GABINETTO DEL MINISTRO

Area economico finanziaria



**RDO APERTA N. 3863709**

**SERVIZIO BIENNALE DI RASSEGNA STAMPA TELEMATICA E DI RICEZIONE NOTIZIARI AGENZIE STAMPA MEDIANTE CONCENTRATORE DI NOTIZIE**

**CIG:** **A032F3C183**

**CAPITOLATO**

# 1. INFORMAZIONI GENERALI

I servizi oggetto del presente appalto, descritti nel presente capitolato tecnico, costituiscono strumento essenziale per il corretto svolgimento delle funzioni e dei compiti affidati all’Ufficio comunicazione e stampa del Ministero della Giustizia. Pertanto, assumendo il puntuale adempimento a tutte le prestazioni in relazione alla complessa attività dell’ufficio, la regolare esecuzione dell’appalto sarà presidiata dagli strumenti indicati negli atti di gara quali – verificandosene le condizioni – l’applicazione delle penali, la risoluzione del contratto, l’esecuzione in danno dell’impresa al fine di evitare il rischio di malfunzionamenti o interruzioni nell’attività istituzionale.

# 

# 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura, per il periodo di 24 mesi, è:

1) il servizio di rassegna stampa telematica quotidiana nazionale, locale e internazionale, comprensiva del monitoraggio delle versioni web delle testate giornalistiche nonché dei siti web specializzati su temi di interesse di questa Amministrazione compreso il monitoraggio Radio e TV delle emittenti nazionali;

2) servizio di monitoraggio attraverso un concentratore che consenta la consultazione in tempo reale di tutte le notizie provenienti dalle diverse agenzie di stampa i cui abbonamenti per questa Amministrazione sono stipulati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Entrambi i servizi dovranno essere consultabili dagli utenti abilitati da qualsiasi computer, tablet o smartphone.

# 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

## 3.1 SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA

In generale la fornitura del servizio di Rassegna Stampa prevede la realizzazione di rassegne quotidiane e periodiche, basate su articoli e documenti di settore; l’Amministrazione destinataria, potrà selezionare e pubblicare il materiale secondo criteri di propria competenza o esigenza, come meglio descritto in seguito.

Dovranno essere accessibili il sito di consultazione e i contenuti della rassegna ovvero articoli, documenti. Per ogni articolo dovrà essere fornita una versione testuale che sia perfettamente leggibile ovvero correttamente interpretabile dai lettori di schermo (screen reader).

È compresa nel servizio la disponibilità di accesso al proprio archivio, contenente tutte le Rassegna Stampa realizzate per l’intera durata della fornitura (24 mesi).

## 3.2 COMPOSIZIONE DELLA RASSEGNA STAMPA

Il Fornitore dovrà predisporre quotidianamente, inclusi i giorni festivi, una rassegna stampa composta da tutti gli articoli pubblicati dalla stampa selezionati sulla base di parole chiave fornite dall’Amministrazione.

Le fonti per la fornitura della rassegna sono costituite da quotidiani e periodici a diffusione nazionale, interregionale e regionale, comprese le edizioni locali in tutte le edizioni o, supplementi, free press, periodici settimanali e riviste specializzate e di settore, edizioni speciali, supplementi ecc. del panorama editoriale italiano, comprese le rispettive testate web. Per i quotidiani esteri si dovrà fare riferimento alle principali testate giornalistiche di rilievo internazionale con citazioni Ministero della Giustizia e suo vertice, Ministro, e principali articoli o interviste di rilievo che riguardano la Giustizia italiana.

Saranno altresì monitorati i maggiori siti web nonché i siti web specializzati su temi di interesse dell’Amministrazione.

Il Fornitore effettuerà perciò il monitoraggio di tutte le testate individuate per la composizione della rassegna stampa che dovrà rispondere ai criteri di completezza; gli articoli dovranno essere presentati in ordine di importanza della testata ed essere inseriti nelle apposite rubriche concordate.

La selezione degli articoli dovrà essere effettuata sulla base delle parole chiave designate dall’Amministrazione secondo la loro rilevanza dal punto di vista politico-giudiziario – amministrativo, etc. La variazione nel numero e nel contenuto delle parole chiave non comporterà variazioni di costo del servizio.

Sarà cura del fornitore garantire che la rassegna, già in fase di selezione dei ritagli:

* non contenga articoli le cui parole chiave siano omonimi non pertinenti a quelle indicate dall’Amministrazione
* non contenga duplicazioni che nulla aggiungono in termini informativi e che non coinvolgono direttamente l’attività del Ministero (es. notizie riprese da portali internet che riportano notizie d’agenzia o articoli già pubblicati dalle principali testate.

Le parole chiave, che saranno fornite dall’Ufficio Stampa saranno circa 150 (centocinquanta).

Il Fornitore fornirà, se richiesto dall’Amministrazione, ricerche mirate su un determinato argomento o articoli ad integrazione di quanto consegnato.

La società provvederà ad inviare, entro e non oltre le ore 07:00 antimeridiane, la rassegna via mail a n. 100 utenti che saranno segnalati, l’invio comprenderà sia link dinamici che file formato .pdf.

Potranno essere applicate le penali descritte al par.6 Penali del presente Capitolato per disservizi dipendenti dal fornitore, compresa la mancata presenza di articoli, interviste ritenute essenziali e/o fondamentali per l’Ufficio Stampa e non inserite in rassegna.

## 3.3 RITAGLIO STAMPA

I contenuti della/e rassegna/e ovvero gli articoli o documenti dovranno riportare i seguenti dati:

* Titolo con eventuali: occhiello, sommario, testo dell’articolo, immagini, grafiche e tabelle associate all’articolo di provenienza;
* Testo dell’articolo selezionato OCR;
* 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 parole chiave quando presenti nell’articolo selezionato;

I documenti saranno consegnati in formato pdf, corredati di versione testuale.

## 3.4 TEMPI DI CONSEGNA

Le rassegne quotidiane realizzate ovvero i prodotti finali, dovranno essere consegnati tutti i giorni, inclusi i festivi esclusi i soli giorni in cui i giornali non sono in edicola. L’orario di consegna sarà:

* Ore 7.00 - Rassegne tratte da quotidiani e/o periodici nazionali (comprendente anche le edizioni locali dei principali quotidiani e le maggiori testate a diffusione regionale);
* Ore 7.00 - Rassegne tratte dai quotidiani esteri;
* Ore 7.00 - Rassegne tratte dai quotidiani e periodici a diffusione territoriale, compatibilmente con le caratteristiche della rete distributiva di alcuni editori locali.

Le rassegne periodiche realizzate ovvero i prodotti finali, dovranno essere consegnati nei giorni richiesti dall’Amministrazione. L’orario di consegna sarà:

* Ore 7.00 - Rassegne tratte da periodici nazionali e/o esteri.

Potranno essere applicate le penali descritte al par.6 Penali del presente Capitolato per disservizi dipendenti dal fornitore.

## 3.5 NOTE DI SINTESI DELLA RASSEGNA STAMPA

Dovrà essere previsto il servizio “note di sintesi” della rassegna stampa, intendendosi l’indicazione degli argomenti di spicco, con indicazione di titolo, testata e pagina, attinenti alle rubriche PRIMA PAGINA, GIUSTIZIA, POLITICA, ECONOMIA, ESTERI.

## 3.6 GESTIONE DELLA RASSEGNA STAMPA

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell’Ufficio stampa gli strumenti per la gestione della rassegna stampa erogata. Lo strumento dovrà consentire agli operatori dell’Ufficio stampa, che accederanno alla piattaforma di produzione mediante credenziali, di ricevere, consultare, riorganizzare, pubblicare le rassegne secondo le necessità della propria struttura di riferimento. Dovrà, pertanto, essere garantita la completa gestione della rassegna da parte dell’Ufficio stampa, in totale indipendenza rispetto all’infrastruttura remota del fornitore.

REQUISITI

Lo strumento di 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;
* Testata;
* Autore;
* Rubrica/Sezione tematica;
* Posizione all’interno della rassegna.

Inoltre, il titolo dell’articolo dovrà linkare al documento.

Da questa pagina 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.

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:

* 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);

In particolar modo, le funzionalità azioni/modifica da prevedere saranno:

* Seleziona, ovvero selezionare uno o più articoli;
* Indicizza-Ordina, assegnare la posizione dell’articolo selezionato all’interno della rassegna;
* Copia, copiare l’articolo selezionato;
* Incolla, incollare l’articolo selezionato in altra posizione (es. altre rassegne);
* Salva, salvare gli articoli e/o la rassegna selezionati;
* Elimina, eliminare gli articoli e/o la rassegna selezionati.

Ricerca

Ricerca semplice e Ricerca avanzata.

Dovrà essere possibile effettuare ricerche nella banca dati generale del fornitore per:

* Rubrica/tema;
* Tipologia di Rassegna Stampa (Economica, Nazionale, etc.);
* Testata;
* Autore;
* Parola o testo;
* Intervallo temporale (periodo non inferiore ai sei mesi);

PROFILAZIONE UTENTI

L’accesso allo strumento di gestione delle rassegne stampa fornite dovrà essere riservato agli utenti che l’Amministrazione destinataria comunicherà.

Si precisa che l’accesso alla rassegna stampa dovrà essere riservato e consentito esclusivamente ad utenti autorizzati.

Dovrà essere, pertanto, possibile creare più profili utenti.

Ad esempio:

* 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);
* Redattore: tipologia di utenza che ha tutti i diritti del Lettore e che, in aggiunta, può modificare e pubblicare/inviare, etc. le rassegne stampa.

## 3.7 REALIZZAZIONE DI UN SITO DI CONSULTAZIONE DELLA RASSEGNA STAMPA

La società dovrà rendere disponibile un sito web nel quale saranno rese utilizzabili per la consultazione le rassegne stampa che l’Amministrazione deciderà di pubblicare online. Tale ambiente di consultazione online potrà essere raggiungibile da rete internet.

Si precisa che la consultazione delle rassegne stampa dovrà essere ad accesso riservato, consentita esclusivamente ad utenti autorizzati. Dovrà essere, pertanto, previsto un sistema di profilazione delle utenze.

REQUISITI

il sito deve essere facilmente navigabile e strutturato in modo tale da permettere all’utente di reperire agevolmente le informazioni richieste. Il sito deve essere personalizzabile sulla base delle esigenze dell’Ufficio Stampa del Ministero.

La struttura dell’interfaccia dovrà prevedere le seguenti aree e funzionalità principali:

* Home page;
* Pagina Rassegne;
* Ricerca semplice;
* Ricerca avanzata;
* Risultati ricerca.

Sarà possibile profilare più utenti di tipo “lettore” che accedono al sito in modalità di consultazione.

Ad esempio:

· Lettore 1: tipologia di utenza che consente, previa autenticazione, di accedere al sito istituzionale, ma con i diritti di lettura su una, alcune o tutte le rassegne pubblicate.

ACCESSO E FRUIZIONE

L’Amministrazione 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 sue funzionalità.

Le rassegne dovranno essere consultabili da qualsiasi computer, tablet, smartphone e compatibili con tutti i dispositivi anche di recente concezione. Ogni utente abilitato, con user name e password forniti dalla società aggiudicatrice, dovrà poter accedere, utilizzando in contemporanea almeno due device, alle rassegne quotidiane, alle rassegne stampa precedenti, all'archivio e alle funzioni di ricerca e stampa. Gli articoli delle rassegne stampa dovranno poter essere visualizzati in ordine cronologico. La visualizzazione degli articoli dovrà essere integrata nel browser di navigazione, senza l'utilizzo di plugins o estensioni.

La rassegna dovrà risultare fruibile oltre che da PC anche attraverso tutti i dispositivi Android, 10S, Windows Mobile e, in generale, da qualsiasi apparato mobile in grado di leggere il formato Pdf.

Per la lettura della Rassegna Stampa, il Fornitore dovrà fornire una App dedicata, scaricabile: dalla App Store per i dispositivi Apple e da Google Play per i sistemi operativi Android.

## 3.8 ARCHIVIO STORICO

Il fornitore dovrà garantire l’accorpamento dell’archivio storico già in possesso dell’Ufficio Stampa al nuovo sistema di rassegna adottato entro 90 giorni dalla data di inizio della fornitura. L’archivio storico delle rassegne (stampa, web, audio/video) e degli articoli dovranno essere incrementati automaticamente dagli articoli giornalieri.

L’archivio pregresso (articoli pubblicati nel periodo 01/01/2009-30/07/2017 n. 308.333, articoli pubblicati nel periodo 01/08/2017 a 24/11/2023 n. 1.100.300 circa, articoli non pubblicati e scartati 715.540) dovrà essere oggetto di specifica analisi da parte del Fornitore al fine di sviluppare la migliore e più adeguata procedura di migrazione nel nuovo sistema di rassegna stampa. Le prestazioni di cui al presente punto formano oggetto del contratto quale parte inscindibile e necessaria e per l’esecuzione delle medesime non saranno riconosciute ad alcun titolo somme aggiuntive o ulteriori rispetto all’importo oggetto di aggiudicazione. Il materiale archiviato sarà proprietà dell’Ufficio Stampa del Ministero della Giustizia che lo utilizzerà secondo le proprie esigenze.

La banca dati storica delle rassegne stampa del Ministero della Giustizia dovrà essere consultabile on line per un periodo di tempo almeno pari a sei mesi dopo la scadenza del contratto. Il software di gestione dell’archivio dovrà prevedere la possibilità di esportazione dell’intera base dati in un formato open in modo da poter consentire un’eventuale migrazione dei contenuti verso un sistema di terze parti. Al termine del periodo contrattuale il fornitore dovrà garantire tutto il supporto necessario atto a garantire il passaggio dell’archivio al nuovo fornitore subentrante.

## 3.9 ASSISTENZA E TRAINING

Al fine di assicurare la continuità e l’efficienza del servizio reso, il Fornitore dovrà garantire, a proprio carico, l’assistenza tecnica e redazionale per l’intera durata contrattuale.

L’assistenza tecnica comprende tutte le attività necessarie a risolvere le problematiche tecniche e sistemistiche finalizzate a mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento il servizio di Rassegna stampa.

Tale supporto dovrà essere garantito dal lunedì al sabato, dalle ore 6.30 alle ore 20.00, dovrà prevedere interventi telefonici o in loco entro un’ora dalla chiamata. Il servizio sarà attivato su richiesta dell’Amministrazione.

L’assistenza redazionale comprende tutte le attività di carattere editoriale finalizzate alla realizzazione della rassegna stampa e quindi alla gestione dei suoi contenuti e dovrà essere garantito dal lunedì al sabato, dalle ore 6.30 alle ore 20.00.

Dovrà essere prevista la disponibilità di un referente del servizio per le comunicazioni, segnalazioni e quant’altro necessario per la completezza del servizio.

Sarà, inoltre, a carico del Fornitore il training indirizzato al personale dell’Amministrazione.

Per training si intende l’addestramento all’utilizzo del servizio di rassegna stampa misurabile in 1 (un) giorno/uomo.

Esso comprenderà 1 (un) manuale utente per ogni Amministrazione destinataria e 1 (un) manuale di gestione.

## 3.10 SERVIZIO DI RILEVAZIONE E MONITORAGGIO AUDIO/VIDEO

Il servizio consisterà nel monitorare, rilevare, segnalare quotidianamente all’Ufficio comunicazione e stampa le trasmissioni radio-televisive digitali, satellitari e web e nel fornire altresì le registrazioni di quanto rilevato sotto forma di documento audio/video. Tale monitoraggio dovrà essere effettuato sulla base delle parole chiave designate dall’Amministrazione.

Una volta rilevate trasmissioni o servizi di interesse, il Fornitore invierà la segnalazione entro pochi minuti (compatibilmente con i tempi tecnici del sistema) comunque non oltre **trenta minuti** tramite e-mail agli indirizzi prestabiliti dall’Amministrazione, nel testo della mail dovrà essere indicato il titolo della trasmissione con relativo abstract.

Il Fornitore dovrà registrare le trasmissioni segnalate. Tali registrazioni dovranno essere rese disponibili per la consultazione ed il download tramite accesso Internet su spazio web messo a disposizione dal Fornitore e dovranno essere fruibili tramite smartphone e tablet (formato mp4 risoluzione 1280x720).

L’Amministrazione interessata potrà accedere alle registrazioni delle trasmissioni audio/video segnalate negli ultimi 3 (tre) mesi. Il formato dei file deve essere .avi, .mp4,.mp3.

L’orario di svolgimento del servizio sarà h.24

## 3.11 MODALITA’ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Dal punto di vista architetturale il servizio attualmente viene erogato attraverso un software messo a disposizione dalla società Fornitrice installato su server ospitati presso il CED Balduina, del Ministero della Giustizia, nel quale è anche custodito l’archivio storico della rassegna stampa.

Per il nuovo contratto che sarà stipulato il fornitore dovrà erogare il servizio nella modalità SaaS dopo aver ottenuto la certificazione di qualificazione dei servizi cloud e delle infrastrutture dei servizi cloud secondo le specifiche previste dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 e successivamente aggiornate secondo quanto richiesto dalla procedura di qualificazione dell’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale del 2 gennaio 2023.

La soluzione proposta dovrà essere presente nel catalogo dei prodotti certificati come soluzione informatica di tipo SaaS (Software as a Service) nel Cloud Marketplace di ACN.

Tutti gli elementi architetturali dell’ambiente cloud ed i relativi servizi nonché il loro costante adeguamento devono essere inclusi nell’ambito della presente gara e ricompresi nel canone annuale.

L’Aggiudicatario si impegna a garantire livelli adeguati di manutenzione e sicurezza dell’infrastruttura (controllo degli accessi, disaster recovery, continuità operativa, ecc.) al fine di minimizzare eventuali eventi dannosi che potrebbero precludere la prosecuzione delle attività dell’ente, secondo quanto previsto dalle linee guida AgID e ACN, nonché a conservare nel tempo il possesso della certificazione.

Il prodotto fornito dovrà essere nella piena disponibilità dell’Aggiudicatario, che si assume ogni responsabilità conseguente all’uso di dispositivi o all’adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; l’Aggiudicatario, pertanto, si obbliga a manlevare l’Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell’Amministrazione un’azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l’Aggiudicatario assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l’Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto l’Aggiudicatario delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell’ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al periodo precedente tentata nei confronti dell’Amministrazione, quest’ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

**3.12 SERVIZIO DI MONITORAGGIO ATTRAVERSO UN** **CONCENTRATORE** **DI NOTIZIE**

Il servizio prevede la messa a disposizione di un sistema tecnologico denominato “concentratore di notizie” attraverso il quale è possibile monitorare consultare e gestire tutte le notizie delle agenzie di stampa.

La soluzione applicativa richiesta dovrà essere erogata sempre in modalità Saas dopo aver ottenuto la certificazione di qualificazione dei servizi cloud e delle infrastrutture dei servizi cloud secondo le specifiche previste dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 e successivamente aggiornate secondo quanto richiesto dalla procedura di qualificazione dell’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale del 2 gennaio 2023.

* Il concentratore di notizie deve essere compatibile sia col codice di comportamento FIEG stipulato tra le agenzie di stampa nel 2005, sia con gli obblighi di certificazione richiesti da alcune agenzie.
* Il collegamento deve essere garantito mediante accesso a internet previo inserimento delle credenziali utente;
* I flussi informativi dovranno essere consultabili in diretta, ovvero così come sono lanciati in rete dalle singole agenzie di stampa, in ordine cronologico e complete di eventuali immagini e/o collegamenti a siti internet e nella modalità “ricerca”.
* Le notizie devono poter essere selezionate, consultate, stampate, inviate via mail, salvate in archivio; devono poter essere copiate in formato testo sia nella modalità “in diretta” che nella modalità “in ricerca”.
* La ricerca dovrà essere consentita su un numero illimitato di parole chiave e senza limitazioni temporali. Ciascuna notizia potrà essere selezionata per parola chiave, data, codice agenzia, ecc.
* Il sistema dovrà rendere possibile configurare alert o avvisi tramite keywords per specifiche notizie di interesse.
* Il servizio dovrà essere fruibile anche tramite devices mobili.
* Dovrà essere garantito il servizio di assistenza tecnica per le chiamate sia nei giorni feriali che festivi.

# 4. MODALITA’ DI ESECUZIONE

In aggiunta, alle modalità di esecuzione sopra indicate, potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità delle singole attività; ciò anche relativamente alla parte architetturale di erogazione del servizio .

Dalla data di stipula il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro Generale che comprenderà una descrizione dettagliata dei processi di collaudo, attivazione ed erogazione di ciascun servizio oggetto di fornitura e relative componenti. Devono essere, perciò, descritte le caratteristiche tecniche ed infrastrutturali di ciascun elemento costitutivo di ogni servizio fornito, nonché le relazioni che intercorrono fra ognuno di essi.

Per ogni servizio dovrà essere fornita la descrizione e pianificazione delle attività necessarie a garantirne il collaudo, il corretto funzionamento e successiva messa in opera ovvero dovrà essere fornito il piano dettagliato di ogni servizio.

## 4.1 ATTIVITÀ DI AVVIO DELLA FORNITURA

Il Fornitore si impegna ad attivare immediatamente i servizi oggetto della fornitura. A tal fine il Fornitore produrrà il Piano di Lavoro Generale della fornitura entro 5 giorni solari decorrenti dalla stipula del contratto.

Il Piano di Start-up della fornitura, facente parte integrante del Piano di Lavoro Generale, dovrà includere le attività e i tempi previsti al fine di effettuare il collaudo e la successiva resa operativa di ciascun servizio.

L’inizio delle attività della fornitura potrà avvenire unicamente al termine del collaudo positivo di ciascun servizio offerto, riferito ad una o più Amministrazioni destinatarie.

Per ogni servizio fornito, durante la fase di collaudo, sarà verificato il rispetto dei:

* requisiti minimi richiesti da Capitolato;
* criteri migliorativi, ove offerti, nella Relazione tecnica;

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

## 4.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

Si precisa che per ogni servizio richiesto deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il supporto specialistico appropriato (sistemistico, applicativo, redazionale), al fine di assicurare, in particolare:

* Assistenza tecnica e redazionale;
* Ottimizzazione delle prestazioni degli strumenti che consentono di ricevere, consultare, gestire i contenuti forniti (rassegne stampa, video, agenzie, registrazioni audiovisive), in quanto parte integrante degli oggetti di fornitura;
* Predisposizione degli ambienti di test, di collaudo, etc.;
* Attività di carattere tecnico (sistemistiche e applicative) essenziali all’installazione, configurazione, collaudo. erogazione degli strumenti di ricezione, consultazione e gestione dei contenuti resi e dei successivi sviluppi/integrazioni e personalizzazioni.

## 4.3 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell’Amministrazione conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l’applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare la non erogazione della quota parte del corrispettivo maturato, nonché all’applicazione di penali, secondo quanto previsto in seguito e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del procedimento. Essi sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 1 giorno solare dall’emissione della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, l’Amministrazione provvederà ad annullare il rilievo in questione.

# 5.LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore deve garantire la disponibilità della rassegna per la consultazione e la ricerca nei tempi tecnici strettamente necessari dalla loro pubblicazione.

I tempi limite di consegna degli articoli della rassegna stampa di base rappresentano un elemento fondamentale; essi variano in funzione del tipo di rassegna stampa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rassegna** | **Periodicità** | **Tempo limite di consegna** |
| **Nazionale** **quotidiana** | LUN – DOM | Ore 7,00 per gli articoli delle testate a diffusione nazionale |
| **Locale** | LUN – DOM | Ore 7:00 per gli articoli delle ed. locali dei principali quotidiani e delle maggiori testate a diffusione regionale compatibilmente con le caratteristiche della rete distributiva di alcuni editori locali. |
| **Estera** | LUN – DOM | Ore 7.00 |
| **Nazionale Periodica** | LUN – DOM | Ore 7.00 |

Eventuali articoli ribattuti devono essere consegnati non appena disponibili così come eventuali ulteriori articoli richiesti ad integrazione di quanto consegnato.

Il fornitore è inoltre tenuto ad assicurare, nell’ambito delle infrastrutture oggetto della fornitura, il rispetto dei livelli di servizio di seguito indicati.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N. | Indicatore | Livello di servizio minimo | Soglia |
| 1 | Disponibilità dei servizi di gestione della rassegna nelle 24 ore | Il sistema informatico deve essere disponibile per il 99,5 % del tempo | 99,5% |
| 2 | Tempo di risposta nell'accesso ai servizi di gestione della rassegna | Tale tempo non deve superare i 4 secondi nel 99,5 % dei casi | 99,5% |
| 3 | Disponibilità dei servizi di consultazione e ricerca nelle 24 ore | Il sistema informatico deve essere disponibile per il 99,5 % del tempo | 99,5% |
| 4 | Tempo di risposta nell'accesso ai servizi di consultazione e ricerca | Tale tempo non deve superare i 4 secondi nel 99,5 % dei casi | 99,5% |

I livelli di servizio previsti verranno controllati periodicamente, escludendo dal computo fattori indipendenti dall’operato del Fornitore (ad es. indisponibilità di una fonte alimentante).

Il Fornitore deve inoltre garantire:

* un’assistenza editoriale dalle ore 6.30 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato;
* un’assistenza tecnica, dalle ore 6.30 alle ore 20.00. dal lunedì al sabato;

I malfunzionamenti possono essere dei seguenti tipi:

* **Bloccante**, quando il servizio risulta non disponibile agli utenti oppure all'amministratore;
* **Non bloccante**, quando il servizio può essere utilizzato con funzionalità limitate o con prestazioni degradate;
* **Anomalia**, che non impedisce la fruizione del servizio.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N. | Indicatore | Malfunzionamento | Immediata | Soglia |
| 1 | Tempo di presa in carico della segnalazione | Bloccante  Non bloccante  Anomalia | Immediata  Immediata  1 ora | 15 minuti  15 minuti  1 ora |
| 2 | Tempo di avvio dell'intervento | Bloccante  Non bloccante  Anomalia | Immediata  1 ora  4 ore | 15 minuti  1 ora  4 ore |
| 3 | Tempo di ripristino della funzionalità | Bloccante  Non bloccante  Anomalia | 1 ora  4 ore  1 giorno | 1 ora  4 ore  1 giorno |

In caso di richiesta di adeguamenti e nuove funzionalità, i tempi andranno concordati di volta in volta con l'Amministrazione.

**CONCENTRATORE DI NOTIZIE**

La natura stessa delle attività del settore di utilizzo impone disponibilità e tempistiche particolari:

a. il fornitore garantisce i livelli di servizio e le assistenze di seguito descritte, con riferimento all’orario di servizio del personale dell’Ufficio Stampa ed in particolare: dalle 07:00 alle 20:00 dei giorni feriali, dalle 7.00 alle 14.00 dei sabati non festivi. È necessaria la reperibilità nei festivi.

b. in seguito all’apertura di un ticket di assistenza, il fornitore si impegna ad intervenire entro le 2 (due) ore massime, nel 98% dei ticket;

c. le problematiche residue, se non addebitabili a cause interne dell’Amministrazione, saranno risolte entro le 24 ore successive.

# 6.PENALI

Entro la data di stipula della Rdo, il fornitore deve rendere disponibile l'accesso al sistema informativo, anche con riferimento alle funzionalità di amministrazione.

Il fornitore dovrà garantire i volumi, la capillarità di monitoraggio e l’esaustività di contenuti descritti nel presente capitolato tecnico per tutta la durata della fornitura, pena la risoluzione per inadempienza del relativo contratto.

Relativamente al **servizio di gestione e consultazione della rassegna stampa e al servizio di concentratore di notizie**  saranno applicate le seguenti penali:

* € 1.000,00 per ogni giorno (o frazione) di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto alla data fissata per l’inizio del servizio. Il quarto giorno di inosservanza del termine l'Amministrazione potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione.
* € 500,00 per ogni giorno (o frazione) di ritardo con mancata disponibilità dell'accesso al sistema, fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni. Il quarto giorno di inosservanza del termine l'Amministrazione potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione.
* € 100,00 per ogni ora o frazione di ritardo, oltre i tempi limite, nella consegna della rassegna quotidiana e/o nell’invio della mail.

Relativamente al **servizio di assistenza tecnico-applicativa** saranno applicate le seguenti penali:

* € 100,00 per ogni episodio di mancata disponibilità del servizio negli orari previsti;
* € 50,00 per ogni ora di ritardo nella presa in carico della segnalazione rispetto ai tempi previsti;
* € 50,00 per ogni ora di ritardo nella risoluzione del disservizio rispetto ai tempi previsti, se il disservizio non è qualificato come "bloccante";
* € 100,00 se il disservizio è qualificato come "bloccante".

Per ogni episodio di disservizio verificato dall'Amministrazione dovuto a cause imputabili all'appaltatore che si verifichi nei giorni (compresi sabato, domenica e festivi) o negli orari nei quali non è attivo il servizio di assistenza remota (help desk) sarà applicata una **penale** di:

* € 50,00 in caso di disservizio "non bloccante";
* € 100,00 in caso di disservizio "bloccante".

Per ogni episodio di disservizio dovuto a cause imputabili all'appaltatore e riguardante l’omessa pubblicazione di articoli contenenti le keywords indicate, di articoli e interviste ritenute essenziali e/o fondamentali per l’Ufficio Stampa nonché la mancata segnalazione dei servizi audio video, sarà applicata una penale di € 50,00 per ogni articolo o clip non pubblicata. In caso di particolare gravità la penale potrà essere aumentata fino ad un massimo di 300,00 euro.

Relativamente al **servizio di recupero dello storico delle rassegne stampa** saranno applicate le seguenti **penali**:

* € 200,00 per ogni giorno o frazione di ritardo nell’accorpamento dell’archivio storico già in possesso al nuovo sistema di rassegna adottato.

Nell’ipotesi in cui l’importo delle penali applicate superi l’ammontare del 10% dell’importo contrattuale annuale, IVA esclusa, l’Amministrazione potrà risolvere il contratto in danno dell’appaltatore, salvo il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati alia società per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto. La società dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell’amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o Ia stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, l’amministrazione provvederà a recuperare l'importo sulla fattura.

L’applicazione delle penali non impedisce il risarcimento di eventuali maggiori danni che l’Amministrazione dovesse eventualmente subire per fatto del Fornitore a causa di inadempimento o cattiva esecuzione dell’appalto.

È facoltà dell’Amministrazione, in caso di ripetuti inadempimenti, procedere alla risoluzione del contratto per fatto e colpa del Fornitore nonché, eventualmente, all’aggiudicazione alle imprese che seguono in graduatoria secondo l’ordine di aggiudicazione. In tale ipotesi, è altresì facoltà del ricevente procedere all’esecuzione della prestazione in danno dell’impresa aggiudicataria, per il periodo necessario al nuovo affidamento del servizio.

Qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, è facoltà dell’Amministrazione - previa contestazione degli addebiti - risolvere il contratto per inadempimento ex art. 1456 del Codice Civile, con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:

* Sospensione unilaterale del servizio
* Qualora siano già state applicate penali fino al 10% del valore contrattuale
* Mancato rispetto dei volumi minimi di ritagli/articoli/materiali inviati
* Inadempimento dell’obbligo di assicurare la massima riservatezza
* Inosservanza da parte dell’impresa affidataria della normativa concernente la tutela e la salute dei lavoratori
* Grave inadempimento degli obblighi fiscali, retributivi, assicurativi e previdenziali nei confronti del personale dipendente
* Violazione degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari

# APPENDICE 1 - RUBRICHE (\*)

PRIME PAGINE

MINISTRO – INTERVISTE E INTERVENTI

MINISTRO – STAMPA NAZIONALE (

MINISTRO – STAMPA LOCALE E SITI WEB

MINISTRO – RASSEGNA PERIODICA

STAMPA ESTERA

SOTTOSEGRETARI

NOTIZIE DI PRIMO PIANO

PRIMO PIANO GIUSTIZIA

ORDINAMENTO GIUDIZIARIO, MAGISTRATURA E ORDINI PROFESSIONALI

CARCERE E MINORI

INDAGINI E PROCESSI

GIURISPRUDENZA

PRIMO PIANO POLITICA

EDITORIALI E COMMENTI

INTERVISTE

ATTIVITA’ LEGISLATIVA, ISTITUZIONI, PA

RASSEGNA PERIODICA

ALTRE RUBRICHE (che possono essere integrate a seconda della necessità): ES. ECONOMIA, IMMIGRAZIONE, ECC.

# APPENDICE 2 – CITAZIONI PER SERVIZIO RILEVAZIONE E MONITORAGGIO RADIO/TV

* + MINISTERO DELLA GIUSTIZIA
  + MINISTRO DELLA GIUSTIZIA
  + GUARDASIGILLI
  + NORDIO
  + (\*) elenco non esaustivo che può essere integrato o modificato

# APPENDICE 3 - KEYWORDS PER SERVIZIO RASSEGNA STAMPA (\*)

1 - Carlo Nordio

2 - Ministro/i della giustizia

3 - Guardasigilli

4 - Ministro Nordio

5 - Ministero della giustizia

6 - Dicastero di via Arenula/della Giustizia

7 – Delmastro

8 – Ostellari

9 - Sisto

10 – Sito Giustizia

11 – www.giustizia.it

12 – Sito web Giustizia

13 – Gnewsonline

14 – Uffici\* giudiziari\*

15 – Circoscrizion\* giudiziari\*

16 – Tribunal\*

17 – Procur\*

18 – Corte/i d’appello

19 – Cassazione

20 - Unep

21 – Magistrat\*

22 – Personale giudiziario

23 – Giudice/i di pace

24 – Tribunale/i per i minorenni

25 – Giustizia minorile

26 – DAP

27 – Organizzazione giudiziaria

28 – Dna

29 – Direzione nazionale antimafia antiterrorismo

30 – Carcer\*

31 – Casa circondariale

32 – Casa di reclusione

33 – Penitenziar\*

34 – Istitut\* di pena

35 – Detenut\*

36 – Edilizia penitenziaria

37 – Polizia penitenziaria

38 – Carcere duro

39 – 41bis

40 – Costituzion\*

41 – Corte costituzionale

42 – Giurist\*

43 – Penalist\*

44 - Ordin\* professional\*

45 – Notai\*

46 – Notariato

47 – Avvocatura

48 – Cnf

49 – Consiglio nazionale forense

50 – Oua

51 – Organismo unitario dell’avvocatura

52 – Csm

53 – Consiglio superiore della magistratura

54 – Anm

55 – Associazione nazionale magistrati

56 – MI Magistratura indipendente

57 – Md Magistratura democratica

58 – Unicost

59 – Area

60 – Riforma giustizia

61 – Intercettazion\*

62 – Corruzione

63 – Prescizion\*

64 – Mediazion\* civil

65 – Mediator\* civil\*

66 – Class action

67 – Processo telematico

68 – Giustizia digitale

69 – PNRR

70 – Ufficio per il processo

71 - Ufficio del processo

72 – Upp

73 – Cedu

74 – Corte europea diritti dell’uomo

75 – Eppo

76 – Procura europea

77 - Ped

78 – Procurator\* europe\* delegat\*

79 – Eurojust

80 – Crisi d’impresa

81 – Braccialetto elettronico

(\*) l’elenco non è esaustivo e nel corso dell’appalto le parole possono essere modificate.

Il Direttore generale

Massimiliano Micheletti