



Acquisizione del servizio di
visualizzazione della rassegna
stampa nazionale ed estera,
rassegna stampa web,
monitoraggio programmi tv e radio.

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

1.	OGGETTO DELL'APPALTO E LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO	3
2.	DURATA DEL CONTRATTO.....	5
3.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	6
	Gestione della rassegna stampa nazionale ed estera	6
	Funzionalità.....	6
	Profilazione User e Administrator	8
	Accesso e fruizione	9
	Analisi dei dati e della reportistica.....	9
	Servizio di archiviazione.....	9
	Modalità di diffusione delle rilevazioni audio/video	11
	Modalità di diffusione delle rilevazioni web mediante le relative rassegne stampa web	12
	Servizio di assistenza.....	12
	Formazione	16
4.	REQUISITI TECNICI DELLA PIATTAFORMA DI RASSEGNA STAMPA..	16
5.	DIRITTI DI AUTORE	19
6.	VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	20
	Monitoraggio delle attività contrattuali	20
7.	PENALI	21

1. Oggetto dell'appalto e livelli minimi di servizio

L'oggetto dell'appalto comprende i servizi di:

- rassegna stampa, di quotidiani e periodici, comprensiva di abstract in lingua italiana degli articoli tratti dalla stampa estera, trasmessa esclusivamente in via telematica;
- rilevazione e monitoraggio audio/video;
- monitoraggio web, con relativa rassegna stampa.

Rientrano nell'oggetto i servizi di: archiviazione, di assistenza tecnica e redazionale e di formazione.

La platea degli Utenti finali è rappresentata da un numero massimo di 80 utenti così ripartiti:

- Utenti finali di AdE: n. 40 (+ 10 ulteriori gratuiti per Ufficio Stampa);
- Utenti finali di AdER: n. 40 (+ 10 ulteriori gratuiti per Ufficio Stampa).

Servizio di Rassegna Stampa

La rassegna stampa tratta dai quotidiani viene realizzata attraverso una raccolta di articoli selezionati da lettori esperti, oltre che tramite sistemi automatici, sulla base di keyword e argomenti/rubriche indicati dalle Committenti e di cui il Fornitore garantisce il monitoraggio nel corso dell'erogazione del servizio di rassegna stampa.

Le keyword sono da intendersi come parole chiave in base alle quali il Fornitore si impegna a selezionare tutti i testi in cui esse ricorrono, all'interno delle testate monitorate. Ogni keyword verrà poi assegnata ad un determinato Argomento/rubrica.

Devono essere garantiti alle Committenti la visualizzazione, la consultazione e la gestione della rassegna trasmessa per un determinato numero di utenti (User e Administrator successivamente definiti), in grado di accedere allo strumento di visualizzazione tramite apposite credenziali ovvero attraverso l'invio di un file a liste di distribuzione.

Il numero di User e Administrator, le cui caratteristiche vengono successivamente definite, è pari a 10 unità per AdE e altre 10 unità per AdER e sono da considerarsi in aggiunta agli 80 Utenti finali di cui sopra.

L'elenco delle testate quotidiane, italiane ed estere, e dei periodici che rappresentano le fonti relativamente alle quali il Fornitore garantisce il monitoraggio e dunque l'erogazione del servizio di rassegna stampa sono riepilogate nell'Allegato 1 del presente Capitolato. Nello stesso allegato sono indicati gli Argomenti/Rubriche e le Keyword da monitorare. Testate, periodici, Argomenti/Rubriche e Keyword potranno essere suscettibili di variazioni, nel corso del Contratto, da parte delle Committenti.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità degli articoli selezionati dalle testate monitorate secondo i seguenti livelli minimi di servizio:

- Tempi di consegna delle rassegne tratte dai quotidiani nazionali, comprensivi delle edizioni locali dei principali quotidiani a diffusione nazionale e delle principali testate a diffusione regionale:
 - la messa a disposizione degli articoli per gli User ed Administrator (così come definiti al successivo paragrafo “PROFILAZIONE USER E ADMINISTRATOR”), disponibili nella loro interezza, è effettuata quotidianamente a partire dalle prime ore della notte, il giorno stesso della distribuzione dei giornali. La rassegna completa sarà disponibile dal lunedì alla domenica, compresi i giorni festivi e prefestivi, entro le ore 6:00;
 - Invio, dal lunedì alla domenica e i giorni festivi e prefestivi, entro le ore 7:30, agli Utenti finali, su caselle di posta elettronica semplice (PEL)¹, di una selezione di articoli tratti dalla stampa “cartacea” e dal web, incluse le prime pagine dei maggiori quotidiani a diffusione nazionale, individuati sulla base di Keywords di cui sopra.
- Tempi di consegna delle rassegne tratte dai quotidiani esteri:
 - la messa a disposizione degli articoli, disponibili nella loro interezza, è effettuata quotidianamente a partire dalle ore 5:00 del mattino, il giorno stesso della distribuzione dei giornali. La rassegna completa sarà disponibile dal lunedì alla domenica e i giorni festivi e prefestivi entro le ore 8:00.
- Tempi di consegna delle rassegne tratte dai quotidiani a diffusione territoriale:
 - la messa a disposizione degli articoli, disponibili nella loro interezza, è effettuata quotidianamente a partire dalle ore 5:00 del mattino, il giorno stesso della distribuzione dei giornali. La rassegna completa sarà disponibile dal lunedì alla domenica e i giorni festivi e prefestivi entro le ore 7:00.
- Le rassegne tratte dai periodici a diffusione nazionale, locale ed estera saranno messe a disposizione nei giorni di pubblicazione del numero in edicola entro le ore 8:00.

Verranno inviati anche gli articoli non presenti nelle prime edizioni dei quotidiani o modificati rispetto a queste (ribattute) mediante aggiornamento, opportunamente segnalato ed evidenziato, della Piattaforma di Rassegna Stampa di cui al successivo paragrafo 5.

Abstract

Il servizio di rassegna stampa deve prevedere la fornitura di abstract per gli articoli tratti dalla stampa estera, ovvero di un estratto testuale dell’articolo con un numero di parole comprese tra 70 e 110 che sintetizzi in lingua italiana il contenuto dell’articolo originale, oltre al titolo.

Gli abstract da rassegna stampa estera devono essere fruibili in maniera integrata insieme ai relativi articoli all’interno della rassegna stampa, mentre la traduzione integrale degli

¹ Le caselle PEL verranno comunicate dalle Committenti a valle della stipula e saranno soggette ad aggiornamenti periodici.

articoli, che avverrà su espressa richiesta, deve essere consegnata entro le ore 12:00 ora italiana del giorno stesso.

Servizio di Rilevazione e monitoraggio audiovisivi

L'oggetto del servizio è il monitoraggio, la rilevazione, la segnalazione quotidiana di trasmissioni radio-televisive digitali, satellitari e web relativamente a citazioni, interviste e dichiarazioni aventi ad oggetto l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle Entrate e le keyword selezionate (vedi Allegato 1). Il Fornitore si impegna a fornire alle Committenti le registrazioni di quanto rilevato sotto forma di documento audio/video.

Il servizio di monitoraggio audiovideo digitale, nazionale, satellitare e regionale deve essere garantito da un numero adeguato di redattori, di operatori madrelingua almeno francese e inglese, di tecnici e di coordinatori.

In tempo reale il redattore deve essere in grado di acquisire in formato digitale qualsiasi programma radiotelevisivo. L'intera programmazione radio televisiva deve essere coperta in diretta dalle 6.00 alle 24.00.

Monitoraggio del web e relativa rassegna stampa web

L'oggetto del servizio è il monitoraggio h24 della versione elettronica di tutti quotidiani e periodici, nazionali e regionali, di quotidiani e i periodici pubblicati esclusivamente in formato elettronico (e-zine²) e di siti informativi specializzati, anche su segnalazione delle Committenti, relativamente a citazioni, interviste e dichiarazioni aventi ad oggetto l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle Entrate e le keyword selezionate (vedi Allegato 1).

Il Servizio di monitoraggio web deve essere garantito da un numero adeguato di analisti della Rete supportati da adeguate tecnologie software per la gestione delle fonti aperte.

Successivamente alla pubblicazione, il Fornitore deve essere in grado di acquisire ed inviare in formato digitale qualsiasi articolo, citazione, intervista e dichiarazione rilevato dal web.

2. Durata del contratto

La durata del contratto è fissata in 36 (trentasei) mesi dalla sottoscrizione dello stesso.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.Lgs. n 36/2023. In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto

² Termine anglosassone impiegato per indicare una rivista elettronica.

3. Descrizione dei servizi

Gestione della rassegna stampa nazionale ed estera

Il Fornitore dovrà consentire alle Committenti di poter gestire le rassegne stampa erogate. Gli Administrator e gli User, successivamente definiti, dovranno essere messi in grado di ricevere, consultare, riorganizzare, la rassegna secondo le proprie necessità. Le diverse rassegne dovranno poter essere lavorate in parallelo, a partire dallo stesso insieme di articoli messi a disposizione dal Fornitore.

FUNZIONALITÀ

In particolare, la gestione della rassegna stampa dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Visualizzazione/Consultazione;
- Modifica e assegnazione degli articoli alla/e rassegna/e;
- Pubblicazione/Invio via E-mail;
- Ricerca (semplice e avanzata).

Visualizzazione/Consultazione

Gli articoli della rassegna dovranno essere visualizzati sotto forma di elenco organizzato per titoli denominati come da Argomenti/Rubriche indicate nell'Allegato 1. Per ogni articolo saranno valorizzati i seguenti dati:

- data;
- titolo;
- testata;
- tiratura della Testata;
- direttore della testata;
- autore;
- rubrica/sezione tematica;
- Posizione all'interno della pagina del quotidiano;
- Numero medio dei lettori.

Inoltre, il titolo dell'articolo dovrà linkare al documento e visualizzare l'anteprima.

Dalla pagina di visualizzazione/consultazione l'utente Administrator potrà selezionare, eliminare, nascondere, salvare, stampare, inviare per e-mail uno o più articoli selezionati. L' Administrator potrà ordinare gli articoli per testata, autore, data, rubrica o sezione tematica, orario di ricezione, stato di approvazione.

La rassegna fornita potrà essere aggiornata, in qualunque momento, con l'inserimento di articoli espressamente segnalati dalle Committenti che provvederanno a comunicare il titolo e la testata dei già menzionati articoli al Fornitore. Quest'ultimo procederà ad inserirlo nella rassegna entro un massimo di un'ora dalla richiesta conformemente ai requisiti di cui sopra. Nel caso di articoli mancanti, nonostante le keyword presenti nell'Allegato1, il numero giornaliero di richieste di integrazione della rassegna è da considerarsi illimitato.

L'Administrator 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 full text, selezione per altre rassegne stampa, ecc.).

I servizi giornalistici o focus di approfondimento multi-pagina dovranno essere inseriti nella rassegna fornita secondo l'ordine di pagina di pubblicazione sulla testata.

Modifica e assegnazione degli articoli alla/e rassegna/e

Per Modifica si intendono tutte quelle attività che consentono di intervenire sulle rassegne stampa consegnate dal Fornitore, permettendo all'Administrator delle Committenti 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 tematica di appartenenza...).

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

- Seleziona: che consente di selezionare uno o più articoli;
- Deseleziona: che consente di deselezionare un articolo selezionato
- Assegna: che consente di raggruppare uno o più articoli in una specifica rassegna;
- 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.
- Copia articoli: che consente di copiare un blocco di più articoli e spostarli da una sezione all'altra;
- Crea PDF: che consente di creare un documento pdf unico degli articoli selezionati, compreso di indice;
- Crea indice: per creare l'indice degli articoli selezionati;
- Sposta data: che consente di spostare un articolo nella rassegna stampa di un altro giorno.

Pubblicazione/invio

Il Fornitore garantisce alle Committenti la possibilità 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 e riservata solo agli Utenti finali di cui al paragr. 1. Le caratteristiche sono elencate nell'Allegato Dati;
- inviare una o più rassegne (o uno o più articoli) ad una o più mailing list destinate solamente agli Utenti finali di cui al paragr. 1;
- stampare la rassegna in un formato che ne garantisca la leggibilità.

Ricerca

Il Fornitore garantisce la possibilità alle Committenti 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 sia in lingua italiana che in lingua inglese, francese e tedesca;
- Ricerca avanzata: che permette di ricercare, sia in lingua italiana che in lingua inglese, francese e tedesca, più elementi contemporaneamente (es. tipologia di rassegna stampa, keyword e intervallo temporale) tramite anche l'utilizzo di operatori booleani.

PROFILAZIONE USER E ADMINISTRATOR

L'accesso allo strumento di gestione delle rassegne stampa fornite dovrà essere riservato e consentito esclusivamente a personale autorizzato dalle Committenti.

A tal proposito, il Fornitore dovrà garantire la possibilità alle Committenti di creare in totale autonomia, attraverso un profilo da Administrator, i seguenti profili:

- User: utenza che consente, previa autenticazione, l'accesso all'ambiente di gestione ma con differenti diritti di lettura su documenti e pagine di navigazione (consultazione);
- Administrator: utenza che ha tutti i diritti del profilo User e che, in aggiunta può modificare, pubblicare, inviare ecc. le rassegne stampa.

Deve essere possibile l'accesso contemporaneo di tutti gli Administrator e di tutti gli User (con time-out di sessione fissato a 15 minuti) senza particolari rallentamenti al servizio nel caso di picchi di connessione.

ACCESSO E FRUIZIONE

Le Committenti avranno 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 precedenti 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.

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).

ANALISI DEI DATI E DELLA 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 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 dati e 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 dalle Committenti. Non deve essere prevista 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 le singole strutture destinatarie, senza l'attivazione di alcun onere aggiuntivo per le Committenti

SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE

Il Fornitore dovrà garantire che, a valle del processo di invio della rassegna stampa, i contenuti e i dati della rassegna siano archiviati in modo tale da consentire in qualsiasi momento alle strutture competenti 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 l'importazione, in formato xml, dello storico (non inferiore a 60 GB) delle rassegne stampa, prodotte dal precedente fornitore;
- 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;

- mettere a disposizione un sistema di back up sul proprio server, che consenta di eliminare qualunque tipo di problema relativo alla fornitura del servizio;
- effettuare la presa in carico e la gestione dello storico delle rassegne stampa, eventualmente custodito presso le Committenti;
- rilasciare, in formato xml lo storico delle rassegne stampa, prodotte durante il periodo di vigenza contrattuale, alle Committenti entro 10 gg lavorativi dalla scadenza del contratto.

Resta inteso che, in riferimento alle rassegne stampa inviate nell'arco dell'intera durata contrattuale, il Fornitore si impegna a rendere disponibili alle Committenti i contenuti e i dati, anche dopo la conclusione delle prestazioni, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo alle Committenti. Il Fornitore si impegna altresì a rendere tali dati consultabili ed eventualmente scaricabili nelle modalità che saranno concordate con gli Uffici competenti delle rispettive Committenti.

Deve essere disponibile on-line sia la rassegna stampa del giorno sia quella presente nell'archivio. Deve essere quindi previsto il mantenimento di tutte le rassegne pregresse e l'accesso alle stesse per la ricerca, effettuabile per data, testata, titolo, autore, sezione (area tematica) e parola contenuta all'interno del testo e/o del titolo dell'articolo o per combinazione di uno o più dei parametri indicati (full-text), mediante l'utilizzo degli operatori logici, booleani, and, or, not, ecc...

Tutti gli articoli devono essere consultabili h24, senza alcuna limitazione di tempo né di spazio; deve essere disponibile un archivio contenente le rassegne stampa fornite quotidianamente e quelle relative all'archivio, per tutta la durata del contratto, consultabile attraverso internet. Tutti gli utenti abilitati devono poter consultare ogni rassegna presente in archivio.

In archivio deve essere disponibile la funzione di ricerca che soddisferà quanto richiesto dalle Committenti. Per poter effettuare tale operazione il sistema deve presentare una maschera in cui inserire una o più chiavi di ricerca.

Di seguito i campi da visualizzare:

- testata
- data rassegna (intervallo temporale da – a)
- data articolo (intervallo temporale da – a)
- sezione
- autore
- ricerche per parola chiave, nel titolo e/o nel testo dell'articolo (ricerca full-text).

Deve essere possibile effettuare ricerche anche per tipologia di rassegna (Economica, Nazionale, ecc.). I diversi campi di ricerca sono considerati in “AND” tra di loro.

La ricerca deve poter essere avviata utilizzando più parametri contemporaneamente, associando, per esempio, la testata con la data (anche intervallo temporale), la sezione, l'autore e così via.

All'interno del canale devono poter essere trattate indistintamente le lettere maiuscole e minuscole e devono poter essere consentite ricerche per radice di parola. Le parole chiave inserite devono poter essere ricercate nell'intero archivio cronologico.

Modalità di diffusione delle rilevazioni audio/video

Il servizio deve essere fornito quotidianamente – giorni festivi e prefestivi compresi – in diretta dalle ore 6.00 alle ore 24.00 e deve prevedere l'invio, tramite posta elettronica:

- di un numero illimitato di segnalazioni via e-mail della messa in onda dei servizi relativi all'attività e al management delle Committenti, con l'indicazione della data, dell'orario, della durata, della trasmissione, nome e cognome dei soggetti citati o che intervengono, una sintesi del contenuto e, ove presente, dell'autore. La segnalazione deve contenere anche il link al file del servizio segnalato. Lo stesso file, in formato mp4, dovrà essere disponibile per il download su server dedicato del Fornitore sia in bassa risoluzione sia in HD;
- di un pacchetto di n. 50 file - con limite temporale di 12 mesi - che preveda, dietro richiesta, l'invio via e-mail dei file relativi a servizi d'interesse su testate non monitorate in formato mp4 o in altro formato da concordare entro:
 - due ore dalla messa in onda in caso di richiesta preventiva;
 - due ore dalla richiesta successiva alla messa in onda;
- un pacchetto, a richiesta delle Committenti, di numero massimo 20 trascrizioni integrali di contributi audio-video da inviare a casella di posta elettronica semplice in formato testo entro massimo due ore dalla richiesta.

L'invio delle segnalazioni deve essere effettuato man mano che le notizie vengono rilevate e le uscite devono essere inviate tramite posta elettronica nei tempi e agli indirizzi di posta elettronica comunicati dalle Committenti e, ove richiesto, inserite anche all'interno di un'apposita sezione della rassegna stampa. In particolare, le rilevazioni devono essere inviate:

- entro 10 minuti dalla messa in onda del servizio d'interesse per quel che riguarda i tg nazionali, i tg regionali e le trasmissioni radiofoniche;
- entro 20 minuti dalla messa in onda del servizio d'interesse per quel che concerne le trasmissioni televisive nazionali.

Tutti le segnalazioni relative a programmi in onda dopo le ore 24.00 devono essere inviate entro le ore 08.00 dello stesso giorno.

Il Fornitore deve essere disponibile a registrare le trasmissioni segnalate dalle Committenti e deve poterle rendere disponibili, per la consultazione e il download, tramite accesso Internet su uno spazio web dedicato e anche tramite device mobile. I file devono essere forniti nei seguenti formati: .avi, .mp4, .mp3.

Le Committenti devono poter accedere alle registrazioni delle trasmissioni audiovisive segnalate in ogni momento, h. 24.

Il Fornitore deve poter essere disponibile, inoltre, ad accordare eventuali personalizzazioni del servizio.

Deve poter essere attivo un back up sul server del Fornitore che consenta di eliminare qualunque tipo di problema relativo alla fornitura del servizio.

Modalità di diffusione delle rilevazioni web mediante le relative rassegne stampa web

Il servizio deve essere fornito quotidianamente – giorni festivi e prefestivi compresi – e deve prevedere la realizzazione di tre rassegne stampa contenenti articoli, citazioni, interviste e dichiarazioni aventi ad oggetto le attività e il management delle Committenti, con l'indicazione della data, dell'orario, della durata, del contenuto e, ove presente, dell'autore. La segnalazione deve contenere anche il link all'articolo, citazione, intervista, dichiarazione in parola. I tempi di consegna delle tre rassegne previste sono:

- prima rassegna alle ore 13.00 con invio mediante posta elettronica alle caselle di posta elettronica semplice degli Utenti Administrator che verranno comunicate successivamente alla stipula;
- seconda rassegna alle ore 19.00 con invio mediante posta elettronica alle medesime caselle di cui al punto precedente;
- integrazione nella rassegna stampa cartacea quotidiana, in apposita sezione denominata “WEB”, entro le ore 7.00, di tutti gli articoli pubblicati sul web entro le ore 24.00 della giornata precedente e di tutti gli articoli pubblicati successivamente, ossia dalle ore 0.00 alle ore 7.00 della giornata corrente.

Il Fornitore deve inoltre:

- rendere disponibili dette rassegne stampa web nella piattaforma della rassegna stampa cartacea quotidiana;
- essere disponibile ad archiviare le già menzionate rassegne e renderle disponibili per la consultazione su uno spazio web dedicato.

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, tecnica e redazionale, per l'intera durata del contratto e fornire alle Committenti, alla scadenza del Contratto, tutto il supporto necessario atto a garantire la buona riuscita del passaggio di consegne al Fornitore successivo.

L'assistenza tecnica comprende tutte le attività finalizzate a mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento i servizi in oggetto.

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.

Il Fornitore deve garantire canali di assistenza dedicati e distinti per problemi tecnici sul sistema ma anche per richieste ai lettori sul monitoraggio di argomenti/temi specifici o richiesta di articoli/rassegne mediante:

- numero telefonico 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 successivamente. Anche nel caso di richieste pervenute via 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.

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 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 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 e prefestivi dalle ore 7:00 alle ore 14:00.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive le code 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;

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 definiti come “Valore di soglia” degli indicatori di qualità sotto riportati.

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.

Il servizio in parola è valutato in funzione dei seguenti due Indicatori di qualità:

- **TMPC- Tempo massimo di presa incarico delle segnalazioni di malfunzionamento**

Il presente indicatore misura il rispetto dei tempi di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento di presa in carico di un problema della piattaforma		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Contratto, Capitolato, Offerta Tecnica migliorativa, mail, strumenti di tracciatura interventi (ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data/Ora/Minuti di segnalazione di un problema della piattaforma (Data_segn)		

	Data/Ora/Minuti effettiva di presa in carico di un problema della piattaforma (Data_eff)		
Regole campionamento	Nessuna		
Formula	TMPC=Data_eff-Data_segn		
Valore di Soglia	TMPC<=3ore (in cui l'Assistenza Tecnica è presidiata)		
Azioni Contrattuali		Bloccante	Non Bloccante
	TMPC>=3 ore	Penale	Penale
	TMPC>=6 ore	Penale	Penale

- **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)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento di ripristino di un problema della piattaforma		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Strumenti di tracciatura interventi (ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data/Ora/Minuti di prevista 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 campionamento	Nessuna		
Formula	TMRS=Data_eff - Data_prev		
Valore di Soglia	TMRS<=3ore (in cui l'Assistenza Tecnica è presidiata)		
Azioni Contrattuali		Bloccante	Non Bloccante
	TMRS>=3 ore	Penale	Penale
	TMRS>=6 ore	Penale	Penale

Formazione

Il Fornitore si impegna ad eseguire specifiche attività di formazione a favore degli Administrator e degli User delle Committenti ai fini della corretta gestione dei sistemi utilizzati.

Il training prevede l'addestramento all'utilizzo del servizio di rassegna stampa quantificabile in 2 giorni lavorativi di formazione e di 1 giorno lavorativo di affiancamento nel corso delle prime 2 settimane di erogazione del servizio per entrambi le Committenti.

Le attività di affiancamento e formazione dovranno prevedere 1 manuale utente ed un 1 manuale di gestione.

Delle giornate di formazione e affiancamento dovrà essere redatto un verbale contenente la descrizione delle attività svolte e l'elenco dei partecipanti. Tale verbale dovrà essere firmato dalla persona incaricata dal Fornitore per l'erogazione delle attività e dai referenti delle Committenti.

4. Requisiti tecnici della piattaforma di rassegna stampa

La piattaforma di rassegna, come da requisiti tecnici sotto indicati, dovrà essere accessibile via web anche da smartphone e tablet con applicazione dedicata per dispositivi mobili e conforme ai requisiti della Legge n.4 del 9 gennaio 2004, (G.U.n.13 del 17 gennaio 2004), recante «Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici» (cosiddetta "Legge Stanca"); l'informazione sarà fruibile sia tramite immagine che in modalità testuale (txt o html)

La rassegna stampa potrà essere trasmessa:

- via web, tramite un portale Intranet/Internet per ricevere, gestire e pubblicare le specifiche rassegne stampa delle Committenti. In caso di problemi di funzionamento del server delle Committenti deve essere previsto un back up sul server del Fornitore, con archivio online di 7 giorni;

- tramite posta elettronica, mediante l'invio e-mail - agli indirizzi di posta e agli orari che verranno comunicati dalle Committenti – dell'indice linkabile della rassegna.

La piattaforma di rassegna stampa, interamente prodotta a colori, sarà personalizzabile sia nella pagina contenente l'articolo sia nel layout del sito web che il Fornitore metterà a disposizione delle Committenti. Verranno inviati alle Committenti anche articoli non presenti nelle prime edizioni dei quotidiani (ribattute).

La rassegna e i documenti in essa contenuti saranno accessibili e visualizzabili, selezionabili, modificabili e inviabili tramite e-mail anche da dispositivi mobili mediante siti o applicazioni dedicati. A questo proposito, per garantire un'agevole fruizione della rassegna e un'ottimale leggibilità degli articoli in essa contenuti, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione 4 device (2 smartphone e due tablet) in comodato d'uso gratuito (o tramite altra formula che non comporti oneri aggiuntivi per le Committenti).

Gli Administrator e gli User potranno operare autonomamente sulla piattaforma di rassegna e pubblicare una propria rassegna inviandola ad una lista predefinita di utenti. Gli Administrator e gli User potrà inoltre creare ulteriori e distinte rassegne tematiche, attraverso un sistema di tag che consenta di "assegnare" ciascun articolo alla rassegna o rassegna tematica desiderata. Dovrà inoltre essere possibile inviare ciascuna rassegna a specifiche liste di destinatari.

Si precisa che tutti gli articoli selezionati dovranno essere raccolti e 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.

Le caratteristiche del ritaglio stampa da inserire in rassegna e disponibile sulla piattaforma, devono essere le seguenti:

- a. data articolo;
- b. testata;
- c. titolo articolo (con eventuali richiami di prima pagina, occhiello, sommario, catenaccio, immagini, grafici e tabelle associati all'articolo di provenienza);
- d. testo (ocr) dell'articolo selezionato;
- e. autore o sigla o pseudonimo ove presenti;

- f. numero della pagina del quotidiano e/o periodico in cui compare l'articolo;
- g. numero di pagine di cui si compone il documento;
- h. miniatura della pagina con evidenza dell'articolo ("francobollo") e posizione della pagina;
- i. logo della struttura destinataria del servizio;
- j. evidenziazione di determinate parole-chiave indicate nell'Allegato 1 presenti nell'articolo.

In particolare, il servizio telematico deve prevedere:

- la ricezione, la visualizzazione, la consultazione, la gestione e la stampa della rassegna completa di sommario ed indice (testata, data, orario di caricamento, numero di pagina della testata e della rassegna stampa e titolo) tutti i giorni, lavorativi, festivi e prefestivi;
- l'attribuzione a ciascun articolo e pagina della rassegna delle chiavi standard: data, testata, titolo, autore, numero di pagina, francobollo (la riproduzione in scala della pagina del giornale dal quale è tratto, con l'indicazione della sua esatta collocazione), numero progressivo di pagina riportato sull'indice del sommario e ocr dell'articolo;
- tutto il necessario per accedere via web, un portale Intranet/Internet che metta a disposizione dell'Ufficio Relazioni con i Media di Agenzia delle entrate-Riscossione e dell'Ufficio Comunicazione e Stampa dell'Agenzia delle Entrate uno strumento completo per ricevere, gestire e pubblicare il servizio di rassegna stampa quotidiano. L'accesso alla rassegna sarà riservato ai sopra citati uffici, con autenticazione (username e password), per la gestione tramite Intranet ed Internet;
- la possibilità di destinare, tramite tag, ciascun articolo a più rassegne, differenziate per aree tematiche e liste destinatari;
- la possibilità di lavorare le diverse specifiche rassegne in parallelo;
- la possibilità di evidenziare una o più parole chiave, concordate con le Committenti;
- la possibilità di aggiornare la rassegna, in qualunque momento, con articoli mancanti, selezionati e/o espressamente segnalati;
- la possibilità di modificare la rassegna stampa prodotta, correggere, spostare, eliminare e salvare gli articoli e riordinare la sequenza/posizione degli stessi, nell'ambito di una stessa area tematica, modificandone il relativo indice;
- la possibilità di integrare la rassegna con documenti provenienti da qualsiasi altra fonte, compresi gli articoli pubblicati su testate online;
- modalità di autenticazione Single Sign On (unica password di accesso);
- di recuperare uno o più articoli senza la necessità di disporre dell'indirizzo su disco;
- la possibilità di creare file in formato PDF da uno o più articoli selezionati dagli

Administrator e dagli User. Sarà inoltre prevista la possibilità di generare un indice che potrà essere spedito senza allegati e in grado di generare un collegamento alle immagini degli articoli direttamente sul server;

- la possibilità di classificare o riordinare gli articoli per titolo, data testata, data rassegna stampa, testata, autore, orario e sezione;
 - la possibilità di editare e correggere i titoli degli articoli, qualora vi fossero degli errori di digitazione;
 - visualizzazione completa Scroll On;
 - personalizzazione dei Profili Utente;
 - invio dell'indice mediante mail e gestione dei destinatari;
 - statistiche degli accessi (suddivise per durata e numero di articoli consultati);
 - ufficio stampa remoto (editing da extranet);
 - mantenimento online dell'archivio della rassegna stampa senza limiti di tempo e spazio su server per tutta la durata della collaborazione;
 - possibilità di inviare il pdf e/o il testo ocr di uno o più articoli della rassegna ad una mailing list di utenti predefiniti;
- l'anteprima dell'immagine degli articoli contenuti all'interno della rassegna stampa, "thumbs". Tale funzione consentirà la visualizzazione degli articoli semplicemente scorrendo sui titoli. La risoluzione dell'immagine dovrà essere tale da consentire la lettura, da anteprima, del titolo e del sommario dell'articolo. Questa funzionalità di anteprima dovrà essere sempre attiva anche sugli articoli in archivio o riferiti a rassegne del sabato/domenica che vengono elaborate nei giorni successivi, presente, quindi, anche da funzione "ricerca". Deve essere possibile visualizzare, per ogni articolo, sia il formato .pdf sia il formato testo (ocr) della notizia.

5. Diritti di autore

Il Fornitore, anche in qualità di prestatore di servizi della società dell'informazione, è tenuto a eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico e nella restante documentazione di gara.

Il Fornitore deve essere in possesso di tutte le autorizzazioni richieste per l'esecuzione dei servizi di rassegna stampa richiesti dalle Committenti. In tal senso, il Fornitore dà atto – con la sottoscrizione del contratto di appalto – di avere idoneo titolo giuridico all'utilizzo delle pubblicazioni di carattere giornalistico sulle rassegne stampe per le Committenti, e si impegna a che lo stesso materiale sia trattato nel pieno rispetto della normativa sul diritto d'autore.

Il Fornitore sarà l'unico responsabile, nell'esecuzione dei servizi affidati dalle Committenti, dell'integrale rispetto di tutto quanto previsto dalla normativa sul diritto d'autore nell'utilizzo delle "pubblicazioni di carattere giornalistico", di cui assume a proprio carico tutti gli oneri, anche economici. In particolare, ai sensi dell'art. 43-bis LDA

e della Delibera n.3 del 2023 dell'AGCOM, il Fornitore dichiara di aver tenuto in considerazione, nella formulazione dell'offerta, dell'equo compenso determinato unitamente agli editori delle pubblicazioni di carattere giornalistico per l'esercizio dei diritti di riproduzione e comunicazione delle loro pubblicazioni di carattere giornalistico, che il medesimo Fornitore utilizzerà nei servizi di rassegna stampa per le Committenti.

Il Fornitore assume, conseguentemente, l'obbligo di tenere indenne le Committenti 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 delle Committenti azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui i 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, le Committenti, fermo restando il diritto del risarcimento del danno nel caso che la pretesa azionata sia fondata, avranno 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.

Si precisa che le Committenti acquisiscono la titolarità esclusiva dei diritti di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico dei prodotti realizzati dall'impresa in esecuzione del presente contratto.

Il trattamento da parte del fornitore del materiale oggetto della rassegna in difformità dalla normativa sul diritto d'autore è idoneo a determinare la risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 1456 cc.

6. Verifica dell'Esecuzione del Contratto

Monitoraggio delle attività contrattuali

Le Committenti, ai sensi degli artt. 115 e 116 del D.Lgs. 36/2023, procederanno ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione dei rispettivi contratti.

Il Direttore dell'Esecuzione di ciascuna Committente (DEC), in conformità a quanto previsto all'allegato II.14 del D.lgs 36/2023 verificherà la corretta esecuzione dei servizi affidati. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- dei tempi di consegna delle rassegne tratte dai quotidiani e/o dai periodici nazionali, comprensivi delle edizioni locali dei principali quotidiani a diffusione nazionale e delle principali testate a diffusione regionale;
- dei tempi di consegna delle rassegne tratte dai quotidiani e/o dai periodici esteri;

- dei tempi di consegna delle rassegne tratte dai quotidiani e dai periodici a diffusione territoriale;
- dei tempi di consegna delle rassegne periodiche tratte dai periodici a diffusione nazionale ed estera che saranno consegnate nei giorni richiesti dalle Committenti;
- dei tempi di consegna degli Abstract da rassegna stampa estera;
- dei tempi di inserimento in rassegna stampa di articoli espressamente segnalati dalle Committenti;
- dei tempi d'invio delle segnalazioni di messa in onda nella fascia oraria 6.00 - 24.00 per quel che riguarda i tg nazionali, i tg regionali e le trasmissioni radiofoniche;
- dei tempi d'invio delle segnalazioni di messa in onda nella fascia oraria 6.00 - 24.00 per quel che riguarda le trasmissioni televisive nazionali;
- dei tempi d'invio delle segnalazioni di messa in onda di tutti i programmi nella fascia oraria 24.00 - 6.00;
- dei tempi d'invio delle rassegne stampe web;
- dei tempi di consegna del pacchetto di numero massimo 20 trascrizioni integrali di contributi audio-video;
- dei tempi di consegna del pacchetto di numero massimo 50 file audio-video;
- degli interventi in assistenza di natura tecnico/editoriale;
- dei contenuti dell'attività di formazione.

Il rispetto dei predetti tempi, l'efficacia degli interventi in assistenza e delle attività di formazione garantiscono anche la qualità attesa del servizio. Le predette verifiche verranno effettuate:

- per quanto riguarda la validità del servizio di formazione
 - entro 5 giorni lavorativi dall'erogazione delle giornate di formazione;
- per tutte le altre
 - tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura;
 - ogni qual volta il DEC riterrà opportuno accertare la regolare esecuzione del contratto.

7. Penali

Riferimento paragrafo	Descrizione	Penale
Oggetto dell'appalto e livelli minimi di servizio	Tempi di consegna rassegne tratte dai quotidiani e/o dai periodici nazionali, comprensivi delle edizioni locali dei principali quotidiani a diffusione nazionale e delle principali testate a diffusione regionale.	Per la prima ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del

		valore complessivo del contratto
Oggetto dell'appalto e livelli minimi di servizio	Tempi di consegna rassegne tratte dai quotidiani e/o dai periodici esteri.	Per la prima ora di ritardo 0,15‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto
Oggetto dell'appalto e livelli minimi di servizio	Tempi di consegna rassegne tratte dai quotidiani e dai periodici a diffusione territoriale.	Per la prima ora di ritardo 0,2‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,4‰ del valore complessivo del contratto
Oggetto dell'appalto e livelli minimi di servizio	Tempi di consegna delle rassegne tratte dai periodici a diffusione nazionale, locale ed estera.	Per la prima ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Oggetto dell'appalto e livelli minimi di servizio	Tempi di consegna degli Abstract da rassegna stampa estera.	Per la prima ora di ritardo 0,15‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto
Gestione della rassegna stampa nazionale ed estera	Articoli mancanti dalla rassegna stampa nazionale ed estera, nonostante le keyword presenti nell'Allegato 1, espressamente segnalati dalle Committenti.	Per il primo articolo mancante o 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore articolo 0,5‰ del valore

		complessivo del contratto
Gestione della rassegna stampa nazionale ed estera	Tempi di inserimento in rassegna stampa di articoli espressamente segnalati dalle Committenti.	Per la prima ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di diffusione delle rilevazioni audio/video	Tempi d'invio delle segnalazioni di messa in onda nella fascia oraria 6.00 – 24.00 per quel che riguarda i tg nazionali, i tg regionali e le trasmissioni radiofoniche.	Per la prima mezzora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore mezzora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di diffusione delle rilevazioni audio/video	Tempi d'invio delle segnalazioni di messa in onda nella fascia oraria 6.00 – 24.00 per quel che riguarda le trasmissioni televisive nazionali.	Per la prima ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di diffusione delle rilevazioni audio/video	Tempi d'invio delle segnalazioni di messa in onda di tutti i programmi nella fascia oraria 24.00 – 6.00.	Per la prima ora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di diffusione delle rilevazioni web	Tempi d'invio delle rassegne web.	Per la prima mezzora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni

		ulteriore mezzora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Modalità di diffusione delle rilevazioni audio/video	Tempi di invia delle trascrizioni integrali di contributi audio-video	Per la prima mezzora di ritardo 0,2‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore mezzora di ritardo 0,4‰ del valore complessivo del contratto
Servizio di Assistenza	IQ TMPC: Tempo massimo di presa incarico delle segnalazioni di malfunzionamento "Non Bloccante"	Per la prima mezzora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore mezzora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto
Servizio di Assistenza	IQ TMPC: Tempo massimo di presa incarico delle segnalazioni di malfunzionamento "Bloccante"	Per la prima mezzora di ritardo 0,6‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore mezzora di ritardo 1‰ del valore complessivo del contratto
Servizio di Assistenza	IQ TMRS: Tempo massimo di ripristino del Servizio a causa di malfunzionamento "Non Bloccante"	Per la prima mezzora di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore mezzora di ritardo 0,5‰ del

		valore complessivo del contratto
Servizio di Assistenza	IQ TMRS: Tempo massimo di ripristino del Servizio a causa di malfunzionamento "Bloccante"	Per la prima mezzora di ritardo 0,6‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore mezzora di ritardo 1‰ del valore complessivo del contratto

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto delle Committenti di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Allegati

- Allegato 1;
- Allegato Dati.

Il Responsabile Unico del Progetto

Arturo Simpatico

(Firmato digitalmente)