa in carico del problema/malfunzionamento è di:

- 1 ora dalla segnalazione in caso di problema/malfunzionamento bloccante (negli orari di presidio dell’Assistenza)
- 3 ore dalla segnalazione in caso di problema/malfunzionamento non bloccante (negli orari di presidio dell’Assistenza)

Al superamento di tali soglie tollerate, è facoltà di Consip inviare un rilievo scritto al Fornitore, via Posta Elettronica Certificata

Il numero massimo di rilievi in cui il Fornitore può incorrere nell’arco della durata del Contratto è pari a 3. Superata tale soglia viene applicata automaticamente una penale.

**e. Tempo massimo di ripristino del servizio**

L’indicatore misura il rispetto dei tempi di risoluzione di un problema/malfunzionamento e di completo ripristino del servizio.



***“Servizi integrati di rassegna stampa”***

La soglia temporale massima di risoluzione del problema/malfunzionamento è di 3 ore dalla segnalazione (negli orari di presidio dell'Assistenza)

Al superamento di tali soglie tollerate, è facoltà di Consip inviare un rilievo scritto al Fornitore, via Posta Elettronica Certificata.

Il numero massimo di rilievi in cui il Fornitore può incorrere nell'arco della durata del Contratto è pari a 3. Superata tale soglia viene applicata automaticamente una penale.

## **7. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

Il Fornitore s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Consip presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto. Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

## **8. RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e la Consip sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

## **9. PENALI**

A suo insindacabile giudizio, Consip applicherà: una penale pari a allo 1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale nei seguenti casi:

- a. **disponibilità della piattaforma/applicazione di Gestione della Rassegna stampa e della piattaforma di monitoraggio social media e social data analytics:** in caso il valore monitorato risulti inferiore al 95%;
- b. **ritardo nella consegna della Rassegna stampa, web e audio video e del Servizio di editing:** per ogni minuto di ritardo oltre la soglia di tolleranza;
- c. **aderenza ai Requisiti della Rassegna stampa, web e audio video, del Servizio di editing:** per ogni reclamo oltre la soglia di tolleranza;



- d. tempo massimo di presa in carico della segnalazione al Servizio di assistenza tecnica e redazionale e di avvio dell'intervento:** per ogni ora di presa in carico superiore alla soglia di tolleranza;
- e. tempo massimo di ripristino del servizio:** per ogni ora relativa al ripristino del servizio superiore alla soglia di tolleranza.



Consip S.p.A.

**“Servizi integrati di rassegna stampa”**

**APPENDICE A – Descrizione delle Rubriche/Scenari e delle Fonti della Rassegna stampa**

<b>Rubrica</b>	<b>Descrizione della Rubrica/Scenario</b>	<b>Fonti</b>
<b>PRIME PAGINE</b>	Le prime pagine dei più importanti quotidiani italiani	<b>Corriere della sera Repubblica Sole 24 Ore Stampa Messaggero Foglio Giornale Il Fatto Quotidiano Italia Oggi Libero Quotidiano</b>
<b>CONSIP</b>	Articoli che citano Consip e gli strumenti di acquisto per la PA gestiti dall’azienda	<b>Quotidiani e periodici nazionali, regionali e territoriali</b>
<b>PRIMO PIANO</b>	Selezione ragionata degli <u>articoli/interviste più importanti di ECONOMIA/POLITICA ECONOMICA</u> (Gli argomenti “caldi” della giornata)	Quotidiani e periodici nazionali
<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Selezione ragionata dei principali articoli sul tema PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (con focus su spesa pubblica, politica economica e finanziaria, attività di enti e istituzioni che hanno un ruolo negli ambiti di attività Consip, mondo degli appalti, Società partecipate dello Stato)	Quotidiani e periodici nazionali
<b>ECONOMIA ITALIANA</b>	Selezione ragionata dei principali articoli su <u>altri temi dell’ECONOMIA ITALIANA che non rientrano nel Primo Piano o in ambito Pubblica Amministrazione</u> (con focus sugli articoli che riguardano le Pmi, le politiche di sostegno alla loro attività e la loro partecipazione alle gare pubbliche)	Quotidiani e periodici nazionali
<b>ECONOMIA INTERNAZIONALE</b>	Selezione ragionata dei principali articoli di ECONOMIA INTERNAZIONALE	Quotidiani e periodici nazionali
<b>INTERVISTE</b>	Le più importanti interviste di politica ed economia della giornata che non rientrano nel Primo piano	Quotidiani e periodici nazionali
<b>EDITORIALI</b>	I più importanti editoriali su temi generali e su temi politici ed economici	Quotidiani e periodici nazionali
<b>SETTORI INDUSTRIALI</b>	I principali <u>articoli di scenario generale</u> nei seguenti settori industriali: Sanità, Telecomunicazioni, Informatica, Gestione immobiliare, Energia e carburanti	Quotidiani e periodici nazionali
<b>ENTI LOCALI</b>	Selezione ragionata degli articoli che riguardano la politica dello Stato centrale verso le regioni e le autonomie locali, le questioni della spesa pubblica e della finanza regionale e locale, le attività delle istituzioni rappresentative delle autonomie	Quotidiani e periodici nazionali



## APPENDICE B – ELENCO DELLE FONTI DI MONITORAGGIO

### 1. QUOTIDIANI NAZIONALI

Sono ricomprese all'interno dei seguenti quotidiani nazionali anche le varie edizioni locali e gli eventuali supplementi periodici allegati alle stesse.

- Affari & finanza
- Avanti
- Avvenire
- Bet
- Borsa & Finanza
- City
- Conquiste Del Lavoro
- Corriere della Sera
- Corriere dello Sport
- Discussione (La)
- Europa
- Gazzetta del Mezzogiorno
- Gazzetta dello Sport
- Il Fatto Quotidiano
- Il Foglio
- Il Gazzettino
- Il Giornale
- Il Giorno
- Il Messaggero
- Il Mondo
- Il Resto del Carlino
- Il Riformista
- Il Secolo XIX
- Il Sole 24 Ore
- Il Tempo
- Italia Oggi
- Italia oggi Sette
- La Nazione
- La Notizia giornale
- La Padania
- La Repubblica
- La Rinascita
- La Stampa
- La Voce Repubblicana



- LAB IL SOCIALISTA
- Leggo
- Liberal
- Liberazione
- Libero
- L'Unità
- L'Opinione delle Libertà
- L'Osservatore Romano
- Manifesto
- Mattino
- Mercati Finanziari
- Metro
- Mf
- Mf gazzetta
- Mf Panorama
- Milano Finanza
- Opinione
- Ore 12
- Osservatore romano
- Roma
- Tuttosport
- Verità
- Voce Repubblicana



## **2. QUOTIDIANI TERRITORIALI**

Sono ricomprese all'interno tutte le edizioni locali dei seguenti quotidiani territoriali e gli eventuali supplementi periodici allegati alle stesse.

- Adige
- Alto adige
- Aosta oggi
- Arena
- Bari sera
- Bergamo news
- Bergamo up
- Bologna 2000
- Brescia Oggi
- Brianza business
- Buongiorno Caserta
- Buongiorno Irpinia
- Calabria
- Ciociaria Oggi
- Corriere Adriatico
- Corriere Del Giorno
- Corriere del Mezzogiorno
- Corriere Del Trentino
- Corriere Del Veneto Di Venezia E Mestre
- Corriere dell'Alto Adige
- Corriere delle Alpi
- Corriere dell'Umbria
- Corriere Di Bologna
- Corriere di Como
- Corriere di Maremma
- Corriere di Novara
- Corriere di Verona
- Corriere Fiorentino
- Corriere Nazionale
- Corriere valsesiano
- Cronaca oggi
- Cronacaqui
- Dolomiten
- Eco del risveglio
- Eco Di Bergamo
- Gazzetta Del Sud
- Gazzetta Di Mantova



- Gazzetta di Modena
- Gazzetta Di Modena (Nuova)
- Gazzetta Di Parma
- Gazzetta di Reggio (Emilia)
- Gazzettino (Ed. Padova - Venezia)
- Giornale Del Piemonte
- Giornale Di Brescia
- Giornale di Calabria
- Giornale di Cantù
- Giornale Di Genova
- Giornale di Lecco
- Giornale Di Napoli
- Giornale Di Sicilia
- Giornale Di Vicenza
- I fatti del nuovo Molise
- Il biellese
- Il Bologna
- Il Calabria ora
- Il centro
- Il cittadino di Lodi
- Il corriere apuano
- Il corriere del giorno
- Il corriere del Salento
- Il corriere dell'Umbria
- Il corriere di Como
- Il denaro
- Il domani di Calabria
- Il Firenze
- Il gazzettino
- Il gazzettino di Venezia
- Il gazzettino di Vicenza
- Il giornale del Lazio
- Il giornale del Piemonte
- Il giornale dell'Umbria
- Il giornale di Napoli
- Il giornale di Reggio
- Il giornale di Sardegna
- Il giornale di Vicenza
- Il mattino di Padova
- Il messaggero Veneto
- Il monferrato





- Il nuovo quotidiano di Calabria
- Il piccolo di Trieste
- Il quotidiano del Molise
- Il quotidiano della Calabria
- Il Roma
- Il romanista
- Il sannio quotidiano
- Il Sardegna
- Il Tirreno
- Il verbano
- Il Verona
- In città
- Italia Sera
- L'appunto
- L'eco di Biella
- L'indipendente
- L'informatore
- L'informazione di Parma
- L'osservatore romano
- La bisalta
- La città di Salerno
- La cronaca di Verona e del Veneto
- La discussione
- La gazzetta del sud
- La gazzetta di Mantova
- La gazzetta di Modena
- La gazzetta di Reggio
- La nazione
- La nuova Ferrara
- La nuova provincia di Biella
- La nuova Sardegna
- La nuova Venezia
- La prealpina
- La provincia
- La provincia di Como
- La provincia di Cremona
- La provincia di Lecco
- La provincia di Sondrio
- La provincia pavese
- La sesia
- La Sicilia



- La tribuna di Treviso
- La tribuna Novarese
- L'Adige
- L'arena
- Latina Oggi
- L'eco di Bergamo
- Libertà
- L'unione sarda
- Mattino Di Padova
- Messaggero Veneto
- Metro
- Notizia oggi
- Novara oggi
- Nuova Ferrara
- Nuova Sardegna
- Nuova Venezia
- Nuovo Molise
- Nuovo Quotidiano Di Puglia
- Ottopagine
- Piccolo
- Polis quotidiano
- Prealpina
- Provincia
- Provincia Pavese
- Provincia Quotidiano Cremona
- Puglia
- Quotidiano del Molise
- Quotidiano nazionale
- Roma
- Sardegna industriale
- Secolo d'Italia
- Sicilia
- Telemontecarlo
- Tirreno
- Trentino
- Tribuna Di Treviso
- Unione Sarda



### **3. PERIODICI**

Sono ricomprese all'interno gli eventuali supplementi periodici allegati alle stesse o edizioni locali.

- Advisor
- Affari&Finanza (Repubblica)
- Airone
- Altroconsumo
- Am
- Amica
- Area
- Assicura
- Assicurazioni
- Assinews
- Auto
- Autocapital
- Automobilismo
- Autosprint
- Azienda banca
- Banca finanza
- Bar Business
- Bell'italia
- Bimbi e bebè
- Bimbisani & Belli
- Bolina
- Brava casa
- Business
- Business people
- Capital
- Chi
- Class
- Come dimagrire
- Come stai
- Confidenze
- Corriere Della Sicurezza
- Corriere Delle Comunicazioni
- Corriere economia
- Corriere Salute
- Cosmopolitan
- D La Repubblica delle donne
- Den



- Di Più
- Di tutto
- Diva E Donna
- Donna e Mamma
- Donna in forma
- Donna Moderna
- Dove
- Economist
- Elle
- Elle extra
- Espansione
- Espresso
- Europeo (l')
- Eva 3000
- Famiglia Cristiana
- Fare Vela
- Fashion
- Fashion magazine
- Flair
- Focus
- Food
- Friendly
- Gambero Rosso
- Gazzetta Dell'economia (La)
- Gdo Week
- Gente
- Gente mese
- Gente Motori
- Gente Viaggi
- Gentleman real estate
- Gioia
- Gioia & co
- Gioia Salute
- Giornale Della Vela
- Giornale Delle Assicurazioni
- Glamour
- Gli Altri
- Grand Hotel
- Grazia
- Guerin Sportivo
- Hedge



- I viaggi di repubblica
- Il Futurista
- Il Mondo
- Il punto
- Il valore
- Il venerdì di repubblica
- Impresa (l')
- Insieme
- Internazionale
- Investire
- Io Donna (Corriere Della Sera)
- Io e il mio bambino
- Italiamarevela
- L'Espresso
- Largo consumo
- Le Scienze
- Left
- Left Avvenimenti settimanale dell'Altritalia
- Libero Stile
- Marie claire
- Mark Up
- Max
- Media Key
- Messaggero Casa (Il)
- Mille Canali
- Millionaire Eko'
- Mondo
- Monthly
- Motosprint
- Natural style
- Nautica
- Nova (Sole 24 Ore)
- Novella 2000
- Nuova Ecologia
- Nuovo Paese Sera
- Oasis
- Oggi
- Ok
- Ok la salute prima di tutto
- Pambianco
- Panorama



- Panorama della sanità
- Panorama Economy
- Panorama Icon
- Panorama Travel
- Patrimoni
- Plus (Sole 24 Ore)
- Prevenire
- Prima comunicazione
- Psychologies magazine
- Pubblicità Italia
- Quattroruote
- Qui Touring
- Repubblica Venerdì
- Resto Del Carlino Soldi
- Salute (Repubblica)
- Salutest
- Salvagente
- Sette (Corriere Della Sera)
- Silhouette Donna
- Soldi
- Soldi & diritti
- Soldi sette
- Soldi&Diritti (Altroconsumo)
- Sole 24 Ore Agrisole
- Sole 24 Ore Edilizia E Territorio
- Sole 24 Ore Sanità
- Specchio economico
- Sport Week (Gazzetta Dello Sport)
- Sportweek
- Starbene
- Style Magazine (Corriere Della Sera)
- Tempi
- Tempo medico
- Test Salute
- The Week
- Top Salute
- Trovaroma (Repubblica)
- Tu
- Tutto Fondi
- Tutto Soldi (Stampa)
- Tutto Turismo



- Tuttolibri (Stampa)
- Tuttorally
- Tuttoscienze (Stampa)
- Tuttotrasporti
- TV Sorrisi e Canzoni
- Uomini & business
- Vanity Fair
- Vela E Motore
- Venerdì Di Repubblica (II)
- Vera magazine
- Vero
- Viaggi Di Repubblica (I)
- Viaggiando
- Vita
- Viversani&belli
- Yacht Capital



#### **4. EMITTENTI AUDIO/VIDEO NAZIONALI**

##### **Video**

- Rai Uno
- Rai Due
- Rai Tre
- Rete 4
- Canale 5
- Italia 1
- La 7
- MTV
- Rai News 24
- TgCom 24
- SKY Tg 24

##### **Radio**

- Isoradio
- Radio Uno
- Radio Due
- Radio Tre
- Radio Parlamento
- Radio 24 – Il Sole 24 Ore
- Radio Capital
- Radio 105 Network
- Radio Italia
- Radio Montecarlo
- RDS (solo giornali radio)
- Radio Popolare
- Radio R101 (solo giornali radio)
- Radio Radicale
- RTL (solo giornali radio)
- Radio Vaticana