

## **ALL.5 - CAPITOLATO TECNICO**



## Indice

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | PREMESSA   | 3  |
| 2.    | CARATTERISTICHE DELL'APPALTO   | 5  |
| 2.1   | OGGETTO DELL'APPALTO   | 5  |
| 2.2   | DESCRIZIONE DEI SERVIZI BASE   | 5  |
| 2.2.1 | SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA  | 5  |
| 2.2.2 | SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO  | 14 |
| 2.2.3 | SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA WEB  | 20 |
| 2.3   | DESCRIZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI  | 24 |
| 2.3.1 | SERVIZIO DI ABSTRACT DELLA RASSEGNA STAMPA                                       | 24 |
| 2.3.2 | SERVIZI DI TRADUZIONE  | 25 |
| 2.3.3 | SERVIZI PROFESSIONALI  | 26 |
| 2.3.4 | SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA             | 28 |
| 2.4   | SERVIZIO DI ASSISTENZA   | 29 |
| 2.5   | SERVIZIO DI FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO   | 32 |
| 3.    | INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI  | 33 |
| 3.1   | INDICATORI DI QUALITÀ TRASVERSALI DELLA FORNITURA                                | 34 |
| 3.2   | INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA                            | 37 |
| 3.3   | INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA AUDIO/VIDEO                       | 40 |
| 3.4   | INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA WEB                               | 43 |
| 3.5   | INDICATORI DEL SERVIZIO DI TRADUZIONE  | 46 |
| 3.6   | INDICATORI DEL SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA            | 47 |
| 3.7   | INDICATORI DI QUALITÀ PER L'ASSISTENZA TECNICA                                   | 48 |
| 4.    | MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DEGLI APPALTI SPECIFICI                      | 51 |
| 4.1   | REQUISITI DEI SERVIZI DA ATTIVARE  | 51 |
| 4.1.1 | ATTIVAZIONE SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA  | 51 |
| 4.1.2 | ATTIVAZIONE SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO-VIDEO                              | 53 |
| 4.1.3 | ATTIVAZIONE SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA WEB                                      | 56 |
| 4.1.4 | ATTIVAZIONE SERVIZIO DI ABSTRACT DELLA RASSEGNA STAMPA                           | 58 |
| 4.1.5 | ATTIVAZIONE SERVIZI PROFESSIONALI  | 58 |
| 4.1.6 | ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TRADUZIONE   | 59 |
| 4.1.7 | ATTIVAZIONE SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA | 59 |
| 4.2   | AVVIO DELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI  | 60 |
| 5.    | DIRITTI D'AUTORE   | 61 |
| 6.    | VERIFICHE ISPETTIVE E TECNICHE   | 62 |
| 6.1   | VERIFICHE ISPETTIVE DURANTE L'ACCORDO QUADRO                                     | 62 |
| 6.2   | VERIFICHE ISPETTIVE DURANTE L'APPALTO SPECIFICO                                  | 63 |



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro e degli Appalti Specifici relativi all'erogazione dei servizi necessari a soddisfare le esigenze delle Amministrazioni Pubbliche in merito ai servizi di rassegna stampa e servizi connessi.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, ovvero acronimi, intesi come:

- **Accessibilità:** capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari (legge 4 del 9 gennaio 2004 e successivi aggiornamenti ed integrazioni a queste che dovessero intervenire nel corso dell'AQ).
- **Aggiudicatari AQ:** le Imprese Fornitrici selezionate nell'ambito dell'Accordo Quadro;
- **Aggiudicatario dell'AS:** il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico;
- **Amministrazione:** ciascuna singola Amministrazione appaltante, ovvero l'Amministrazione che utilizza l'AQ, aggiudicando il singolo AS;
- **Amministratore:** tipologia di utenza che ha tutti i diritti del Redattore e che, in aggiunta, è autorizzata a gestire la piattaforma in tutti i suoi aspetti amministrativi e di controllo (es. creazione/modifica/disabilitazione utenze, controllo log utenti, ecc.);
- **AQ:** l'Accordo Quadro a cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
- **AS:** l'Appalto Specifico basato sull'Accordo Quadro a cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
- **CT:** il presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** l'accordo scritto avente come oggetto le prestazioni di servizi di rassegna stampa e servizi connessi tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario del singolo AS;
- **Fruibilità:** caratteristica dei servizi di rispondere a criteri di facilità e semplicità d'uso, di efficienza, di rispondenza alle esigenze dell'utente, di gradevolezza e di soddisfazione nell'uso del prodotto (legge 4 del 9 gennaio 2004).
- **Lettore:** tipologia di utenza che consente, previa autenticazione, l'accesso all'ambiente di gestione ma con differenti diritti di lettura su documenti e pagine di navigazione (consultazione, ricerca, stampa);
- **Memoria di traduzione:** è un database utilizzato da uno strumento di traduzione assistita in grado di ottenere una maggiore efficienza confrontando parole, frasi, espressioni o altri segmenti di testo con traduzioni già esistenti;
- **Keyword:** è una singola parola o una stringa di parole, comprensiva dei plurali, che viene fornita dall'Amministrazione all'Aggiudicatario del singolo AS per la ricerca all'interno delle testate stampa, audio/video e web indicate. Una keyword, per la sua natura, viene considerata senza qualsiasi tipo di limite quantitativo al numero di articoli segnalati;
- **K.P.I. (Key Performance Indicators o Indicatori di servizio):** i parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario del singolo AS inseriti negli indicatori di qualità di servizio (paragrafo 3 del presente CT). Si basano su un valore minimo di conformità per uno specifico servizio sotto il quale il Fornitore si impegna a non scendere;



- **Piano di lavoro Generale:** documento contenente una descrizione dettagliata dei processi di collaudo, attivazione ed erogazione di ciascun servizio oggetto delle prestazioni e relative componenti e dovrà, inoltre, contenere il nome del Referente del Fornitore.
- **Redattore:** tipologia di utenza che ha tutti i diritti del Lettore e che, in aggiunta, è autorizzata ad effettuare una serie di azioni (es. modificare, pubblicare/inviare, ecc.) le rassegne stampa;
- **Referente dell'Amministrazione:** interfaccia unica dell'Amministrazione contraente nei confronti del Fornitore, nominata in sede di Appalto Specifico;
- **Referente del Fornitore:** interfaccia unica del Fornitore nei confronti dell'Amministrazione contraente, nominata in sede di Appalto Specifico;
- **Richiesta di attivazione servizio:** documento redatto dall'Amministrazione contraente, nell'ambito dei servizi accessori, con cui quest'ultima richiede l'attivazione di uno specifico servizio tra quelli disponibili nel presente CT. Il documento deve contenere un dettaglio della richiesta, come specificato nel paragrafo 4.1, al fine di permettere al Fornitore di redigere una propria offerta e non obbliga in alcun modo l'Amministrazione all'acquisto del medesimo servizio.
- **Rubrica/Sezione tematica:** aggregazione di tipo tematico, indicata dall'Amministrazione, di tutti gli articoli proposti all'interno della Rassegna Stampa. Ogni articolo inserito in Rassegna Stampa sarà sempre ricompreso all'interno di almeno una Rubrica/Sezione tematica;
- **Scenario:** rubrica o ambito, all'interno del quale si può identificare la trattazione di un particolare argomento (es. politica, economia, ambiente...), lo sviluppo estensivo di una determinata situazione (es. debito pubblico, terremoto Abruzzo...) o di un settore (es. settore zootecnico, telecomunicazioni, ecc.), a cui la Rassegna Stampa fornita dall'Aggiudicatario deve far riferimento segnalando articoli o contenuti audio/video in tema con lo scenario richiesto. Lo Scenario deve essere sempre accompagnato da una descrizione delle necessità dell'Amministrazione e dallo specifico focus che è richiesto al Fornitore. Un singolo scenario, in una sua estensione annuale, si intende tale fino ad un massimo di 15.000 articoli o contenuti audio/video segnalati;
- **Segnalazione:** Le segnalazioni consistono nell'invio di e-mail, o in un sistema equivalente di trasmissione telematica, del contenuto raccolto durante il monitoraggio delle emittenti audio/video o dei siti web;
- **URL (Uniform Resource Locator):** indirizzo identificativo univoco di un contenuto presente all'interno del web (documento, immagine, video...);
- **Utente dell'Amministrazione:** i fruitori del servizio di rassegna stampa e dei servizi accessori, nei vari profili autorizzativi designati dall'Amministrazione in sede di AS;
- **Usabilità:** capacità di un sistema di essere compreso, appreso, utilizzato e attraente per gli utenti quando usato sotto condizioni specificate. (ISO/IEC 2001a)



## 2. CARATTERISTICHE DELL'APPALTO

### 2.1 OGGETTO DELL'APPALTO

Nell'ambito dell'AQ (e successivi AS), l'oggetto della prestazione è il servizio di rassegna stampa (cartacea, audio/video e web), richiedibile attraverso le modalità di erogazione definite nei successivi paragrafi del presente Capitolato Tecnico, e suddiviso in:

- **Servizi Base** (paragrafo 2.2):
  - Servizio di rassegna stampa;
  - Servizio di rassegna stampa audio/video;
  - Servizio di rassegna stampa web.
- **Servizi Accessori** (paragrafo 2.3):
  - Servizio di *abstract* dalla rassegna stampa;
  - Servizi professionali;
  - Servizio di traduzione;
  - Servizio di analisi quantitativa della rassegna stampa.

**Si precisa che l'Appalto Specifico deve avere ad oggetto tutti i tre Servizi Base; i Servizi Accessori sono da intendersi opzionali su richiesta dell'Amministrazione nel singolo AS.**

Resta inteso che le prestazioni oggetto del servizio di rassegna stampa e servizi connessi, ove previsto, oggetto del presente Capitolato Tecnico dovranno ottemperare a tutti i requisiti tecnici indicati dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. Legge Stanca, "*Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*") e successive disposizioni attuative, ivi incluso il decreto del MIUR del 20 Marzo 2013, contenente la sostituzione dell'allegato A) e successivi aggiornamenti ed integrazioni a queste che dovessero intervenire nel corso dell'AQ.

L'Amministrazione, secondo la normativa vigente, acquisisce la titolarità dei diritti in modo perpetuo ed esclusivo di tutte le opere di ingegno derivanti dall'utilizzo dei servizi attivati in sede di AS.

### 2.2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI BASE

#### 2.2.1 SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA

Il servizio consiste nella realizzazione della rassegna stampa quotidiana e periodica, trasmessa esclusivamente in via telematica.

Si precisa che non è previsto l'invio cartaceo della rassegna stampa e che eventuali stampe cartacee della stessa saranno a carico dell'Amministrazione.



Devono essere garantiti, alle singole Amministrazioni destinatarie, la visualizzazione, la consultazione e la gestione della rassegna trasmessa per un determinato numero di utenti in grado di accedere allo strumento di visualizzazione tramite apposite credenziali ovvero attraverso l'invio di un file a liste di distribuzione.

La rassegna stampa è una raccolta di articoli selezionati sulla base di *keyword*.

Le *keyword* sono da intendersi, come descritto in premessa, come parole chiave sulle quali il Fornitore si impegna a selezionare tutti i testi nei quali esse ricorrono, all'interno delle testate monitorate. Ogni *keyword* verrà poi assegnata ad una determinata Rubrica/sezione tematica sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione (es. con la *keyword* "terremoto" il Fornitore segnalerà all'Amministrazione tutti i testi nei quali la parola "terremoto" ricorre all'interno delle testate monitorate e la inserirà nella Rubrica/Sezione tematica dell'Amministrazione denominata "geofisica").

L'Amministrazione indicherà, inoltre, un determinato numero di *Scenari* all'interno dei quali saranno individuati e selezionati dal Fornitore determinati articoli.

Si precisa che lo scenario è una selezione ragionata da parte del Fornitore, di articoli attinenti all'argomento evidenziato (es. con lo scenario "terremoto", il Fornitore segnalerà all'Amministrazione tutti gli articoli relativi all'argomento, in modo diretto o indiretto, sulla base dei volumi massimi stabiliti in Capitolato Tecnico). Gli articoli selezionati dal Fornitore all'interno dello scenario indicato saranno poi inseriti all'interno delle Rubriche/sezioni tematiche attivate su richiesta dell'Amministrazione senza alcun onere aggiuntivo.

In fase di AS l'Amministrazione comunicherà agli aggiudicatari dell'AQ una lista di *keyword* e di scenari da attivare.

L'Amministrazione avrà la facoltà di scegliere tra le seguenti fonti di monitoraggio attraverso le quali effettuare le ricerche:

- Testate quotidiane nazionali;
- Testate quotidiane territoriali;
- Testate periodiche (nazionali/territoriali);
- Testate estere.

Nell'Appendice A allegata al presente Capitolato Tecnico, sono indicate le testate ed i periodici che rappresentano le fonti minime sulle quali il Fornitore garantisce il monitoraggio e dunque l'erogazione del servizio di rassegna stampa.

All'interno del paragrafo 4.1.1.4 sono indicati i criteri per la gestione delle variazioni delle testate monitorate in corso di AS, da parte dell'Amministrazione.

Il servizio prevede la realizzazione della rassegna stampa basata su articoli, filtrati e categorizzati con i criteri di cui sopra, per ogni Amministrazione destinataria, la quale potrà poi selezionare e pubblicare il materiale anche secondo criteri di propria competenza o esigenza.



Si precisa che il servizio deve comprendere articoli contenenti apposite keyword indicate dalle Amministrazioni in sede di AS. Le rassegne dovranno essere realizzate e strutturate in apposite rubriche o sezioni tematiche indicate da ciascuna Amministrazione destinataria. Ogni keyword o scenario che l'Amministrazione indicherà dovrà essere inserita all'interno di una o più rubriche o sezioni tematiche.

Si sottolinea che il servizio richiesto non prevede le keyword come unico riferimento di monitoraggio, ma include anche i gli articoli derivanti da una selezione ragionata, lo **“scenario”**, con contenuti adatti all'esigenza delle Amministrazioni destinatarie a ricevere, qualora venga richiesto al Fornitore, una visione ampia e completa sugli argomenti di interesse (es. articoli di scenario economico e politico, legale, ecc.).

I tempi di attivazione di nuove keyword o di scenario, che eventualmente venissero richiesti nel corso della durata contrattuale, andranno evidenziati dal Fornitore in sede di presentazione dell'Offerta Tecnica per l'AQ e suddivisi tra tempi standard ed urgenti (es. integrazione della rassegna a partire dal giorno precedente alla richiesta). I valori di soglia dei tempi di attivazione dei casi specifici sono presenti all'interno del paragrafo 3.1 del presente CT.

E', inoltre, facoltà dell'Amministrazione di chiedere l'attivazione, senza la corresponsione di alcun onere aggiuntivo, all'interno della propria Rassegna Stampa, di una Rubrica/Sezione tematica dedicata alla visualizzazione delle sole Prime Pagine dei quotidiani selezionati tra le testate presenti all'interno dell'Appendice A.

È compresa nel servizio la disponibilità, per ogni Amministrazione destinataria, di accesso al proprio archivio dati, ciascuno contenente tutte le rassegne stampa realizzate per la specifica Amministrazione per l'intera durata dell'AS. Sarà reso possibile all'Amministrazione di navigare attraverso l'archivio utilizzando vari filtri messi a disposizione dall'Aggiudicatario dell'AS.

In fase di avvio dell'AS, il Fornitore concorderà con l'Amministrazione aggiudicatrice il formato elettronico condiviso (es. formato XML con definizione del relativo XML Schema), delle rassegne che saranno realizzate. Per garantire la continuità del servizio, al termine dell'AS, il Fornitore dovrà rendere disponibile l'archivio completo delle rassegne realizzate per l'Amministrazione stessa come meglio specificato nel paragrafo 2.2.1.7 del presente Capitolato Tecnico.

#### **2.2.1.1 REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA**

Il Fornitore dovrà predisporre quotidianamente, inclusi i giorni festivi, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, una rassegna o più rassegne stampa composte da un determinato numero di articoli di materia specifica selezionati sulla base delle keyword, degli scenari e delle testate indicati da ognuna delle Amministrazioni destinatarie (indicati nella documentazione dei singoli AS).



Pertanto il Fornitore effettuerà il monitoraggio di tutte le testate che le strutture dell'Amministrazione riterranno fondamentali per la composizione della/e rassegna/e stampa.

I contenuti della/e rassegna/e ovvero gli articoli o documenti 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;
- 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:

- avere un formato PDF/A, validato attraverso le specifiche stabilite dallo standard ISO 19005-1:2005 - *“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;*
- 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*;
- le immagini dovranno essere visionabili a colori originali, con alti livelli di pulizia e contrasto, e con una risoluzione non inferiore a 300 dpi.

I singoli articoli contenuti nella Rassegna Stampa potranno, comunque, essere resi disponibili, sulla base delle richieste dell'Amministrazione in sede di AS, dal Fornitore anche nei seguenti formati:

- PDF (formati non certificati PDF/A, trattati con OCR)
- JPEG (ISO/IEC 10918-1)
- TIFF (Tagged Image File Format)
- BMP (Windows Bitmap)





Tutti gli articoli dovranno essere, in ogni caso, visionabili a colori originali, con alti livelli di pulizia e contrasto, e con una risoluzione non inferiore a 300 dpi.

#### **2.2.1.2 TEMPI DI CONSEGNA**

Le tempistiche di consegna saranno indicate dalle singole Amministrazioni in sede di AS tenendo conto anche della tipologia di fonti da cui viene effettuato il monitoraggio (es. quotidiani nazionali, periodici nazionali/territoriali, esteri, ecc.).

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

- alle ore 6:00 di ogni mattina per le Testate quotidiane Nazionali;
- alle ore 9:00 di ogni mattina per le Testate quotidiane Territoriali, per le Testate periodiche;
- 4 ore dall'ora di distribuzione della singola Testata nel Paese di pubblicazione per le Testate Estere.

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere l'eventuale miglioramento dei suddetti tempi di consegna in fase di AS.

I livelli massimi dei tempi di consegna richiedibili dalle singole Amministrazioni sono pari:

- alle ore 2:00 di ogni mattina per le Testate quotidiane Nazionali;
- alle ore 7:00 di ogni mattina per le Testate quotidiane Territoriali, per le Testate periodiche;
- nella stessa ora di distribuzione della singola Testata nel Paese di pubblicazione per le Testate Estere.

#### **2.2.1.3 GESTIONE DELLA RASSEGNA STAMPA**

Il Fornitore dovrà consentire all'Amministrazione destinataria di poter gestire la/e rassegna/e stampa erogata/e. Gli operatori delle Amministrazioni dovranno essere messi in grado di ricevere, consultare, riorganizzare, pubblicare le rassegne secondo le necessità della propria struttura di riferimento.

In particolare, la gestione delle rassegne stampa dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Visualizzazione/Consultazione;
- Modifica;
- Pubblicazione/Invio;
- Ricerca (semplice e avanzata)



### Visualizzazione/Consultazione

Per visualizzazione/consultazione si intende la possibilità di consultare tutte le rassegne stampa ovvero sia quelle trasmesse dal Fornitore sia quelle elaborate dagli operatori dell'Amministrazione a partire dal contenuto fornito.

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

- Data;
- Titolo;
- Testata;
- Autore;
- Rubrica/Sezione tematica;
- Posizione all'interno della rassegna.

Inoltre il titolo dell'articolo dovrà *linkare* al documento.

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 dell'Amministrazione, all'interno delle Testate attive alla data della Rassegna Stampa, 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 conformemente ai requisiti di cui sopra. 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 sulle rassegne stampa consegnate 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...).

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 all'Amministrazione destinataria (in particolare dall'area incaricata di distribuire la/le rassegna/e stampa/e ed ai singoli utenti), di ricevere un prodotto tale da poter prevedere la ricerca dei seguenti elementi:

- Oggetto dell'articolo;
- Rubrica/Sezione tematica;
- Tipologia di Rassegna Stampa (es. Economica, Politica, etc);
- 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.

#### **2.2.1.4 PROFILAZIONE UTENTI**

L'accesso allo strumento di gestione delle rassegne stampa fornite, dovrà essere riservato agli utenti che l'Amministrazione destinataria indicherà in sede di AS.

Si precisa che l'accesso alle rassegne stampa dovrà essere riservato e consentito esclusivamente ad utenti autorizzati. A tal proposito, il Fornitore dovrà garantire la possibilità all'Amministrazione di creare in totale autonomia, attraverso l'utenza Amministratore, i seguenti profili di utenza:

- Lettore;
- Redattore.

Il Fornitore dovrà garantire la creazione ed il supporto di un numero di utenze illimitate, permettendo a non meno di 200 utenti di accedere contemporaneamente (con timeout di sessione fissato a 15 minuti) senza particolari rallentamenti al servizio nel caso di picchi di connessione da parte degli utenti abilitati al servizio.

#### **2.2.1.5 ACCESSO E FRUIZIONE**

Si precisa che l'Amministrazione destinataria avrà la possibilità di accedere, modificare, consultare i contenuti ricevuti e rielaborati h24. Ciò significa che la ricezione, consultazione, gestione della rassegna stampa sarà costantemente disponibile in tutte le funzionalità descritte nei paragrafi 2.2.1.3 e 2.2.1.4 a qualsiasi ora della giornata.

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).



#### **2.2.1.6 ANALISI DEI DATI E REPORTISTICA**

Il Fornitore, all'interno della piattaforma, dovrà rendere disponibili un set minimo di dati e statistiche utili per una panoramica (es. numero di citazioni delle singole keyword oggetto dell'AS, 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.

Tale set di statistiche si intende fornito in modo del tutto automatico all'interno della piattaforma stessa di Rassegna Stampa e deve prevedere un invio periodico tramite e-mail ad uno o più indirizzi comunicati da parte dell'Amministrazione destinataria. Non deve essere previsto alcuna tipologia di intervento da parte del Fornitore per l'erogazione dello stesso servizio.

Eventuali personalizzazioni dei *layout* grafici delle analisi richieste saranno concordate con la singola Amministrazione destinataria, senza l'attivazione di alcun onere aggiunto.

A latere, il sistema di gestione della Rassegna Stampa dovrà implementare un sistema di analisi e di reportistica, di facile lettura, in grado di mostrare accessi ed utilizzi da parte degli utenti.

#### **2.2.1.7 SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE E HOSTING DEI DATI**

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

- consultare le rassegne del giorno e dello storico;
- effettuare ricerche;
- spostare e custodire i documenti in cartelle personali.

Il Fornitore dovrà garantire, inoltre, la piena disponibilità della rassegna stampa ed 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, ed eventualmente anche la messa a disposizione, in favore dell'Amministrazione stessa, di una macchina in grado di effettuare il ripristino dei dati fino a 5 giorni antecedenti al manifestarsi della necessità. Ciò significa che dovrà essere sempre



garantita la possibilità di recuperare i contenuti delle ultime rassegne, nel caso di perdita di dati dovuta a qualunque tipo di disservizio.

Resta inteso che, in riferimento alle rassegne stampa inviate nell'arco dell'intera durata contrattuale dei singoli AS, il Fornitore si impegna a rendere disponibili i contenuti e i dati alle singole Amministrazioni sottoscrittrici, anche dopo la conclusione delle prestazioni, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo all'Amministrazione. Il Fornitore si impegna altresì a rendere tali dati consultabili ed eventualmente scaricabili nelle modalità che saranno concordate con le Amministrazioni destinatarie.

Resta inteso che il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in carico e la gestione dello storico delle rassegne stampa, eventualmente custodito presso l'Amministrazione. Tale servizio troverà remunerazione mediante l'attivazione della figura "Sistemista senior" presente all'interno dei Servizi professionali.

### **2.2.2 SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO**

Il servizio consisterà nel monitorare, rilevare, segnalare (tramite gli opportuni collegamenti alle fonti audio/video) quotidianamente le trasmissioni radio-televisive digitali e satellitari e, qualora l'amministrazione destinataria lo richieda, nel fornire altresì le registrazioni di quanto rilevato sotto forma di documento audio/video.

Analogamente al servizio di Rassegna stampa di cui al paragrafo precedente, il servizio di Rassegna stampa audio/video sarà erogato in relazione alle keyword e agli scenari che l'Amministrazione indicherà in sede di AS e che saranno oggetto di monitoraggio.

#### **2.2.2.1 REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO**

Il Fornitore effettuerà il monitoraggio di tutte le emittenti che le Amministrazioni destinatarie riterranno fondamentali e indicheranno in sede di AS.

Il Fornitore si impegna ad erogare il servizio sulle seguenti tipologie di fonti:

- emittenti audio/video nazionali;
- emittenti audio/video regionali;
- emittenti satellitari.

Nell'Appendice A del presente Capitolato Tecnico, sono indicate le emittenti che rappresentano le fonti minime sulle quali il Fornitore garantisce il monitoraggio e dunque l'erogazione del servizio di rassegna stampa audio-video. Resta inteso che il Fornitore si rende disponibile al monitoraggio di eventuali emittenti richieste dalle Amministrazioni e non presenti nella suddetta Appendice, come indicato nel paragrafo 4.1.2.5 del presente CT.



L'oggetto del servizio è, in ogni caso, il monitoraggio costante di **citazioni, interviste e dichiarazioni** aventi ad oggetto l'Amministrazione destinataria e le keyword da questa selezionate in sede di AS trasmesse dai media radio-televisivi. E' facoltà dell'Amministrazione indicare, inoltre, uno o più scenari dei quali ricevere una rassegna audio/video.

Per **citazione** si intende qualsiasi servizio radio-televisivo nel quale vengano nominate le keyword indicate dall'Amministrazione destinataria del servizio o dati che abbiano come fonte l'Amministrazione stessa e attività ad essa collegate.

Per **interviste e dichiarazioni**, si intendono i servizi nei quali vengano rilasciate dichiarazioni (ad es. da parte di esponenti del panorama sociale, politico e istituzionale italiano e internazionale, ecc.) purché aventi ad oggetto l'Amministrazione destinataria, l'attività da essa erogata/collegata, nonché dai suoi vertici o keyword da questa selezionate.

Ogni qual volta che, nell'ambito delle reti radio-televisive oggetto del monitoraggio, si evidenzia un contenuto potenzialmente interessante sulla base delle keyword e degli scenari selezionati dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà darne comunicazione alla stessa mediante apposite segnalazioni, con le modalità concordate in fase di avvio del contratto (paragrafo 4.2).

Le segnalazioni consistono nell'invio di e-mail, o in un sistema equivalente di trasmissione telematica, che consenta al personale dell'Amministrazione destinataria preposto al monitoraggio di citazioni, dichiarazioni e interviste di essere tempestivamente informato. Il Fornitore si impegna a garantire che tali segnalazioni contengano al proprio interno i seguenti elementi:

- la specificazione contenuta nell'oggetto della segnalazione in cui si evinca se trattasi di **citazione** ovvero di **dichiarazione** e **interviste o scenari**;
- 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 la fruizione dei contenuti audio-video anche tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (es. *smartphone, tablet*, ecc.).

Il Fornitore si impegna, inoltre, a consentire all'Amministrazione destinataria, qualora ne comunichi la necessità, di acquisire i file audio-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. E' necessario prevedere di ogni contenuto audio/video una versione a bassa qualità (LQ) e una ad alta qualità (AQ), in modo da lasciare al Lettore la facoltà di scelta in relazione alla tipologia di connessione a sua disposizione nel momento della fruizione.

Sarà facoltà della singola Amministrazione in sede di AS specificare le qualità ed 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.

#### **2.2.2.2 TEMPI DI CONSEGNA**

Il Fornitore si impegna ad eseguire il servizio tutti i giorni, inclusi i festivi (ove richiesto dall'Amministrazione destinataria), 24 ore su 24. Inoltre, una volta rilevate le citazioni ovvero dichiarazioni e interviste o servizi di interesse contenute nelle trasmissioni radio/televisive, il Fornitore ne invierà segnalazione, come livello minimo di servizio, entro 8 ore dall'orario della trasmissione del contenuto. Il livello minimo di servizio richiedibile è di 15 minuti.

In alternativa l'Amministrazione potrà ricevere le segnalazioni, in forma aggregata tramite un singolo elenco, a cadenze programmate (es. giornaliera, ogni 4/6/12 ore).

#### **2.2.2.3 GESTIONE DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO-VIDEO**

Il Fornitore dovrà dotare, in aggiunta al sistema delle segnalazioni, ciascuna Amministrazione destinataria di una piattaforma web per la gestione della rassegna stampa audio-video. Lo strumento richiesto dovrà consentire agli utenti delle Amministrazioni di accedere, consultare, modificare, pubblicare i contenuti audio-video secondo le necessità della propria struttura di riferimento.

Lo strumento di gestione della rassegna stampa audio-video dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Visualizzazione/Consultazione;
- Modifica;
- Pubblicazione/Invio;
- Ricerca (semplice e avanzata)





Tra le funzionalità richieste sono da considerarsi escluse quelle relative al trattamento audio e/o video di qualsiasi tipo (a titolo meramente esemplificativo l'editing ed il montaggio dei contenuti ricevuti) sui contenuti presenti all'interno della Rassegna Stampa. Eventuali richieste da parte dell'Amministrazione in questo ambito verranno gestite nell'ambito dei Servizi Professionali accessori, tramite la figura "Tecnico audio/video junior" di cui al paragrafo 2.3.3 del presente Capitolato Tecnico.

#### **Visualizzazione/Consultazione**

Per visualizzazione/consultazione si intende la possibilità di consultare tutti i contenuti audio-video segnalati/inviati dal fornitore. Tali contenuti dovranno essere visualizzati sotto forma di elenco dove saranno valorizzati i seguenti dati:

- Data (della segnalazione);
- Titolo;
- Emittente;
- Soggetto;
- Sezione tematica.

Inoltre il titolo della segnalazione dovrà *linkare* al contenuto.

#### **Modifica**

Per modifica si intendono tutte quelle attività che consentono di intervenire sui contenuti audio-video segnalati dal Fornitore, permettendo all'utente dell'Amministrazione destinataria di personalizzarle. Per personalizzazione si intende la possibilità di rielaborare i contenuti audio-video, caratterizzabili per i seguenti elementi:

- Contenuti (es. scelta delle citazioni ovvero dichiarazioni o interviste che comporranno le proprie rassegne);
- Gerarchia dei contenuti (es. scelta dell'ordinamento delle citazioni ovvero dichiarazioni o interviste che compongono la propria rassegna, assegnare una posizione ai contenuti della rassegna, modificare la Rubrica/sezione tematiche...);

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

- **Seleziona:** che consente di selezionare uno o più segnalazioni;
- **Indicizza-Ordina:** che consente di assegnare la posizione della segnalazione all'interno della rassegna;
- **Elimina:** che consente di eliminare le segnalazioni scelte.

#### **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 una o più segnalazioni) sul proprio sito intranet istituzionale;
- Inviare una o più rassegne (o una o più segnalazioni) ad una o più *mailing list*.

### **Ricerca**

Il fornitore garantisce la possibilità all'Amministrazione destinataria (in particolare dall'area incaricata di distribuire la/le rassegna/e stampa/e ed ai singoli utenti), di ricevere un prodotto tale da poter prevedere la ricerca dei seguenti elementi:

- Oggetto della segnalazione;
- Argomento/tema;
- Emittente;
- Trasmissione;
- Parola o testo;
- Intervallo temporale.

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. oggetto della segnalazione, keyword e intervallo temporale).

#### **2.2.2.4 PROFILAZIONE UTENTI**

L'accesso allo strumento di gestione delle rassegne stampa audio-video fornite, dovrà essere riservato agli utenti che l'Amministrazione destinataria indicherà in sede di AS.

Si precisa che l'accesso alle rassegne stampa dovrà essere riservato e consentito esclusivamente ad utenti autorizzati. A tal proposito, il Fornitore dovrà garantire la possibilità all'Amministrazione di creare in totale autonomia, attraverso l'utenza Amministratore, i seguenti profili di utenza:

- Lettore;
- Redattore.

Il Fornitore dovrà garantire la creazione ed il supporto di un numero di utenze illimitate, permettendo a non meno di 50 utenti di accedere contemporaneamente (con timeout di sessione fissato a 15 minuti) senza particolari rallentamenti al servizio nel caso di picchi di connessione da parte degli utenti abilitati al servizio.



#### **2.2.2.5 ACCESSO E FRUIZIONE**

L'Amministrazione avrà la possibilità di accedere, modificare, consultare i contenuti audio e video registrati, 24 ore su 24. Ciò significa che il Fornitore si impegna a mettere a disposizione dell'Amministrazione la costante disponibilità di accesso e fruizione dei contenuti audio-video in tutte le funzionalità descritte nel paragrafo 2.2.2.3 a qualsiasi ora della giornata.

Il fornitore si impegna altresì a garantire che il servizio di rassegna stampa audio e video sia accessibile, fruibile e completamente usabile dagli utenti indicati in sede di AS tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (es. *smartphone*, *tablet*, ecc.).

In riferimento alle rassegne inviate nell'arco dell'intera durata contrattuale dei singoli AS, il Fornitore si impegna a rendere disponibili i contenuti e i dati alle singole Amministrazioni sottoscrittrici anche dopo la conclusione delle prestazioni. Il Fornitore si impegna altresì a rendere tali dati consultabili ed eventualmente scaricabili nelle modalità che saranno concordate con le Amministrazioni destinatarie.

#### **2.2.2.6 ANALISI DEI DATI E REPORTISTICA**

Vedi paragrafo 2.2.1.6 del presente Capitolato Tecnico.

#### **2.2.2.7 SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE E HOSTING DEI DATI**

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

- consultare le rassegne del giorno e dello storico;
- effettuare ricerche;
- spostare e custodire i documenti in cartelle personali.

Il Fornitore dovrà garantire, inoltre, la piena disponibilità della rassegna stampa ed 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 Digital, 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, ed eventualmente anche la messa a disposizione, in favore dell'Amministrazione stessa, di una macchina in grado di effettuare il ripristino dei dati fino a 5 giorni antecedenti al manifestarsi della necessità. Ciò significa che dovrà essere sempre



garantita la possibilità di recuperare i contenuti delle ultime rassegne, nel caso di perdita di dati dovuta a qualunque tipo di disservizio.

Resta inteso che, in riferimento alle rassegne stampa inviate nell'arco dell'intera durata contrattuale dei singoli AS, il Fornitore si impegna a rendere disponibili i contenuti e i dati alle singole Amministrazioni sottoscrittrici, anche dopo la conclusione delle prestazioni, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo all'Amministrazione. Il Fornitore si impegna altresì a rendere tali dati consultabili ed eventualmente scaricabili nelle modalità che saranno concordate con le Amministrazioni destinatarie.

Resta inteso che il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in carico e la gestione dello storico delle rassegne stampa, eventualmente custodito presso l'Amministrazione. Tale servizio troverà remunerazione mediante l'attivazione della figura "Sistemista senior" presente all'interno dei Servizi professionali.

### **2.2.3 SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA WEB**

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 dall'Amministrazione in sede di AS.

Analogamente al servizio di Rassegna stampa e Rassegna stampa audio/video di cui ai paragrafi precedenti, il servizio di Rassegna stampa web sarà erogato in relazione alle keyword e agli scenari, che l'Amministrazione indicherà in sede di AS, e che saranno oggetto di monitoraggio delle singole URL.

#### **2.2.3.1 REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA WEB**

Il Fornitore effettuerà, senza alcun onere aggiuntivo, il monitoraggio *on-line* delle testate e delle emittenti così come definiti per il servizio di rassegna stampa (par. 2.2.1) e per il servizio di rassegna stampa audio-video (par. 2.2.2) che le Amministrazioni destinatarie riterranno fondamentali e indicheranno in sede di AS.

Inoltre, sarà oggetto del servizio di rassegna stampa web, il monitoraggio di siti web, intesi come web-blog, siti specializzati, internazionali, locali e profili pubblici presenti all'interno di social network, come Facebook e Twitter. Non è oggetto del presente servizio un monitoraggio estensivo del web e dei social network presenti in esso. Il monitoraggio sarà effettuato esclusivamente sulle fonti indicate dall'Amministrazione, liberamente modificabili nel corso dell'AS, ma incrementabili, in termini quantitativi, fino ad un massimo indicato nel paragrafo 4.1.3.4 del presente CT. L'oggetto del servizio è, in ogni caso, il monitoraggio costante delle fonti selezionate all'interno delle tipologie sopra indicate finalizzato all'invio



di segnalazioni aventi ad oggetto le keyword e gli scenari indicate dall'Amministrazione al Fornitore in sede di AS.

Le segnalazioni consistono nell'invio di e-mail, o sistema equivalente di trasmissione telematica che consentono al personale dell'Amministrazione destinataria 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.).

#### **2.2.3.2 GESTIONE DELLA RASSEGNA STAMPA WEB**

Il Fornitore dovrà dotare, in aggiunta al sistema delle segnalazioni, ciascuna Amministrazione destinataria di una piattaforma web per la gestione della rassegna stampa web. Lo strumento richiesto dovrà consentire agli utenti delle Amministrazioni di accedere, consultare, modificare, pubblicare i contenuti web secondo le necessità della propria struttura di riferimento.

Lo strumento di gestione della rassegna stampa web dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Visualizzazione/Consultazione;
- Modifica;
- Pubblicazione/Invio;
- Ricerca (semplice e avanzata)

##### **Visualizzazione/Consultazione**

Per visualizzazione/consultazione si intende la possibilità di consultare tutti i contenuti web segnalati/inviati dal fornitore. Tali contenuti dovranno essere visualizzati sotto forma di elenco dove saranno valorizzati i seguenti dati:

- Data (della segnalazione);
- Titolo;
- Emittente;



- Soggetto;
- Sezione tematica.

Inoltre il titolo della segnalazione dovrà *linkare* al contenuto.

### **Modifica**

Per modifica si intendono tutte quelle attività che consentono di intervenire sui contenuti web segnalati dal Fornitore, permettendo all'utente dell'Amministrazione destinataria di personalizzarle. Per personalizzazione si intende la possibilità di rielaborare i contenuti web, caratterizzabili per i seguenti elementi:

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

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

- **Seleziona:** che consente di selezionare uno o più segnalazioni;
- **Indicizza-Ordina:** che consente di assegnare la posizione della segnalazione all'interno della rassegna;
- **Elimina:** che consente di eliminare le segnalazioni scelte.

### **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 una o più segnalazioni) sul proprio sito intranet istituzionale;
- Inviare una o più rassegne (o una o più segnalazioni) ad una o più *mailing list*.

### **Ricerca**

Il Fornitore garantisce la possibilità all'Amministrazione destinataria (in particolare dall'area incaricata di distribuire la/le rassegna/e stampa/e ed ai singoli utenti), di ricevere un prodotto tale da poter prevedere la ricerca dei seguenti elementi:

- Oggetto della segnalazione;
- Argomento/tema;
- Emittente;
- Trasmissione;
- Parola o testo;



- Intervallo temporale.

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. oggetto della segnalazione, keyword e intervallo temporale).

### **2.2.3.3 TEMPI DI CONSEGNA**

Il Fornitore si impegna ad eseguire il servizio tutti i giorni, inclusi i festivi (ove richiesto dall'Amministrazione destinataria) 24h su 24. Inoltre, una volta rilevati gli argomenti di interesse, il Fornitore ne invierà segnalazione tra i 10 (dieci) ed i 30 (trenta) minuti tramite e-mail o sistema equivalente di trasmissione telematica all'Amministrazione destinataria.

L'Amministrazione potrà decidere se ricevere le Segnalazioni in tempo reale o, tramite un singolo elenco, a cadenze programmate (es. giornaliera, ogni 4/6/12 ore).

### **2.2.3.4 ANALISI DEI DATI E REPORTISTICA**

Si veda paragrafo 2.2.1.6 del presente Capitolato Tecnico.

### **2.2.3.5 SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE E HOSTING DEI DATI**

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

- consultare le rassegne del giorno e dello storico;
- effettuare ricerche;
- spostare e custodire i documenti in cartelle personali.

Il Fornitore dovrà garantire, inoltre, la piena disponibilità della rassegna stampa ed 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 Digital, 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, ed eventualmente anche la messa a disposizione, in favore dell'Amministrazione stessa, di una macchina in grado di effettuare il ripristino dei dati fino a 5 giorni antecedenti al manifestarsi della necessità. Ciò significa che dovrà essere sempre garantita la possibilità di recuperare i contenuti delle ultime rassegne, nel caso di perdita di dati dovuta a qualunque tipo di disservizio.

Resta inteso che, in riferimento alle rassegne stampa inviate nell'arco dell'intera durata contrattuale dei singoli AS, il Fornitore si impegna a rendere disponibili i contenuti e i dati alle singole Amministrazioni sottoscrittrici, anche dopo la conclusione delle prestazioni, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo all'Amministrazione. Il Fornitore si impegna altresì a rendere tali dati consultabili ed eventualmente scaricabili nelle modalità che saranno concordate con le Amministrazioni destinatarie.

Resta inteso che il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in carico e la gestione dello storico delle rassegne stampa, eventualmente custodito presso l'Amministrazione. Tale servizio troverà remunerazione mediante l'attivazione della figura "Sistemista senior" presente all'interno dei Servizi professionali.

#### **2.2.3.6 PROFILAZIONE UTENTI**

L'accesso allo strumento di gestione delle rassegne stampa web fornite, dovrà essere riservato agli utenti che l'Amministrazione destinataria indicherà in sede di AS.

Si precisa che l'accesso alle rassegne stampa web dovrà essere riservato e consentito esclusivamente ad utenti autorizzati. A tal proposito, il Fornitore dovrà garantire la possibilità all'Amministrazione di creare in totale autonomia, attraverso l'utenza Amministratore, i seguenti profili di utenza:

- Lettore;
- Redattore.

Il Fornitore dovrà garantire la creazione ed il supporto di un numero di utenze illimitate, permettendo a non meno di 200 utenti di accedere contemporaneamente (con timeout di sessione fissato a 15 minuti) senza particolari rallentamenti al servizio nel caso di picchi di connessione da parte degli utenti abilitati al servizio.

### **2.3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI**

#### **2.3.1 SERVIZIO DI ABSTRACT DELLA RASSEGNA STAMPA**

Il servizio di *abstract* (servizio accessorio) può essere attivato in riferimento a particolari articoli contenuti in determinate testate giornalistiche (es. sugli articoli appartenenti alle testate nazionali, estere, ecc.).





Qualora l'Amministrazione destinataria ritenga opportuno attivare tale servizio, il Fornitore si impegna a fornire un estratto testuale dell'articolo indicato dalla stessa Amministrazione che contenga un numero massimo di caratteri pari a 350 e che ne sintetizzi i contenuti principali.

Gli *abstract* saranno inviati all'Amministrazione che ne farà richiesta in corrispondenza dell'invio della rassegna stampa e con le medesime modalità di trasmissione. Inoltre i contenuti dell'*abstract* dovranno essere chiari, completi e leggibili e avere l'obiettivo fondamentale di aiutare il lettore a comprendere velocemente e sinteticamente il significato fondamentale dei contenuti dell'articolo.

Gli *abstract* inviati alle Amministrazioni dovranno comunque contenere i seguenti elementi:

- sintesi testuale;
- data e fonte dei contenuti oggetto dell'*abstract*;
- immagine della pagina contenente l'articolo;
- collegamento all'articolo integrale presente in Rassegna Stampa.

Gli *abstract* andranno trattati come informazioni accessorie alla Rassegna Stampa (servizio base) e come tali devono poter essere gestiti attraverso le funzionalità proprie dello stesso servizio base indicate nei paragrafi 2.2.1.1, 2.2.1.2 e 2.2.1.3 del Presente Capitolato Tecnico.

### **2.3.2 SERVIZI DI TRADUZIONE**

Il servizio di traduzione (servizio accessorio) può essere attivato in riferimento a particolari articoli, file audio/video o pagine/siti web stranieri di cui le Amministrazioni chiedano la traduzione.

#### **2.3.2.1 REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO DI TRADUZIONE**

Il Fornitore si impegna a garantire, qualora l'Amministrazione lo richiedesse, le traduzioni da qualsiasi lingua straniera contenuta tra le fonti di monitoraggio, di cui alle appendici A , del servizio base di Rassegna Stampa, Rassegna Stampa audio/video e Rassegna Stampa web alla lingua italiana.

Il Fornitore si impegna ad attivare, per conto dell'Amministrazione aggiudicataria, una memoria di traduzione specifica, in grado di assistere ed aiutare il processo di traduzione.

Le richieste di attivazione del singolo servizio da parte delle Amministrazioni, dovranno essere inoltrate mediante un'apposita procedura smaterializzata contenuta all'interno della Piattaforma del Fornitore.

Gli utenti abilitati dovranno poter selezionare un contenuto all'interno della rassegna stampa e richiedere la traduzione del singolo contenuto, indicando il livello temporale e qualitativo di cui hanno bisogno:



- **traduzione**, effettuata tramite uno strumento di traduzione automatica e revisionata parte di un singolo traduttore specializzato. (presa in carico: 1 ora; parole tradotte in un'ora: 400);
- **traduzione accurata**, effettuata manualmente da parte di un traduttore specializzato e revisione da parte di revisore linguistico. (presa in carico: 4 ore; parole tradotte in un'ora: 200);

La piattaforma dovrà mostrare il costo massimo indicativo e l'orario massimo previsto di consegna della traduzione all'Amministrazione richiedente.

Il Fornitore, presa in carico la traduzione e sottoposta alla verifica della memoria di traduzione dovrà proporre il costo effettivo ed indicare l'orario effettivo di consegna della traduzione. L'Utente dell'Amministrazione, ricevute queste informazioni, potrà eventualmente confermare al Fornitore la traduzione del contenuto richiesto.

Il servizio dovrà essere reso a regole d'arte. Sarà insindacabile giudizio dell'Amministrazione verificare la qualità del servizio prestato e chiedere al Fornitore, se del caso, la ripetizione dello stesso che dovrà comunque concludersi entro e non oltre 1 (un) giorno dalla richiesta di ripetizione, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il Fornitore si impegna a fornire, in caso di attivazione del servizio, recapito telefonico e indirizzo e-mail a cui i referenti della singola Amministrazione potranno far riferimento per l'erogazione del servizio e per eventuali richieste di informazioni.

Al Fornitore non verrà riconosciuto alcun corrispettivo per l'erogazione del servizio in assenza di una precisa richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione destinataria.

### **2.3.3 SERVIZI PROFESSIONALI**

Nel caso l'Amministrazione abbia necessità di servizi professionali *attinenti* ai servizi oggetto del presente AQ, potrà richiedere al Fornitore l'erogazione delle prestazioni svolte dalle figure professionali di seguito riportate.

Le attività svolte dalle suddette figure professionale devono essere inerenti esclusivamente i servizi oggetto del presente appalto, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: supporto in loco presso le strutture dell'Amministrazione per l'elaborazione e gestione delle proprie rassegne stampa, ecc.).

Nel corso dell'erogazione dell'AS, l'Amministrazione richiedente redigerà una *richiesta di attivazione del servizio*, specificando l'oggetto delle prestazioni.

L'erogazione di servizi professionali dedicati a particolari esigenze (servizi accessori) può essere attivata in combinazione con l'attivazione dei servizi base.



Sono da ritenersi escluse dai servizi professionali qualsiasi tipologia di servizio o implementazione particolare che non abbia una diretta correlazione con i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Le figure professionali che potranno essere attivate nell'ambito di specifici servizi richiesti dall'Amministrazione sono le seguenti:

- **News editor;**
- **Tecnico audio/video junior;**
- **Sistemista senior.**

Il News editor dovrà possedere i seguenti requisiti:

- essere in possesso di una Laurea vecchio ordinamento o titolo equivalente;
- 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 relativa ai temi di Rassegne stampa economiche e/o finanziarie e/o relative alla Amministrazioni pubbliche. Il tecnico audio/video junior dovrà possedere i seguenti requisiti:

- possedere almeno 2 anni di esperienza nell'esercizio della mansione;
- esperienza specifica relativa ai temi di Rassegne stampa;
- esperienza nella post-produzione audio/video al fine di realizzare montaggi e sottotitolature;
- esperienza nella ripresa audio o video, anche di esterni, al fine di acquisire materiale proveniente da convegni o seminari non coperti direttamente dalle emittenti audio/video regionali o nazionali per il caricamento autonomo all'interno della piattaforma di Rassegna Stampa.

Il Sistemista senior dovrà possedere i seguenti requisiti:

- essere in possesso di una Laurea vecchio ordinamento o titolo equivalente;
- possedere almeno 5 anni di esperienza nell'esercizio della mansione;
- esperienza specifica relativa ai temi di Rassegne stampa economiche e/o finanziarie e/o relative alla Amministrazioni pubbliche;
- esperienza su gestione infrastruttura fisica e logica di rete, backup, migrazioni dati e system integration tra i sistemi coinvolti nell'oggetto della prestazione;

I requisiti indicati saranno utilizzati al fine della valutazione della coerenza e congruità tra il servizio richiesto dall'Amministrazione e l'offerta di giornate per il compimento dello stesso avanzata dal Fornitore all'interno del documento di risposta alla *richiesta di attivazione del servizio*.



Si precisa che, in sede di attivazione del singolo servizio, sarà facoltà dell'Amministrazione verificare i requisiti sopra indicati delle figure professionali richieste, attraverso l'approvazione dei CV messi a disposizione dal Fornitore aggiudicatario.

Al Fornitore non verrà riconosciuto alcun corrispettivo per l'erogazione del servizio in assenza di una precisa richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione destinataria.

#### **2.3.4 SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA**

Nel caso l'Amministrazione abbia necessità di utilizzare un servizio di analisi quantitativa della Rassegna Stampa, potrà richiederlo in sede di AS.

L'oggetto delle analisi è costituito da valutazioni della rappresentatività statistica dell'esposizione mediatica dell'Amministrazione, di soggetti o eventi direttamente collegati ad essa (analisi quantitativa), e dell'orientamento emotivo/simbolico dei contenuti considerati (analisi qualitativa). Tali analisi possono riguardare, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'esposizione dei referenti dell'Amministrazione nei confronti della stampa, delle emittenti tv o radio, dei siti web, o l'impatto delle keyword monitorate correlandole, eventualmente, ad eventi o fatti avvenuti nel periodo preso in esame.

##### **2.3.4.1 REQUISITI DEL SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA**

In sede di attivazione del servizio, l'Amministrazione richiedente redigerà una *richiesta di attivazione del servizio*, indicando gli obiettivi generali e specifici dell'analisi.

Una volta ricevuta la richiesta, il Fornitore concorderà con l'Amministrazione i termini di svolgimento del servizio nonché la sua valutazione economica basata sul numero di giornate della figura professionale dedicata.

Resta inteso che il Fornitore invierà all'Amministrazione i *report* risultanti dalle analisi entro e non oltre 10 giorni dalla ricezione della richiesta.

Tali report saranno consegnati dal Fornitore attraverso *e-mail*, ovvero su supporti informatici (es. DVD/CD ROM) tali da garantire comunque che i contenuti e i dati dell'analisi rispettino i gli obiettivi generali e specifici di cui alla richiesta dell'Amministrazione.

##### **2.3.4.2 REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio sarà remunerato attraverso un costo per giornata.

La figura professionali che potrà essere attivata sarà quella di un Analista senior, che dovrà possedere i seguenti requisiti:



- possedere almeno 5 anni di esperienza nell'analisi qualitative e quantitative di dati e modellazioni statistiche per l'individuazione dei fenomeni;
- ottima conoscenza degli strumenti di analisi e di rappresentazione dei dati;
- esperienza specifica relativa ai temi di Rassegne stampa;

I requisiti indicati saranno utilizzati al fine della valutazione della coerenza e congruità tra il servizio richiesto dall'Amministrazione e l'offerta di giornate per il compimento dello stesso avanzata dal Fornitore.

Si precisa che, in sede di attivazione del servizio, sarà facoltà dell'Amministrazione verificare i requisiti sopra indicati delle figure professionali richieste, attraverso l'approvazione dei CV messi a disposizione dal Fornitore aggiudicatario.

Al Fornitore non verrà riconosciuto alcun corrispettivo per l'erogazione del servizio in assenza di una precisa richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione destinataria.

## **2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA**

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 dei singoli AS e fornire all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto di fornitura, tutto il supporto necessario atto a garantire la buona riuscita del passaggio di consegne al fornitore successivo.

Il servizio di Assistenza offerto si intende attivo per ogni giorno solare della durata contrattuale, anche nei giorni in cui non vi è la vendita dei giornali in edicola, al fine di seguire con continuità le rassegne stampa oggetto del presente Capitolato Tecnico, e comprende le attività di gestione di problematiche correlate all'infrastruttura ovvero ai contenuti della rassegna. L'assistenza deve essere garantita dall'Appaltatore mediante un sistema di *ticketing* che faccia riferimento a personale tecnico specializzato in grado di risolvere problemi quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, difficoltà di consultazione degli articoli anche dall'esterno dell'Amministrazione, ripristino del sistema, supporto per la risoluzione di eventuali problemi nella gestione delle Rassegne Stampa, etc.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di avvio delle attività, devono accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

- numero telefonico verde dedicato all'Assistenza;
- numero fax dedicato all'Assistenza;



- e-mail.

Tutte le interazioni verso il servizio di Assistenza, attraverso un qualunque canale di accesso, devono essere registrate nel Sistema di ticketing, che tiene traccia di tutte le comunicazioni.

La registrazione nel Sistema di ticketing deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie indicate nel paragrafo successivo. Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema di ticketing.

Poiché i termini di erogazione dei servizi, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione delle segnalazioni deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori tecnici del Fornitore.

Ogni interazione con il servizio di Assistenza deve prevedere la possibilità tecnica di invio di una e-mail al Referente dell'Amministrazione per fini di monitoraggio.

La registrazione all'interno del sistema di ticketing di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro le prime 2 ore durante gli orari di presidio successive alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, come indicato di seguito.

La gestione delle chiamate deve comprendere i seguenti servizi:

- registrazione di tutte le chiamate nel Sistema di ticketing;
- classificazione e distribuzione dinamica agli operatori in relazione alla tipologia di chiamata ed al livello di urgenza.

La gestione delle chiamate deve riguardare le seguenti aree, opportunamente codificate:

- a) richieste di intervento;
- b) informazioni relative allo stato delle richieste (in corso o programmati);
- c) richieste di chiarimenti e informazioni;
- d) solleciti;
- e) reclami.

Il servizio di Assistenza, tramite tutti e 3 i canali di accesso, deve essere presidiato da operatori tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 7:00 alle ore 18:00 ed i giorni festivi dalle ore 7:00 alle ore 14:00. Resta inteso che, fermo restando il massimo numero di ore di presidio, su richiesta dell'Amministrazione Contraente è possibile l'attivazione del servizio di Assistenza anche in orari diversi da quelli sopra citati.



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 rimarranno attive le code fax e mail.

La gestione delle chiamate deve, quindi, avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipologia a), l'operatore definisce il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi indicati nel paragrafo 3.7.

Il Fornitore si impegnerà a comunicare alla singola Amministrazione destinataria la disponibilità di nuove ed eventuali versioni e/o release degli strumenti per la gestione e consultazione della/e rassegna/e. Successivamente, sotto richiesta dell'Amministrazione stessa, effettuerà l'installazione nei modi e nei termini più consoni ad entrambe le parti e senza nessun onere da parte della Amministrazione destinataria.

Il Referente dell'Amministrazione deve poter accedere in ogni momento al dettaglio delle richieste ricevute, aperte o chiuse, comprensive della tipologia, per finalità di monitoraggio e verifica.

Il Fornitore dovrà indicare all'Amministrazione il sistema di ticketing in uso, all'interno del quale provvedere all'inserimento, alla gestione ed al tracciamento dei vari indicatori.

I malfunzionamenti devono essere classificati 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;

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

Nel caso di 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 della/e piattaforma/e web, il Fornitore dovrà inviare un messaggio e-mail ed un SMS al Referente dell'Amministrazione entro 1 minuto dalla prima rilevazione dell'evento negativo. La presente rilevazione si intende fornita 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.



## **2.5 SERVIZIO DI FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO**

Il Fornitore si obbliga qualora la singola Amministrazione lo richieda, ad eseguire specifiche attività di formazione a favore del personale dell'Ufficio Stampa delle Amministrazioni destinatarie finalizzate alla corretta gestione dei sistemi utilizzati.

Le attività di cui sopra si intendono comprensive di non meno di 1 giorno lavorativo di formazione e di 1 giorno lavorativo di affiancamento al personale delle Amministrazioni destinatarie da erogarsi presso le sedi indicate negli atti dell'AS, nelle prime 2 settimane di erogazione del servizio.

Le attività di affiancamento e formazione dovranno prevedere non meno di un 1 manuale utente ed un 1 manuale di gestione per ogni Amministrazione destinataria.

Nel caso le Amministrazioni contraenti abbiano differenti necessità di quantità di giornate, potranno stabilire con maggiore dettaglio le attività di Formazione in sede di AS e come indicato nei successivi paragrafi contenuti nella sezione 4 del presente Capitolato Tecnico.

Resta inteso che delle giornate di formazione e affiancamento dovrà essere redatto un verbale contenente la descrizione delle attività svolte e i partecipanti. Tale verbale dovrà essere firmato dalla/e persona/e incaricata/e dal Fornitore di erogare le attività e dal Referente dell'Amministrazione.





### 3. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Fornitore deve garantire per i servizi oggetto degli AS, la qualità dei servizi in ottemperanza ai requisiti previsti nel presente Capitolato Tecnico.

I livelli di servizio minimi richiesti per la fornitura sono di seguito organizzati per servizi contrattuali. Per ogni indicatore di qualità sono riportate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

| Indicatori di Qualità trasversali della fornitura                       | Azione contrattuale |        |
|---|---------------------|--------|
|   | Rilievo             | Penale |
| RLFN - Rilievi sulla fornitura  | X                   | X      |
| DISPW - Disponibilità dell'applicazione web                             | X                   | X      |
| ATPC - Ritardo nell'attivazione/modifica di fonti, keyword o di scenari | X                   |        |

| Indicatori di Qualità Servizio di Rassegna Stampa                     | Azione contrattuale |        |
|---|---------------------|--------|
|   | Rilievo             | Penale |
| RSRC - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa                   | X                   | X      |
| RSNR - Numero di consegne della Rassegna Stampa con ritardi tollerati | X                   |        |
| RSAR - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa                       | X                   |        |

| Indicatori di Qualità Servizio di Rassegna Stampa Audio/Video                     | Azione contrattuale |        |
|---|---------------------|--------|
|   | Rilievo             | Penale |
| AVRC - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa Audio/Video                   | X                   | X      |
| AVNR - Numero di consegne della Rassegna Stampa Audio/Video con ritardi tollerati | X                   |        |
| AVAR - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa Audio/Video                       | X                   |        |

| Indicatori di Qualità Servizio di Rassegna Stampa Web | Azione contrattuale |        |
|---|---------------------|--------|
|   | Rilievo             | Penale |



|   |   |   |
|---|---|---|
| RWRC - Ritardo della consegna della Segnalazione Web                      | X | X |
| RWNR - Numero di consegne della Rassegna Stampa Web con ritardi tollerati | X |   |
| RWAR - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa Web                       | X |   |

| Indicatori del Servizio di Traduzione          | Azione contrattuale |        |
|--|---------------------|--------|
|  | Rilievo             | Penale |
| STRC - Ritardo della consegna della Traduzione | X                   | X      |

| Indicatori del Servizio di Analisi Quantitativa della Rassegna Stampa | Azione contrattuale |        |
|---|---------------------|--------|
|   | Rilievo             | Penale |
| AQRC - Ritardo della consegna della Segnalazione Web                  | X                   | X      |

| Indicatori di Qualità per l'Assistenza  | Azione contrattuale |        |
|---|---------------------|--------|
|   | Rilievo             | Penale |
| TMPC - Tempo massimo di presa in carico della segnalazione ed avvio dell'intervento | X                   | X      |
| TMRS - Tempo massimo di ripristino del servizio                                     | X                   | X      |

### 3.1 INDICATORI DI QUALITÀ TRASVERSALI DELLA FORNITURA

#### RLFN - Rilievi sulla fornitura

- L'indicatore RLFN conteggia i singoli rilievi, riguardanti la fornitura o una singola area applicativa o di servizio, nel periodo di riferimento, che devono essere notificati al Fornitore tramite lettera/e.

|                |            |                     |           |
|----------------|------------|---------------------|-----------|
| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficacia |
|----------------|------------|---------------------|-----------|



|                          |   |                          |                    |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------|
| Aspetto da valutare      | Numero di rilievi emessi per inadempimenti riguardanti la fornitura o una singola area applicativa o di servizio        |                          |                    |
| Unità di misura          | Rilievo sulla fornitura   | Fonte dati               | Lettera di rilievo |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Trimestrale        |
| Dati da rilevare         | Numero Rilievi emessi nel monitoraggio dei singoli indicatori (Nrilievi_forn)   |                          |                    |
| Regole di campionamento  | Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/e di rilievo formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento |                          |                    |
| Formula                  | RLFN = Nrilievi_forn  |                          |                    |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |                    |
| Valore di soglia         | RLFN <= 5   |                          |                    |
| Azioni contrattuali      | Penale  |                          |                    |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |                    |

#### DISPW - Disponibilità dell'applicazione web

L'indicatore misura e monitora la disponibilità del servizio web e, quindi, la piena e completa fruibilità del servizio attraverso il controllo della possibilità di accesso delle principali funzionalità (da non confondersi, quindi, con l'uptime della Piattaforma stessa). Tra le principali funzionalità da monitorare vi sono: accesso alla piattaforma, ricerca base ed avanzata, visualizzazione degli articoli, strumenti di gestione delle Rassegne Stampa.

Nel caso il Fornitore abbia per ciascuno dei 3 servizi base, 3 piattaforme web differenti, il presente indicatore si valuterà singolarmente per ciascuna di esse.

| Caratteristica      | Disponibilità   | Sottocaratteristica | Disponibilità       |
|---------------------|---|---------------------|---------------------|
| Aspetto da valutare | L'applicazione web deve essere disponibile nel 97% (non disponibilità massima di 10 ore ogni 2 settimane), misurata sulle funzionalità monitorate da punti di monitoraggio interni ed esterni dall'Amministrazione. |                     |                     |
| Unità di misura     | Percentuale   | Fonte dati          | Capitolato tecnico, |



|                          |  |  |                                 |
|--------------------------|--|--|---------------------------------|
|                          |  |  | Offerta Tecnica se migliorativa |
| Periodo di riferimento   | Trimestrale  | Frequenza di misurazione                   | Quindicinale                    |
| Dati da rilevare         | Percentuale in cui l'applicazione web risulta disponibile (availability) |  |                                 |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |  |                                 |
| Formula                  | DISPW = availability / (60*24*7)   |  |                                 |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |  |                                 |
| Valore di soglia         | DISPW => 97%   |  |                                 |
| Azioni contrattuali      |  | Disponibilità standard                     |                                 |
|                          | 95% < DISPW < 97%  | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) |                                 |
|                          | DISPW <= 95%   | Penale                                     |                                 |
| Eccezioni                | Nessuna  |  |                                 |

#### ATPC - Ritardo nell'attivazione/modifica di fonti, keyword o di scenari

Questo indicatore si applica in tutti i casi in cui l'Amministrazione richieda al Fornitore l'attivazione (standard o urgente) di nuove fonti non monitorate, keyword o di scenari. L'indicatore si intende trasversale tra tutti i servizi base oggetto del presente CT.

| Caratteristica      | Efficienza  | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|---------------------|---|---------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna fonte, keyword o scenario richiesta dall'Amministrazione, viene misurata la puntualità nei tempi di rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico |                     |                       |
| Unità di misura     | Giorni  | Fonte dati          | Capitolato Tecnico    |
| Periodo di          | Semestre precedente   | Frequenza di        | Ad evento (dopo ogni  |



| riferimento              | la rilevazione   | misurazione | richiesta) |
|--------------------------|--|-------------|------------|
| Dati da rilevare         | Data/ora/minuti prevista di attivazione di ciascuna nuova keyword o scenario (data_prev)<br><br>Data/ora/minuti di attivazione di ciascuna nuova keyword o scenario (data_eff) |             |            |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |             |            |
| Formula                  | ATPC = Data_eff - data_prev  |             |            |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |             |            |
| Valore di soglia         | ATPC > 0 giorni (standard)<br><br>ATPC > -1 giorno (urgente)   |             |            |
| Azioni contrattuali      | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio di Rassegna Stampa (conteggiato dall'indicatore RLFN).         |             |            |
| Eccezioni                | Nessuna  |             |            |

### 3.2 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA

#### RSRC - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa

Nel caso il Fornitore abbia migliorato in Offerta Tecnica i termini di consegna per una o più Rassegne, la “data prevista” corrisponderà al termine migliorato.

L'indicatore si applica a ciascuna Rassegna Stampa consegnata dal Fornitore all'Amministrazione, secondo le keyword e scenari concordati, e, qualora attivato, anche all'Abstract accessorio questa.

| Caratteristica      | Efficienza   | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|---------------------|--|---------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna Rassegna Stampa o Abstract, viene misurata la |                     |                       |



|                          |   |  |  |
|--------------------------|---|--|--|
|                          | puntualità nella consegna della Rassegna Stampa e, se attivato, dell'Abstract rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico o Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico (se migliorato) |  |  |
| Unità di misura          | Minuti  | Fonte dati                                 | Capitolato Tecnico, Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione                   | Ad evento (dopo ogni consegna)                             |
| Dati da rilevare         | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Rassegna Stampa/Abstract (data_prev)<br><br>Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Rassegna Stampa/Abstract (data_eff)            |  |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |  |  |
| Formula                  | RSRC = Data_eff - data_prev   |  |  |
| Regole di arrotondamento | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento)  |  |  |
| Valore di soglia         | RSRC <= 30 minuti   |  |  |
| Azioni contrattuali      |   | Termine di consegna standard               |  |
|                          | 30 < RSRC <= 60   | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) |  |
|                          | RSRC > 60   | Penale                                     |  |
| Eccezioni                | Nessuna   |  |  |

#### RSNR - Numero di consegna della Rassegna Stampa con ritardi tollerati

L'indicatore misura il grado di recidività, nel periodo di riferimento considerato, dei singoli ritardi non tollerati nella consegna delle singole Rassegne Stampa da parte del Fornitore all'Amministrazione.



| Caratteristica           | Efficienza   | Sottocaratteristica      | Prestazioni temporali |
|--------------------------|--|--------------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare      | Recidività delle consegne con singolo ritardo non tollerato delle Rassegne Stampa  |                          |                       |
| Unità di misura          | Numero   | Fonte dati               | Capitolato Tecnico    |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Settimanale           |
| Dati da rilevare         | Numero di consegne della Rassegna Stampa con singolo ritardo tollerato ( $\leq 30$ minuti) nel periodo di riferimento (N_consegna_ritardo_toll)                        |                          |                       |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |                       |
| Formula                  | RSRN = N_consegne_ritardo_toll   |                          |                       |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                       |
| Valore di soglia         | RSRN $\leq 5$  |                          |                       |
| Azioni contrattuali      | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio di Rassegna Stampa (conteggiato dall'indicatore RLFN). |                          |                       |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                       |

#### RSAR - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione e misura la rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi dalla documentazione oggetto dell'AQ e dalla documentazione dell'Appalto Specifico.

La Rassegna Stampa deve rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la categorizzazione, le keyword, il numero di testate, ecc. indicati nel presente Capitolato Tecnico e nella sua Appendice.

| Caratteristica      | Efficacia  | Sottocaratteristica | Efficacia           |
|---------------------|--|---------------------|---------------------|
| Aspetto da valutare | I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi ed offerti |                     |                     |
| Unità di misura     | Numero di reclami  | Fonte dati          | Capitolato Tecnico, |



|                          |   |                          |                                      |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------------------|
|                          |   |                          | Accordo Quadro,<br>Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento   | di Semestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Settimanale                          |
| Dati da rilevare         | Reclami per mancato rispetto dei requisiti (N_reclami)  |                          |                                      |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |                                      |
| Formula                  | RSAR = N_reclami  |                          |                                      |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |                                      |
| Valore di soglia         | Primo Semestre: RSAR <= 3<br>Successivamente: RSAR <= 2   |                          |                                      |
| Azioni contrattuali      | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo per ogni reclamo eccedente la soglia (conteggiato dall'indicatore RLFN). |                          |                                      |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |                                      |

### 3.3 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA AUDIO/VIDEO

#### AVRC - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa audio/video

Nel caso il Fornitore abbia migliorato in Offerta Tecnica i termini di consegna per ogni Segnalazione, la “data prevista” corrisponderà al termine migliorato.

L'indicatore si applica a ciascuna Segnalazione consegnata.

| Caratteristica      | Efficienza   | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|---------------------|--|---------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna Segnalazione, viene misurata la puntualità nella consegna rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico o Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico (se migliorato) |                     |                       |





|                          |  |  |   |
|--------------------------|--|--|---|
| Unità di misura          | Fonte dati   | Fonte dati                                 | Contratto, Capitolato Tecnico, Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione                   | Ad evento (dopo ogni consegna)  |
| Dati da rilevare         | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Segnalazione Audio/Video (data_prev)<br><br>Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Segnalazione Audio/Video (data_eff) |  |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |  |   |
| Formula                  | AVRC = Data_eff - data_prev  |  |   |
| Regole di arrotondamento | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento) degli eventuali secondi della misurazione   |  |   |
| Valore di soglia         | AVRC <= 30 minuti  |  |   |
| Azioni contrattuali      |  | Termine di consegna standard               |   |
|                          | 30 < AVRC <= 60  | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) |   |
|                          | AVRC > 60  | Penale                                     |   |
| Eccezioni                | Nessuna  |  |   |

#### AVNR - Numero di consegna della Rassegna Stampa Audio/Video con ritardi tollerati

L'indicatore misura il grado di recidività, nel periodo di riferimento considerato, dei singoli ritardi non tollerati delle Segnalazioni Audio/Video da parte del Fornitore all'Amministrazione.

|                |            |                     |                       |
|----------------|------------|---------------------|-----------------------|
| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|----------------|------------|---------------------|-----------------------|



|                          |   |                          |                      |
|--------------------------|---|--------------------------|----------------------|
| Aspetto da valutare      | Recidività delle consegne con singolo ritardo non tollerato delle Segnalazioni Audio/Video  |                          |                      |
| Unità di misura          | Numero  | Fonte dati               | , Capitolato Tecnico |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Settimanale          |
| Dati da rilevare         | Numero di consegne della Rassegna Stampa Audio/Video con singolo ritardo tollerato ( $\leq 30$ minuti) nel periodo di riferimento (N_consegna_ritardo_toll) |                          |                      |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |                      |
| Formula                  | AVNR = N_consegne_ritardo_toll  |                          |                      |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |                      |
| Valore di soglia         | AVRN $\leq 5$   |                          |                      |
| Azioni contrattuali      | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio (conteggiato dall'indicatore RLFN).         |                          |                      |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |                      |

#### AVAR - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione e misura la rispondenza della Rassegna Stampa Audio/Video ai requisiti espressi dalla documentazione oggetto dell'AQ e dalla documentazione dell'Appalto Specifico. La Rassegna Stampa deve rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la categorizzazione, le keyword, il numero di emittenti, ecc. indicati nel presente Capitolato Tecnico e nelle sue Appendici.

|                     |  |                     |   |
|---------------------|--|---------------------|---|
| Caratteristica      | Efficacia  | Sottocaratteristica | Efficacia   |
| Aspetto da valutare | I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa Audio/Video ai requisiti espressi ed offerti |                     |   |
| Unità di misura     | Numero di reclami  | Fonte dati          | Capitolato Tecnico, Accordo Quadro, Appalto Specifico |



|                          |    |   |                          |             |
|--------------------------|----|---|--------------------------|-------------|
| Periodo di riferimento   | di | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare         |    | Reclami per mancato rispetto dei requisiti (N_reclami)  |                          |             |
| Regole di campionamento  | di | Nessuna   |                          |             |
| Formula                  |    | AVAR = N_reclami  |                          |             |
| Regole di arrotondamento | di | Nessuna   |                          |             |
| Valore di soglia         |    | Primo Semestre: AVAR <= 2<br>Successivamente: AVAR <= 1   |                          |             |
| Azioni contrattuali      |    | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo per ogni reclamo eccedente la soglia (conteggiato dall'indicatore RLFN). |                          |             |
| Eccezioni                |    | Nessuna   |                          |             |

### 3.4 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA WEB

#### RWRC - Ritardo della consegna della Segnalazione Web

Nel caso il Fornitore abbia migliorato in Offerta Tecnica i termini di consegna per una o più Rassegne, la “data prevista” corrisponderà al termine migliorato.

L'indicatore si applica a ciascuna Segnalazione consegnata dal Fornitore all'Amministrazione e, qualora richiesto, all'Abstract accessorio di questa.

| Caratteristica      | Efficienza   | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|---------------------|--|---------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna Rassegna Stampa o Abstract, viene misurata la puntualità nella consegna della Segnalazione rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico. |                     |                       |



|                          |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|
| Unità di misura          | Minuti   | Fonte dati                                 | Capitolato Tecnico, Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione                   | Ad evento (dopo ogni consegna)                             |
| Dati da rilevare         | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Segnalazione (data_prev)<br>Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Segnalazione (data_eff) |  |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |  |  |
| Formula                  | RSRC = Data_eff - data_prev  |  |  |
| Regole di arrotondamento | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento) degli eventuali secondi della misurazione   |  |  |
| Valore di soglia         | RSRC <= 30 minuti  |  |  |
| Azioni contrattuali      |  | Termine di consegna standard               |  |
|                          | 30 < RSRC <= 60  | Rilievo (Conteggiato dall'indicatore RLFN) |  |
|                          | RSRC > 60  | Penale                                     |  |
| Eccezioni                | Nessuna  |  |  |

#### RWNR - Numero di consegna della Rassegna Stampa Web con ritardi tollerati

L'indicatore misura il grado di recidività, nel periodo di riferimento considerato, dei singoli ritardi non tollerati delle Rassegne Stampa Web.

|                     |   |                     |                       |
|---------------------|---|---------------------|-----------------------|
| Caratteristica      | Efficienza  | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
| Aspetto da valutare | Recidività delle consegne con singolo ritardo non tollerato delle Rassegne Stampa Web |                     |                       |



|                          |   |                          |   |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Unità di misura          | Numero  | Fonte dati               | Capitolato Tecnico, Accordo Quadro, Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Settimanale   |
| Dati da rilevare         | Numero di consegne della Segnalazione con singolo ritardo tollerato ( $\leq 30$ minuti) nel periodo di riferimento (N_consegna_ritardo_toll)        |                          |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |   |
| Formula                  | RWNR = N_consegne_ritardo_toll  |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |   |
| Valore di soglia         | RWRN $\leq 3$   |                          |   |
| Azioni contrattuali      | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio (conteggiato dall'indicatore RLFN). |                          |   |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |   |

#### RWAR - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa Web

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione e misura la rispondenza della Rassegna Stampa Web ai requisiti espressi dalla documentazione oggetto dell'AQ e dalla documentazione dell'Appalto Specifico. La Rassegna Stampa Web deve rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la categorizzazione, le keyword, il numero di fonti, ecc. indicati nel presente Capitolato Tecnico e nelle sue Appendice.

|                     |  |                     |   |
|---------------------|--|---------------------|---|
| Caratteristica      | Efficacia  | Sottocaratteristica | Efficacia   |
| Aspetto da valutare | I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi ed offerti |                     |   |
| Unità di misura     | Numero di reclami  | Fonte dati          | Capitolato Tecnico, Accordo Quadro, Appalto Specifico |
| Periodo di          | Semestre precedente  | Frequenza di        | Settimanale   |



|                          |   |             |  |
|--------------------------|---|-------------|--|
| riferimento              | la rilevazione  | misurazione |  |
| Dati da rilevare         | Reclami per mancato rispetto dei requisiti (N_reclami)  |             |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |             |  |
| Formula                  | RWAR = N_reclami  |             |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |             |  |
| Valore di soglia         | Primo Semestre: RWAR <= 2<br>Successivamente: RWAR <= 1   |             |  |
| Azioni contrattuali      | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo per ogni reclamo eccedente la soglia (conteggiato dall'indicatore RLFN). |             |  |
| Eccezioni                | Nessuna   |             |  |

### 3.5 INDICATORI DEL SERVIZIO DI TRADUZIONE

#### STRC - Ritardo della consegna della Traduzione

L'indicatore si applica a ciascuna Traduzione richiesta.

|                        |   |                          |                                |
|------------------------|---|--------------------------|--------------------------------|
| Caratteristica         | Efficienza  | Sottocaratteristica      | Prestazioni temporali          |
| Aspetto da valutare    | Per ciascuna Traduzione, viene misurata la puntualità nella consegna della stessa rispetto alla data/ora prevista dalla conferma di richiesta attivazione del servizio. |                          |                                |
| Unità di misura        | Minuti  | Fonte dati               | Richiesta attivazione servizio |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni consegna) |
| Dati da rilevare       | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Traduzione (data_prev)<br>Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Traduzione                                 |                          |                                |



|                          |                  |  |
|--------------------------|------------------|--|
|                          |                  | (data_eff)   |
| Regole di campionamento  | di               | Nessuna  |
| Formula                  |                  | STRC = Data_eff - data_prev  |
| Regole di arrotondamento | di               | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento) degli eventuali secondi della misurazione |
| Valore di soglia         |                  | RSRC <= 60 minuti  |
| Azioni contrattuali      |                  | Termine di consegna standard   |
|                          | 60 < RSRC <= 120 | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN)   |
|                          | RSRC > 120       | Penale   |
| Eccezioni                |                  | Nessuna  |

### 3.6 INDICATORI DEL SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA

#### AQRC - Ritardo della consegna dell'Analisi Quantitativa della Rassegna Stampa

L'indicatore si applica a ciascuna Analisi Quantitativa consegnata. Il valore di riferimento di questo indicatore è quello proposto dal Fornitore ed accettato dall'Amministrazione in fase di attivazione del servizio, come previsto all'interno del presente CT (paragrafo 2.3.4.1)

| Caratteristica         | Efficienza   | Sottocaratteristica      | Prestazioni temporali              |
|------------------------|--|--------------------------|------------------------------------|
| Aspetto da valutare    | Per ciascuna Analisi Quantitativa, viene misurata la puntualità nella consegna dell'Analisi rispetto alla data/ora prevista dalla Richiesta di attivazione del servizio. |                          |                                    |
| Unità di misura        | Giorni   | Fonte dati               | Richiesta attivazione del servizio |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni consegna)     |
| Dati da rilevare       | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Analisi Quantitativa (data_prev)  |                          |                                    |



|                          |                             |   |
|--------------------------|-----------------------------|---|
|                          |                             | Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Analisi Quantitativa (data_eff) |
| Regole di campionamento  | di                          | Nessuna   |
| Formula                  |                             | AQRC = Data_eff - data_prev   |
| Regole di arrotondamento | di                          | Arrotondamento per difetto all'unità (giorno lavorativo)                          |
| Valore di soglia         |                             | AQRC <= 1 giorno lavorativo   |
| Azioni contrattuali      |                             | Termine di consegna   |
|                          | AQRC => 1 giorno lavorativo | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN)  |
|                          | AQRC => 2 giorni lavorativi | Penale  |
| Eccezioni                |                             | Nessuna   |

### 3.7 INDICATORI DI QUALITÀ PER L'ASSISTENZA TECNICA

#### TMPC - Tempo massimo di presa in carico della segnalazione ed avvio dell'intervento

Il presente indicatore misura il rispetto dei tempi di presa in carico della segnalazione ed avvio dell'intervento di risoluzione del problema.

| Caratteristica      | Efficienza   | Sottocaratteristica | Prestazioni Temporali   |
|---------------------|--|---------------------|---|
| Aspetto da valutare | Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento di presa in carico di un problema sulla piattaforma |                     |   |
| Unità di misura     | Ore lavorative   | Fonte dati          | Contratto, Capitolato tecnico, Offerta Tecnica migliorativa, Mail, verbali, strumenti di tracciatura interventi (ticketing) |
| Periodo di          | Semestre precedente  | Frequenza di        | Ad evento   |





| riferimento              | la rilevazione  | misurazione |  |
|--------------------------|---|-------------|--|
| Dati da rilevare         | Data/ora/Minuti prevista di presa in carico ed avvio dell'intervento (Data_prev)<br>Data/ora/Minuti effettiva di segnalazione del problema (Data_seg) |             |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |             |  |
| Formula                  | TMPC = Data_eff - Data_seg  |             |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |             |  |
| Valore di soglia         | TMPC <= 3 ore (in cui l'Assistenza Tecnica è presidiata)  |             |  |
| Azioni contrattuali      |   | Bloccante   | Non bloccante                              |
|                          | TMPC >= 3 ore   | Penale      | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) |
|                          | TMPC >= 6 ore   | Penale      | Penale                                     |
| Eccezioni                | Nessuna   |             |  |

#### TMRS - Tempo massimo di ripristino del servizio

L'indicatore misura il ritardo che il Fornitore accumula per il ripristino completo del singolo servizio rispetto a quanto segnalato dallo strumento di tracciatura interventi (sistema di ticketing) all'interno del sistema di ticketing.

| Caratteristica         | Efficienza   | Sottocaratteristica      | Caratteristica                                  |
|------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare    | Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento di ripristino in seguito ad un problema sulla piattaforma |                          |   |
| Unità di misura        | Ore lavorative   | Fonte dati               | Strumenti di tracciatura interventi (ticketing) |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Ad evento                                       |
| Dati da rilevare       | Data/ora/Minuti prevista di consegna massima del ripristino delle funzionalità del servizio (Data_prev)            |                          |   |



|                          |   |           |  |
|--------------------------|---|-----------|--|
|                          | Data/ora/Minuti effettiva di consegna del ripristino delle funzionalità del servizio (Data_eff) |           |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |           |  |
| Formula                  | TMRS = Data_eff - Data_prev   |           |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |           |  |
| Valore di soglia         | TMRS <= 3 ore (in cui l'Assistenza Tecnica è presidiata)  |           |  |
| Azioni contrattuali      |   | Bloccante | Non Bloccante                              |
|                          | TMRS >= 3 ore   | Penale    | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) |
|                          | TMRS >= 6 ore   | Penale    | Penale                                     |
| Eccezioni                | Nessuna   |           |  |



#### **4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DEGLI APPALTI SPECIFICI**

Il Fornitore si impegna ad erogare le prestazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi scelti dall'Amministrazione in sede di AS e delle caratteristiche delle Amministrazioni stesse (es. organizzative, territoriali, funzionali, ecc.).

Si precisa che nei singoli AS le Amministrazioni potranno effettuare delle personalizzazioni del/i servizio/i. Le personalizzazioni potranno riguardare i seguenti elementi:

- servizi attivati (tra servizi base e accessori)
- volumi (testate, emittenti, siti *web*, ecc) oggetto di monitoraggio;
- *layout* grafici relativi alla consultazione delle rassegne;
- volumi relativi a Rubriche/sezioni tematiche in cui suddividere la rassegna;
- durata dell'erogazione dei servizi;
- tempistiche di invio dei servizi scelti;
- formati dei file oggetto delle rassegne.

Resta inteso che le personalizzazioni potranno essere richieste solo ed esclusivamente nei limiti dei requisiti indicati di seguito per ciascun servizio nel presente Capitolato Tecnico e contenuti nell'Offerta Tecnica dell'Aggiudicatario.

##### **4.1 REQUISITI DEI SERVIZI DA ATTIVARE**

Di seguito sono specificati gli elementi (volumi, caratteristiche, ecc.) che le Amministrazioni devono inserire e valorizzare nei singoli AS, fermo restando il rispetto e i vincoli fissati nel presente Capitolato Tecnico.

###### **4.1.1 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA**

###### **4.1.1.1 VOLUMI DEL SERVIZIO**

Indicazione delle testate oggetto di monitoraggio:

- Testate quotidiane nazionali: nome e numerosità delle testate (comprese le edizioni locali ed i supplementi);
- Testate quotidiane territoriali: nome e numerosità delle testate;
- Testate periodiche: nome e numerosità delle testate;
- Testate estere: nome e numerosità delle testate;

Nel caso in cui si richieda il monitoraggio di testate non presenti nell'Appendice A, l'Amministrazione ha la facoltà di richiedere un numero massimo del 10% di testate o periodici in aggiunta a quelli indicati senza la corresponsione di alcun onere aggiuntivo. Resta inteso che l'Amministrazione potrà modificare tutte le testate selezionate ai fini del monitoraggio purché siano presenti all'interno dell'Appendice.



**Keyword:**

- Elenco delle keyword da ricercare.

**Scenari:**

- Elenco degli scenari da prevedere.

**Rubriche/sezioni tematiche;**

- Elenco delle rubriche/sezioni tematiche in cui distribuire la rassegna stampa, correlate, nel caso di interesse dell'Amministrazione, con le singole keyword o scenari previsti al fine di assegnare in modo automatico gli articoli nelle rubriche/sezioni tematiche attivate.

#### **4.1.1.2 FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO**

**Indicazione del numero di giorni di formazione**

- Giorni di formazione: non meno di 1 giorno lavorativo e non più di 3 (in caso di giorni di formazione richiesti in quantità eccedente la soglia indicata, tali eccedenze saranno remunerate attraverso l'attivazione della figura "News editor" all'interno dei servizi professionali). La formazione si intende svolta in aula presso le strutture che il Referente dell'Amministrazione indicherà.

**Indicazione del numero di giorni di affiancamento**

- Giorni di affiancamento: non meno di 1 giorno lavorativo e non più di 5 (in caso di giorni di affiancamento richiesti in quantità eccedente la soglia indicata, tali eccedenze saranno remunerate attraverso l'attivazione della figura "News editor" all'interno dei servizi professionali). L'affiancamento si intende svolto presso gli uffici ed i singoli utenti (Redattori e/o Lettori) che il Referente dell'Amministrazione indicherà.

**Indicazione dei manuali utente**

- Il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione destinataria non meno di un 1 manuale utente ed un 1 manuale di gestione per il servizio.

#### **4.1.1.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

**Indicazione degli orari di consegna della Rassegna**

- Orari di consegna della rassegna divisi per tipologia di testata, all'interno dei range proposti nel paragrafo 2.2.1.2.2.2.2;

#### **4.1.1.4 VARIAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Fornitore si impegna ad accogliere eventuali richieste di variazione da parte delle Amministrazioni richiedenti nel corso della durata dell'AS.

Si precisa che l'Amministrazione potrà richiedere variazioni sempre e comunque entro i limiti richiesti nell'AS. In particolare:

**Testate**



Il Fornitore si rende disponibile al monitoraggio di eventuali testate o periodici richiesti dalle Amministrazioni e non presenti nell'Appendice A, nella misura massima di un aumento del numero delle fonti monitorate del 10% (es. su una ipotetica base di fonti monitorate pari a 100, l'Amministrazione potrà, senza alcuna variazione economica, aggiungerne 10 differenti fonti precedentemente non previste, arrivando a quota 110 fonti monitorate).

Il tasso di rotazione delle testate monitorate da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 20% nell'arco di un semestre (es. nel caso siano monitorate 100 testate, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 20 testate).

Eventuali cancellazioni all'elenco delle testate monitorate in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

#### **Keyword**

L'Amministrazione potrà chiedere al Fornitore la modifica in ogni momento dell'elenco di keyword monitorate da quest'ultimo.

Il Fornitore è obbligato ad erogare il monitoraggio su un numero minimo di keyword pari a 150 (centocinquanta).

Il tasso di rotazione delle keyword monitorate da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 50%, arrotondato all'unità per eccesso, nell'arco di un quadrimestre (es. nel caso siano monitorate 10 (dieci) keyword, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 5 a quadrimestre).

Eventuali cancellazioni dall'elenco delle keyword monitorati in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

#### **Scenari**

L'Amministrazione potrà chiedere al Fornitore la modifica in ogni momento dell'elenco degli scenari monitorati da quest'ultimo.

Il tasso di rotazione degli scenari monitorati da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 50%, arrotondato all'unità per eccesso, nell'arco di un quadrimestre (es. nel caso siano monitorati 5 scenari, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 3 a quadrimestre).

Eventuali cancellazioni dall'elenco degli scenari monitorati in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

### **4.1.2 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO-VIDEO**

#### **4.1.2.1 VOLUMI DEL SERVIZIO**

Indicazione delle fonti oggetto di monitoraggio:

- Emittenti audio/video nazionali: nome delle emittenti televisive;



- Emittenti regionali: nome delle emittenti televisive,
- Emittenti satellitari: nome delle emittenti televisive;

**Keyword:**

- Elenco delle keyword che il Fornitore deve segnalare.

**Scenari:**

- Elenco degli argomenti di interesse dell'Amministrazione che il Fornitore deve segnalare.

**Rubriche/sezioni tematiche:**

- Elenco delle rubriche/sezioni tematiche in cui distribuire la rassegna stampa audio/video, correlate, nel caso di interesse dell'Amministrazione, con le singole keyword o scenari previsti al fine di assegnare in modo automatico i contenuti nelle rubriche/sezioni tematiche attivate.

#### **4.1.2.2 CARATTERISTICHE DELLA RASSEGNA**

**Indicazione delle funzionalità desiderate**

- *Qualità e bitrate dei singoli formati video:* specificare la qualità ed i bitrate dei singoli formati in cui i file audio/video vengono resi disponibili (in bassa qualità - LQ - ed in alta qualità - HQ) all'utente finale.

#### **4.1.2.3 FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO**

**Indicazione del numero di giorni di formazione**

- Giorni di formazione: non meno di 1 giorno lavorativo e non più di 3 (in caso di giorni di formazione richiesti in quantità superiori alla soglia indicata, le tali eccedenze saranno remunerate attraverso l'attivazione della figura "News editor" all'interno dei servizi professionali);

**Indicazione del numero di giorni di affiancamento**

- Giorni di affiancamento: non meno di 1 giorni lavorativi e non più di 5 (in caso di giorni di affiancamento richiesti in quantità superiori alla soglia indicata, le tali eccedenze saranno remunerate attraverso l'attivazione della figura "News editor" all'interno dei servizi professionali);

**Indicazione dei manuali utente**

- Il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione destinataria non meno di un 1 manuale utente ed un 1 manuale di gestione per il servizio.

#### **4.1.2.4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

**Indicazione degli orari di erogazione e consegna della Rassegna**

- Orari di consegna della rassegna divisi per tipologia di testata e/o rubriche/sezioni o argomenti, all'interno dei range proposti nel paragrafo 2.2.2.2.



#### Indicazione sulla profilazione degli utenti

- Descrizione delle modalità di ricezione della rassegna: in caso di attivazione del solo profilo Redattore, la rassegna confluirà esclusivamente all'Ufficio stampa dell'Amministrazione che successivamente distribuirà la rassegna al proprio interno. In caso di attivazione delle due tipologie di profili, l'Amministrazione definirà il processo di ricezione e fruizione della rassegna stampa prevedendo che la rassegna confluisca inizialmente all'utente Redattore. Successivamente e a valle di una verifica dei contenuti della rassegna, l'utente Redattore autorizza il Fornitore ad inviare la rassegna agli utenti Lettori.

#### **4.1.2.5 VARIAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Fornitore si impegna ad accogliere eventuali richieste di variazione da parte delle Amministrazioni richiedenti nel corso della durata dell'AS.

Si precisa che l'Amministrazione potrà richiedere variazioni sempre e comunque entro i limiti richiesti nell'AS. In particolare:

##### **Emittenti**

Il Fornitore si rende disponibile al monitoraggio di eventuali emittenti richieste dalle Amministrazioni e non presenti nell'Appendice A, nella misura massima di un aumento del numero delle fonti monitorate pari a 10 (es. su una ipotetica base di fonti monitorate pari a 30, l'Amministrazione potrà, senza alcuna variazione economica, aggiungerne 10 differenti fonti precedentemente non previste, arrivando a quota 40 fonti monitorate).

Il tasso di rotazione delle testate monitorate da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 20% nell'arco di un semestre (es. nel caso siano monitorate 100 testate, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 20 testate).

Eventuali aggiunte o cancellazioni all'elenco delle testate monitorate in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

##### **Keyword**

L'Amministrazione potrà chiedere al Fornitore la modifica in ogni momento dell'elenco di keyword monitorati da quest'ultimo.

Il Fornitore è obbligato ad erogare il monitoraggio su un numero minimo di keyword pari a 150 (centocinquanta).

Il tasso di rotazione delle keyword monitorati da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 50%, arrotondato all'unità per eccesso, nell'arco di un quadrimestre (es. nel caso siano monitorate 10 keyword, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 5).

Eventuali cancellazioni dall'elenco delle keyword monitorati in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

##### **Scenari**



L'Amministrazione potrà chiedere al Fornitore la modifica in ogni momento dell'elenco degli scenari monitorati da quest'ultimo.

Il tasso di rotazione degli scenari monitorati da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 50%, arrotondato all'unità per eccesso, nell'arco di un quadrimestre (es. nel caso siano monitorati 5 scenari, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 3).

Eventuali cancellazioni dall'elenco degli scenari monitorati in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

### **4.1.3 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA WEB**

#### **4.1.3.1 VOLUMI DEL SERVIZIO**

##### Indicazione delle fonti oggetto di monitoraggio:

- siti *web* delle testate: indicare indirizzo/i *web* e numero dei siti. Il monitoraggio dei siti corrispondenti alle testate (nazionali, territoriali, periodici, esteri) indicati (ove esistenti) è compreso nel monitoraggio del servizio rassegna stampa *web*.
- siti *web* delle emittenti: indicare indirizzo/i *web* e numero dei siti. Il monitoraggio dei siti corrispondenti alle emittenti audio/video (nazionali, satellitari, territoriali) indicate (ove esistenti) è compreso nel monitoraggio del servizio rassegna stampa *web*
- siti *web* (web-blog, siti specializzati, internazionali, locali e profili pubblici presenti all'interno di social network, come Facebook e Twitter): indirizzo e numero di *Unique Resource Locator* - URL (fino ad un massimo di 600 indirizzi URL monitorati);

##### Keyword:

- Elenco delle keyword che il Fornitore deve segnalare.

##### Scenari:

- Elenco degli argomenti di interesse dell'Amministrazione che il Fornitore deve segnalare.

–

#### **4.1.3.2 FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO**

##### Indicazione del numero di giorni di formazione

- Giorni di formazione: non meno di 1 giorno lavorativo e non più di 3 (in caso di giorni di formazione richiesti in quantità superiori alla soglia indicata, le tali eccedenze saranno remunerate attraverso l'attivazione della figura "News editor" all'interno dei servizi professionali);

##### Indicazione del numero di giorni di affiancamento

- Giorni di affiancamento: non meno di 1 giorni lavorativi e non più di 2 (in caso di giorni di affiancamento richiesti in quantità superiori alla soglia indicata, le tali eccedenze saranno





remunerate attraverso l'attivazione della figura "News editor" all'interno dei servizi professionali);

#### Indicazione dei manuali utente

- Il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione destinataria non meno di un 1 manuale utente ed un 1 manuale di gestione per il servizio.

#### **4.1.3.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

##### Indicazione degli orari di erogazione della Rassegna

- Tempistiche relative all'erogazione del servizio, all'interno dei range proposti nel paragrafo 2.2.3.3;

##### Indicazione sulla profilazione degli utenti

- Descrizione delle modalità di ricezione della rassegna: in caso di attivazione del solo profilo Redattore, la rassegna confluirà esclusivamente all'Ufficio stampa dell'Amministrazione che successivamente distribuirà la rassegna al proprio interno. In caso di attivazione delle due tipologie di profili, l'Amministrazione definirà il processo di ricezione e fruizione della rassegna stampa prevedendo che la rassegna confluisca inizialmente all'utente Redattore. Successivamente e a valle di una verifica dei contenuti della rassegna, l'utente Redattore potrà eventualmente autorizzare il Fornitore ad inviare la rassegna agli utenti Lettori.

#### **4.1.3.4 VARIAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Fornitore si impegna ad accogliere eventuali richieste di variazione da parte delle Amministrazioni richiedenti nel corso della durata dell'AS.

Si precisa che l'Amministrazione potrà richiedere variazioni sempre e comunque entro i limiti richiesti nell'AS. In particolare:

##### **URL**

Il Fornitore si rende disponibile al monitoraggio di eventuali emittenti richieste dalle Amministrazioni e non presenti nell'AS, nella misura massima di un aumento del numero delle fonti monitorate pari al 20% (es. su una ipotetica base di siti web monitorati pari a 100, l'Amministrazione potrà, senza alcuna variazione economica aggiungerne 20 differenti fonti precedentemente non previste, arrivando a quota 120 fonti monitorate).

Il tasso di rotazione delle testate monitorate da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 20% nell'arco di un semestre (es. nel caso siano monitorate 100 testate, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 20 testate).

Eventuali cancellazioni all'elenco delle testate monitorate in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

##### **Keyword**



L'Amministrazione potrà chiedere al Fornitore la modifica in ogni momento dell'elenco di keyword monitorati da quest'ultimo.

Il Fornitore è obbligato ad erogare il monitoraggio su un numero minimo di keyword pari a 150 (centocinquanta).

Il tasso di rotazione delle keyword monitorati da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 50%, arrotondato all'unità per eccesso, nell'arco di un quadrimestre (es. nel caso siano monitorate 10 keyword, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 5).

Eventuali cancellazioni dall'elenco delle keyword monitorati in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

#### **Scenari**

L'Amministrazione potrà chiedere al Fornitore la modifica in ogni momento dell'elenco degli scenari monitorati da quest'ultimo.

Il tasso di rotazione degli scenari monitorati da parte del Fornitore non potrà, in ogni caso, superare il 50%, arrotondato all'unità per eccesso, nell'arco di un quadrimestre (es. nel caso siano monitorati 5 scenari, potranno essere oggetto di variazione fino ad un massimo di 3).

Eventuali cancellazioni dall'elenco degli scenari monitorati in Rassegna Stampa saranno, al contrario, sempre possibili.

#### **4.1.4 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI ABSTRACT DELLA RASSEGNA STAMPA**

Il servizio di *abstract* può essere attivato in riferimento ad articoli, contenuti audio/video o web, filtrati per keyword, scenari, fonti o Rubriche/Sezioni tematiche o combinazioni di essi. L'amministrazione potrà indicare nome e numero delle testate (quotidiani nazionali, periodici, esteri, emittenti, siti web, ecc) sul quale il Fornitore sarà tenuto ad erogare il servizio di *abstract* degli articoli, contenuti audio/video o web. L'abstract verrà inserito dal Fornitore all'interno della Piattaforma e sarà accorpato al singolo articolo/contenuto di riferimento, seguendone lo stesso iter previsto all'interno del presente AQ (es. rassegne stampa, rubriche/sezioni tematiche, segnalazioni...).

#### **4.1.5 ATTIVAZIONE SERVIZI PROFESSIONALI**

L'Amministrazione ha la facoltà di chiedere l'attivazione del singolo servizio al Referente del Fornitore, richiedendo l'erogazione delle prestazioni svolte dalle figure professionali indicate nel paragrafo 2.3.3 del presente CT.



L'Amministrazione invierà al Fornitore un documento, denominato richiesta di attivazione del servizio, contenente i dettagli del progetto per cui ha la necessità e la/le figura/e che ritiene attivabili per lo stesso, richiedendo al Fornitore stesso una stima di giornate delle figure indicate. La stessa Amministrazione indicherà se intende verificare i requisiti indicati delle figure professionali richieste attraverso la visione e l'approvazione dei CV che il Fornitore metterà a disposizione contestualmente all'invio della sua offerta.

L'Amministrazione, ricevuta la stima del Fornitore, deciderà se procedere o meno con l'attivazione del servizio professionale richiesto.

L'Amministrazione, nel caso il profilo ed il numero di giornate vengano giudicati idonei, segnalerà al Fornitore l'attivazione del Servizio e nominerà un Referente a cui il profilo dovrà rispondere nell'esecuzione delle attività richieste.

#### **4.1.6 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TRADUZIONE**

Il Referente dell'Amministrazione indicherà al Referente del Fornitore quali profili utenti sono abilitati a richiedere un servizio di traduzione di un contenuto inserito in piattaforma.

Le *richieste di attivazione del singolo servizio* da parte delle Amministrazioni, dovranno essere inoltrate mediante un'apposita procedura smaterializzata contenuta all'interno della piattaforma del Fornitore.

L'Amministrazione dovrà specificare, per ogni singola richiesta di attivazione del servizio, il livello (traduzione/traduzione accurata) richiesto dalla traduzione, come specificato all'interno del paragrafo 2.3.2.1.

#### **4.1.7 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI ANALISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA DELLA RASSEGNA STAMPA**

In sede di attivazione del servizio, l'Amministrazione richiedente redigerà una *richiesta di attivazione del servizio*, indicando gli obiettivi generali e specifici dell'analisi.

L'Amministrazione dovrà indicare all'interno della richiesta di attivazione del servizio se intende ricevere i report tramite e-mail o su supporti informatici di tipo fisico (es. DVD/CD ROM, USB)

Una volta ricevuta la richiesta, il Fornitore concorderà con l'Amministrazione i termini di svolgimento del servizio nonché la sua valutazione economica basata sul numero di giornate della figura professionale dedicata.



## 4.2 AVVIO DELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione dei servizi oggetto della prestazioni alla data di inizio attività comunicata dall'Amministrazione.

L'erogazione delle prestazioni prevedrà una fase di collaudo con l'Amministrazione che dovrà includere le attività oggetto dei servizi indicati e le tempistiche previste ai fini del collaudo e della successiva resa operativa di ciascun servizio.

La conduzione a regime delle attività oggetto delle prestazioni dei singoli AS potrà avvenire unicamente al termine del collaudo positivo di ciascun servizio, riferito alla singola Amministrazione destinataria.

Il collaudo di ogni servizio sarà svolto dalle singole Amministrazioni destinatarie alla presenza del Fornitore.

Per ogni servizio oggetto di erogazione indicato nell'AS, durante la fase di collaudo, sarà verificato il rispetto/rispondenza dei:

- requisiti richiesti da Capitolato Tecnico indicati nell'ambito del presente AQ o migliorativi contenuti nell'Offerta Tecnica presentata in sede di AQ e di AS;
- criteri tecnici indicati nell'ambito dell'AQ;
- criteri tecnici indicati nell'ambito dell'AS.

Sarà, inoltre, valutata la piena funzionalità e operatività di ognuno dei servizi offerti.

Qualsiasi disallineamento rispetto a quanto indicato sopra deve essere riallineato dal Fornitore entro 2 (due) giorni solari dalla segnalazione per permettere la prosecuzione e la conclusione delle attività di collaudo.

Eventuali ritardi nella risoluzione delle difformità segnalate durante il collaudo e il mancato rispetto delle date di inizio e di fine del collaudo stesso comporteranno l'emissione di rilievi (conteggiati dall'indicatore RLFN) sull'erogazione dei servizi oggetto dell'AS.

La presenza di difformità rispetto a quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica (sia relativa all'AQ che all'AS) che, a giudizio delle singole Amministrazioni, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, il collaudo sarà dichiarato terminato con esito negativo.

L'Amministrazione comunicherà al Fornitore la nuova data di inizio del secondo collaudo.

Il Fornitore si impegnerà al ripristino dei servizi entro i termini necessari all'avvio del secondo collaudo.

In caso di 2 collaudi terminati con esito negativo anche solo per un singolo servizio, l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare le sanzioni previste dall'AQ o di risolvere il contratto.

All'atto dell'accettazione degli oggetti facenti parte dei servizi, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di collaudo ed



accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui saranno tracciate le attività svolte durante lo stesso.

## **5. DIRITTI D'AUTORE**

Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'utilizzo delle opere giornalistiche oggetto delle rassegne effettuato in violazione del diritto d'autore.

Il Fornitore assumerà l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti di autore, di immagine o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui contenuti oggetto dei servizi, il Fornitore assumerà a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. Nell'ipotesi di azione giudiziaria, l'Amministrazione, fermo restando il diritto del risarcimento del danno nel caso che la pretesa azionata sia fondata, avrà facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto, salvo che il Fornitore ottenga il consenso alla continuazione dell'uso di quanto giudizialmente contestato.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra, in forma scritta, di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al presente articolo, della quale sia venuta a conoscenza.



## **6. VERIFICHE ISPETTIVE E TECNICHE**

### **6.1 VERIFICHE ISPETTIVE DURANTE L'ACCORDO QUADRO**

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli Appalti Specifici stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nell'Accordo Quadro. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi e le spese relative all'esecuzione di tutte le predette verifiche, ivi incluse le spese di trasferta e soggiorno, necessarie per lo svolgimento delle attività sopra indicate, sono a carico del Fornitore sottoposto a verifica sino a concorrenza dell'importo massimo pari allo 0,5% del valore complessivo dei singoli Appalti Specifici derivanti dall'Accordo Quadro, aggiudicati al momento della verifica da parte dell'Organo di Ispezione. Resta inteso che con riferimento alle verifiche ispettive successive alla prima, ai fini della determinazione dell'ammontare degli Appalti Specifici aggiudicati, saranno presi in considerazione solo quelli aggiudicati in data successiva alla precedente verifica.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato Tecnico e all'Appendice A - Schema delle Verifiche Ispettive, ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'Offerta Tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario dell'Accordo Quadro.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione dell'AQ. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni. Il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.



L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sui singoli Appalti Specifici delle Amministrazioni. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e con l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

## **6.2 VERIFICHE ISPETTIVE DURANTE L'APPALTO SPECIFICO**

Tutte le condizioni e le modalità di erogazione dei Servizi Base offerti per l'Accordo Quadro e degli eventuali Servizi Accessori scelti in ciascun singolo Appalto Specifico, anche nel rispetto di quanto dichiarato nella documentazione di offerta per l'Accordo Quadro, potranno essere sottoposte a verifica da parte dell'Amministrazione, secondo le modalità che potranno essere stabilite nella Richiesta di Offerta per l'Appalto Specifico.

L'Amministrazione nell'Appalto Specifico può inoltre verificare direttamente in loco presso il Fornitore, anche quanto dichiarato dallo stesso nella fase di Accordo Quadro.

I costi complessivi delle eventuali verifiche sopra indicate saranno a carico dell'Amministrazione.

### **Elenco appendici:**

Appendice A - Schema Verifiche Ispettive

Appendice B - Elenco Fonti