



Data di pubblicazione: 03/05/2021

Nome allegato: *Capitolato Tecnico.pdf*

CIG: *nessun CIG*

Nome procedura: *Indagine di mercato preordinata a conoscere le manifestazioni d'interesse da parte degli Operatori economici alla partecipazione ad una procedura negoziata mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento dei «Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment; monitoraggio agenzie di stampa»*

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
*“Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa”*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

CAPITOLATO TECNICO

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei “Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment; monitoraggio agenzie di stampa”

Via Ciro il Grande n,21 – 00144 – Roma

C.F. 80078750587 – P.IVA 02121151001

PREMESSA

INPS al fine di assicurare la puntuale e quotidiana informazione in relazione alla sua complessiva attività, ha necessità di acquisire: un servizio di rassegna stampa organizzata e personalizzata e le cui fonti siano costituite dalla stampa quotidiana e periodica, a diffusione nazionale, locale e internazionale, emittenti radio-televisive, a diffusione nazionale e locale, e siti internet; un servizio di analisi qualitativa dei media monitorati; un servizio di monitoraggio dei flussi di agenzie di stampa mediante concentratore di notizie

1) OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento dei servizi di:

- a) rassegna stampa, audio-video e web
- b) analisi dei media monitorati (stampa, radio-tv, web) e rilevazione del sentiment
- c) monitoraggio agenzie di stampa

Con il presente appalto si chiede, quindi, di realizzare un sistema completo di servizi diretto a:

- sottoporre a monitoraggio giornaliero la stampa quotidiana e periodica (specializzata e no) a diffusione nazionale locale, internazionale, in relazione agli argomenti di interesse di INPS
- sottoporre a monitoraggio quotidiano le emittenti radio-televisive nazionali e locali, sia satellitari che digitale terrestre
- sottoporre a monitoraggio i notiziari on line e i siti web nazionali e locali in relazione agli argomenti di interesse di INPS
- mettere a disposizione di INPS un database online con la produzione quotidiana di articoli tratti dalla stampa quotidiana e periodica, dai siti internet e dalle emittenti radio-televisive, sul quale effettuare ricerche tramite opportuno software di interrogazione
- mettere a disposizione di INPS un software di gestione e un portale multimediale integrato che consenta di ricevere, selezionare e pubblicare gli articoli di rassegna stampa quotidiana (tratta da quotidiani, periodici, siti web e radio-tv)
- rendere fruibile attraverso la rete internet nonché attraverso dispositivi multimediali connessi alla rete internet (smartphone e tablet) la rassegna quotidiana (tratta da quotidiani, periodici, siti web e radio-tv)
- mettere a disposizione di INPS, attraverso un numero di indirizzi mail forniti dall'Istituto, un servizio di segnalazioni (alert) relativo alle rilevazioni sulla stampa, siti internet ed emittenti radio-televisive
- distribuire a una mailing list fornita da INPS la rassegna stampa delle ore 7.00.
- elaborare mensilmente l'analisi qualitativa dei media monitorati
- mettere a disposizione un sistema tecnologico denominato "concentratore di notizie" di agenzie stampa per l'immediata consultazione delle informazioni attinenti ai temi di interesse di INPS.

2) DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ POSTE A GARA

A) Rassegna stampa, audio-video e web

Si chiede la realizzazione di un sistema di rassegna stampa, opportunamente organizzato e personalizzato, comprensivo delle rilevazioni della stampa quotidiana e periodica (nazionale, locale e internazionale), dei siti on line delle testate e delle emittenti richiamate nell'elenco delle fonti cartacee, delle testate web e dei blog, nonché delle emittenti radio televisive nazionali e locali, sia satellitari che sul digitale terrestre.

A.1) Staff editoriale

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

Il fornitore garantisce che l'attività di rassegna stampa viene affidata a uno staff editoriale dedicato e composto da figure professionali esperte tali da rispondere compiutamente ai vari servizi richiesti, dalla raccolta, selezione e organizzazione dei contenuti fino a giungere al prodotto finale.

La selezione delle notizie deve essere effettuata da lettori qualificati con esperienza relativa alle tematiche da esaminare.

Lo staff deve comprendere:

- un editor responsabile per ciascuna rassegna. Per avere un servizio evoluto sia in termini quantitativi che qualitativi il responsabile deve fare da filtro editoriale qualificato già in fase di selezione dei ritagli. L'editor responsabile deve curare la gestione dei ritagli per avvenimenti (rassegna ragionata), in modo da eliminare duplicazioni che nulla aggiungono in termini informativi e che non coinvolgono direttamente l'attività dell'Istituto, e disporre un ordine di priorità dei ritagli all'interno delle singole aree tematiche (rassegna gerarchica).
- almeno tre lettori esperti, con esperienza minima quadriennale sui temi di interesse di INPS

In sede di Offerta Tecnica l'offerente deve indicare il numero dei componenti dello staff e le relative qualifiche professionali. All'avvio del contratto dovranno essere forniti tutti i nominativi corrispondenti che non potranno essere modificati durante il rapporto contrattuale senza il preventivo consenso di INPS.

Qualora il fornitore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire uno o più componenti dello staff, deve richiedere il preventivo consenso di INPS indicando le referenze di coloro che intende proporre in sostituzione.

I nuovi componenti devono, in ogni caso, possedere requisiti almeno equivalenti a quelli delle persone sostituite, da comprovare mediante la presentazione di idonea documentazione.

A.2) Fonti monitorate

Si chiede il monitoraggio giornaliero delle seguenti fonti:

- stampa quotidiana e periodica (specializzata e no) a diffusione nazionale
- stampa quotidiana e periodica locale
- stampa estera
- siti on line dei quotidiani
- siti web
- siti web regionali e locali
- emittenti radio-tv nazionali e locali, sia satellitari che digitale terrestre.

Per quanto riguarda le emittenti radio-televisive precisa che il monitoraggio deve prevedere la "lettura" dell'intero palinsesto di rete, mentre il monitoraggio delle emittenti televisive regionali deve prevedere la "lettura" dei soli servizi giornalistici.

Nel corso del rapporto contrattuale, è facoltà di INPS di richiedere in ogni momento di ampliare o sostituire le testate, senza variazioni di costo del servizio.

A.3 Modalità di erogazione del servizio

La rassegna deve essere finita, cioè pronta per la pubblicazione nella intranet aziendale e avere un elevato carattere qualitativo. Si sottolinea che il servizio richiesto prevede la raccolta ragionata degli articoli e non una raccolta basata sulla ricerca automatizzata degli articoli attraverso le parole chiave e gli scenari indicati (all.8)

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
*“Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa”*

Il servizio richiede, soprattutto nella fase di avvio, la stretta collaborazione dell'editor responsabile con il personale dell'Istituto anche in considerazione della facoltà di INPS di modificare e/o integrare i criteri di ricerca prescelti.

Rassegna stampa

Descrizione del servizio

La rassegna stampa deve garantire la realizzazione del “Notiziario del Giorno” e di “INPS Regioni” previo monitoraggio della stampa quotidiana e periodica (specializzata e no) a diffusione nazionale, locale e internazionale in relazione agli argomenti di interesse dell'Istituto.

Il “Notiziario del Giorno” deve essere una rassegna altamente qualitativa. Il servizio richiede, pertanto, l'elaborazione da parte di personale qualificato del fornitore che, mediante una lettura critica degli articoli pubblicati sulle testate, individui quelli di interesse dell'Istituto e li collochi, secondo un ordine di priorità, all'interno delle distinte aree tematiche. Il Notiziario del Giorno è costituito da articoli tratti da quotidiani e periodici nazionali, dalle 10 prime testate on line nazionali, da quotidiani e periodici tratti dalla stampa estera e suddivisa in aree tematiche definite dall'INPS e suscettibili di variazione durante la vigenza contrattuale. Attualmente esse sono: Prime Pagine; Comunicati stampa INPS; INPS; INPS - Lettere; Previdenza e Lavoro; Economia; Pubblica Amministrazione; Politica; Politica internazionale; Editoriali e Interviste; Stampa estera.

“INPS Regioni” è una rassegna fondamentale per le attività del territorio ed è strutturata per regione

Completezza

La rassegna stampa nazionale e locale deve essere integralmente preconfezionata e personalizzata in modo da richiedere soltanto in via eccezionale modifiche o integrazioni da parte di INPS. Essa deve essere suddivisa nelle aree tematiche individuate da INPS all'interno delle quali tutti gli articoli devono essere raggruppati per rilevanza di argomento e di testata, costituendo in tal modo un prodotto finito e pronto per la pubblicazione nella intranet dell'Istituto e per l'eventuale stampa in formato A4.

Ordine editoriale

L'ordine editoriale delle categorie stabilito con INPS deve essere preimpostato di default, ma con possibilità degli addetti dell'Istituto, di effettuare velocemente cambi di posizione che si rendessero eventualmente necessari sulla specifica rassegna.

Orari di pubblicazione e periodicità

La rassegna nazionale e regionale deve essere consegnata per via telematica 7 giorni su 7 festività incluse per tutto l'anno solare, esclusi solo i giorni in cui i giornali non sono in edicola:

- **tassativamente entro le ore 7 del mattino** sia le testate nazionali (ivi comprese le 10 principali testate on line) e le testate internazionali che compongono il Notiziario del Giorno. Un secondo invio entro le ore 9 sarà possibile solo in ipotesi di ritardo nell'uscita della testata. In questo caso dovrà essere inserito apposito alert.
- **Tassativamente entro le ore 8** le testate regionali che compongono INPS Regioni. Un secondo invio entro le ore 12 sarà possibile solo nel caso si tratti di quotidiani locali minori. In questo caso dovrà essere inserito apposito alert.

Negli orari sopra indicati, il “Notiziario del Giorno” e “INPS Regioni” dovranno essere inviati all'indirizzo rassegnastampa@inps.it e a tre ulteriori indirizzi che saranno specificatamente

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

indicati da INPS. La rassegna deve essere in versione HTML e scaricabile completamente o per singolo articolo in PDF.

L'invio, alle ore 7 del mattino, di un **commento sintetico** delle notizie del giorno più importanti sarà valutato al fine del punteggio.

L'invio settimanale di un **commento di sintesi** delle notizie che hanno riguardato INPS sarà valutato ai fini del punteggio.

Rassegna audio-video

Descrizione del servizio

Il servizio di monitoraggio delle emittenti radiotelevisive nazionali e locali concordate consiste nell'integrazione della rassegna stampa con le trasmissioni e i servizi riguardanti direttamente l'Istituto, i suoi vertici e i servizi erogati in base a citazioni, interviste e dichiarazioni (INPS RTV).

Per citazione si intende qualsiasi servizio radio-televisivo nel quale vengano nominate le parole chiave indicate da INPS, i suoi vertici, ovvero si tratti dell'Istituto o attività ad esso collegate, mentre per interviste e dichiarazioni si intende qualsiasi servizio in cui vengano rilasciate dichiarazioni da esponenti del panorama sociale, politico e istituzionale italiano in cui si citi INPS o si tratti di argomenti attinenti.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento consiste nel monitoraggio audio e video dei principali canali della tv digitale, tv satellitare, dei canali nazionali radiotelevisivi, delle edizioni regionali del Tg3, nonché delle ulteriori emittenti descritte nell'allegato.

Qualità del servizio

La ricerca delle citazioni, delle interviste e delle dichiarazioni deve avvenire attraverso il criterio della "lettura qualitativa" e non della mera ricerca delle parole chiave.

Orari di pubblicazione e periodicità

La rassegna audio-video deve essere consegnata per via telematica 7 giorni su 7 festività incluse per tutto l'anno solare con la seguente tempistica:

- entro trenta minuti per i servizi giornalistici tratti dalle emittenti radio-televisive nazionali;
- entro trenta minuti per le tv satellitari e digitale terrestre e le emittenti radio nazionali;
- entro 2 ore per le emittenti radiotelevisive regionali

Segnalazioni

Ogni qual volta nell'ambito delle reti monitorate ci sia una citazione o vengano rilasciate interviste e dichiarazioni, il fornitore deve darne comunicazione a INPS mediante apposite segnalazioni (alert). In particolare:

- ogni passaggio significativo deve essere segnalato tramite e-mail agli indirizzi forniti da INPS con il link per la visualizzazione del clip in modalità streaming e il link per effettuare direttamente il download del file multimediale sulla propria postazione;
- ciascuna segnalazione deve indicare: data del servizio, emittente televisiva o radiofonica, orario della messa in onda, nome della trasmissione, durata, autore, abstract analitico e articolato dei contenuti, parola chiave, e, laddove, il passaggio riguardante INPS sia inserito all'interno di un programma, deve essere indicato l'arco temporale di interesse, la trascrizione degli interventi dei vertici dell'Istituto quando partecipano a trasmissioni radiotelevisive. Tali segnalazioni dovranno essere rese disponibili per la consultazione e dovranno essere fruibili tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (smartphone, tablet, ecc.)

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

La segnalazione deve essere mandata:

- entro trenta minuti per i servizi giornalistici tratti dalle emittenti radio-televisive nazionali;
- entro trenta minuti per le tv satellitari e digitale terrestre e le emittenti radio nazionali;
- entro 2 ore per le emittenti radiotelevisive regionali

Rassegna web

Descrizione del servizio

Il servizio consiste nel monitorare, rilevare, segnalare durante l'arco di tutta la giornata i contenuti testuali, audio e video pubblicati all'interno dei siti web indicati da INPS di livello nazionale e locale. Il servizio si aggiunge al monitoraggio on-line delle testate e delle emittenti richiamate nell'elenco delle fonti cartacee da monitorare per il servizio di rassegna stampa. (INPS Web)

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di rassegna web è erogato in analogia a quanto previsto per la rassegna stampa e comporta il monitoraggio costante delle fonti selezionate.

Orari di pubblicazione e periodicità

La rassegna audio-video deve essere consegnata per via telematica 7 giorni su 7 festività incluse per tutto l'anno solare con la seguente tempistica:

- entro le ore 7.00 del mattino
- aggiornamenti successivi 9.00, 11.00, 13.00, 15.00, 17.00, 19.00

Segnalazioni

Il fornitore, ogniqualvolta nei siti monitorati rilevi, sulla base delle parole chiave e degli scenari indicati, argomenti di particolare interesse che possano richiedere una attenzione urgente da parte dell'Istituto, deve darne comunicazione a INPS mediante apposite segnalazioni (alert). In particolare:

- ogni notizia significativa deve essere segnalata tramite e-mail agli indirizzi forniti da INPS con il link per la visualizzazione della notizia sulla propria postazione;
- le segnalazioni devono contenere i seguenti elementi: la fonte di origine della segnalazione; una breve descrizione circa l'argomento della segnalazione; il link dell'indirizzo web. Deve essere inoltre disponibile all'utente che riceve la segnalazione una copia del contenuto, al fine di evitare una modifica o un'indisponibilità dello stesso, nel momento dell'apertura del link contenuto nella segnalazione. Tali segnalazioni dovranno essere rese disponibili per la consultazione e dovranno essere fruibili tramite i più comuni dispositivi portatili presenti sul mercato (smartphone, tablet, ecc.)

La segnalazione deve essere mandata:

- entro un'ora dalla pubblicazione

A.4) Database degli articoli

Gli articoli di qualsiasi provenienza (stampa, web, radio-tv) raccolti durante lo svolgimento del servizio devono essere assemblati in un data base on-line opportunamente organizzato, completo di sommario e indice (testata, data rassegna, orario di caricamento, numero di pagina della testata e della rassegna stampa, sezione e titolo), sul quale INPS può effettuare ricerche tramite apposito software gestionale messo a disposizione dal fornitore.

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

Tutti gli articoli selezionati devono avere le seguenti caratteristiche di memorizzazione e montaggio:

- formato file di memorizzazione immagine PDF
- "OCR" (riconoscimento ottico dei caratteri) automatico associato al formato PDF per consentire ricerche "full text"
- dovranno essere riportati nei loro colori originali con alta qualità di pulizia e contrasto;
- dovranno essere completi di "infografica" (immagini, schemi e tabelle a corredo del pezzo)
- gli attacchi e gli strilli in prima dovranno essere abbinati all'articolo cui si riferiscono e montati assieme ad esso; i ritagli dovranno poter essere modificabili senza doverli rimontare completamente (possibilità di eliminare pagine intere o parti di esse sia in fase di taglio sia in fase di pubblicazione finale).

Ogni ritaglio dovrà contenere le seguenti informazioni:

- logo INPS
- testata quotidiano o periodico (riportata in caratteri originali)
- data articolo e data rassegna
- argomento/categoria
- titolo articolo, con eventuale occhiello, sommario, catenaccio, immagini, grafiche, tabelle associate all'articolo di provenienza
- numero pagina esatta del quotidiano o periodico da cui è stato estratto l'articolo
- numero pagina documento
- riproduzione e miniatura dell'intera pagina del giornale con evidenziazione del posizionamento (impaginazione) dell'articolo nella pagina del quotidiano (effetto francobollo elettronico) da pubblicare nella pagina dell'articolo selezionato, in basso a destra
- parole chiave evidenziate all'interno del testo degli articoli

Nel corso del rapporto contrattuale è facoltà di INPS richiedere in qualsiasi momento al fornitore di sostituire le suddette informazioni e caratteristiche dell'impaginazione ` senza variazioni di costo del servizio.

A.5) Fruizione della rassegna stampa

L'accesso alle rassegne stampa è riservato e consentito esclusivamente a utenti INPS autorizzati.

Il servizio deve prevedere due tipologie di utenti:

- redattore
- lettore

Il redattore può accedere alla rassegna in produzione "in produzione", organizzarla, modificarla, utilizzare le funzioni di ricerca che impieghino i campi previsti nel database, creare PDF, creare indici che possano essere spediti anche senza allegati ma con collegamento alle immagini degli articoli direttamente sul server, generare raccolte, effettuare un'anteprima, inviarla a una mailing list selezionata, stamparla e pubblicarla sul sito intranet dell'Istituto.

I lettori potranno visualizzare la rassegna e i documenti in essa contenuti oltre che dall'intranet aziendale anche da dispositivi mobile (smartphone, tablet, iPhone, iPad ecc.). Nell'Offerta Tecnica il fornitore deve indicare il numero di utenze disponibili.

A.6) Software di gestione della rassegna

Il fornitore deve mettere a disposizione un archivio telematico opportunamente personalizzato che consenta a INPS di gestire l'intero sistema di rassegna e di visualizzarlo online. Tale applicazione deve risiedere sull'infrastruttura informatica del fornitore e deve essere agevolmente raggiungibile da INPS.

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

Tale servizio deve prevedere la ricezione, la visualizzazione, la gestione la consultazione di tutte le fonti informative e la possibilità di visualizzarle su un'unica schermata, la pubblicazione e la stampa della rassegna, completa di sommario, indice e frontespizio.

In particolare, si considerano, come servizio minimo, le seguenti caratteristiche:

- possibilità per il profilo di redattore di organizzare e modificare la rassegna proposta aggiungendo o eliminando articoli
- possibilità per il profilo di redattore di generare un indice che possa essere spedito anche senza allegati e in grado di creare un collegamento alle immagini degli articoli direttamente sul server
- possibilità per il profilo di redattore di generare raccolte
- possibilità per il profilo di redattore di effettuare un'anteprima, inviarla a una mailing list selezionata, stamparla e pubblicarla sul sito intranet dell'Istituto
- possibilità di salvare e stampare la rassegna e le sue parti
- possibilità di utilizzare le funzioni di ricerca che impieghino i campi previsti nel database

La rassegna deve ottemperare a tutti i requisiti tecnici indicati dalla legge 9 gennaio 2004 n.4 (Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici) così come da ultimo modificata con D.LGS.10 agosto 2018, n.106 (Riforma dell'attuazione della direttiva UE relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici).

A.7) Servizio di archiviazione

Il fornitore deve garantire che a valle del processo di invio della rassegna stampa i contenuti e i dati della rassegna saranno archiviati presso le proprie strutture in modo tale da consentire in qualsiasi momento a INPS 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 deve garantire, inoltre, la piena disponibilità della rassegna stampa e il download dei relativi contenuti originali, attraverso la disponibilità di una banda adeguata alla fruizione del formato richiesto. Il fornitore deve assicurare, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale un elevato livello di protezione dei dati salvati, attraverso meccanismi di mirroring, e di backup completi quotidiani su macchine terze. Ciò significa che dovrà essere sempre garantita la possibilità di recuperare i contenuti delle ultime rassegne nel caso di perdita di dati dovuta a qualche disservizio.

Il fornitore si impegna a rendere disponibili i dati a INPS anche dopo la conclusione delle prestazioni, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo a INPS fino a un termine massimo di 60 giorni.

A.8) Archivio storico rassegne e migrazione del progresso

Nell'archivio storico dovrà essere disponibile la funzione di ricerca su tutti i documenti in archivio. Per effettuare una ricerca il sistema deve presentare una maschera in cui inserire le diverse chiavi di ricerca. Nella maschera saranno presenti almeno i seguenti campi di ricerca considerati in AND tra loro: testata, argomento, data rassegna, data articolo (nei campi data, testata e data rassegna deve essere possibile specificare gli operatori di relazione: minore, maggiore e intervallo tra due date), categoria, rubrica, autore, ricerche per parola, parola intera o frase esatta con funzione di opzione cerca nel: titolo, testo, full text (nel campo ricerca per parola deve essere possibile inserire una o più parole. All'interno del canale devono essere trattate indistintamente le lettere maiuscole o minuscole e devono essere consentite ricerche per radice di parola. Le parole inserite vengono cercate in tutto l'archivio cronologico). La ricerca può essere avviata utilizzando più parametri contemporaneamente, associando, per esempio, la testata con la data, la rubrica, l'autore. Il sistema deve fornire come prima risposta il numero di articoli che

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
*“Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa”*

soddisfano le specifiche richieste. A fronte di tale risposta, l'utente può visualizzare l'elenco degli articoli risultato della ricerca oppure formulare una nuova ricerca, riprendendo i parametri impostati, e modificandoli.

Il fornitore deve garantire l'accorpamento dell'archivio storico già in possesso di INPS al nuovo sistema di rassegna adottato, entro il termine di 90 giorni. L'archivio storico delle rassegne e degli articoli dovranno essere incrementati automaticamente dagli articoli giornalieri.

L'archivio pregresso dovrà essere oggetto di approfondita analisi da parte del fornitore al fine di sviluppare la migliore procedura di migrazione nel nuovo sistema di rassegna stampa.

Le prestazioni di cui al medesimo punto formano oggetto del contratto quale parte inscindibile e necessaria; per l'esecuzione delle medesime non vengono riconosciute ad alcun titolo somme ulteriori rispetto all'importo oggetto di aggiudicazione.

A.10) Rassegne stampa tematiche

Utilizzando la funzione di ricerca deve essere possibile selezionare articoli presenti nell'archivio per creare delle rassegne stampa tematiche che verranno poi conservate in apposito archivio, raggiungibile dalla home page della rassegna e consultabile dagli utenti.

A.11) Richiesta di ricerche mirate

Su richiesta di INPS, ricerche d'archivio diverse su un particolare tema, una persona, un evento, vengono effettuate direttamente dal fornitore ed inviate all'Istituto gratuitamente per un massimo di 12 ricerche per anno; per eventuali richieste eccedenti la spesa sarà quantificata di volta in volta, sulla base di apposito preventivo di spesa.

A.12) Assistenza

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza dei servizi resi, il fornitore deve garantire, a proprio carico, un servizio di assistenza, sia tecnica che redazionale, per l'intera durata del contratto e fornire a INPS, 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 o a riportare in perfetto stato di funzionamento il servizio.

Il fornitore deve assicurare assistenza sia per problemi tecnici sul sistema sia per far fronte alle richieste da parte di INPS relativamente a argomenti specifici o articoli/rassegne mediante:

- numero telefonico dedicato all'assistenza;
- e-mail

Il servizio deve essere presidiato da operatori tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Nei giorni festivi e prefestivi dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Il servizio di assistenza dovrà prevedere interventi telefonici entro 30 minuti dalla richiesta.

Il fornitore è tenuto a presentare l'elenco dei riferimenti telefonici di emergenza contestualmente all'avvio del servizio.

A.13) Formazione

Il fornitore si impegna a eseguire specifiche attività di formazione a favore dello staff editoriale con il profilo di redattore.

Il training prevede l'addestramento all'utilizzo del servizio di rassegna stampa quantificabile in 5 giorni lavorativi di formazione e 5 giorni lavorativi di affiancamento nel corso delle prime due settimane di erogazione del servizio.

Il training dovrà essere ripetuto – con le stesse modalità- in caso di modifiche tecnologiche rilevanti ai servizi offerti o in caso di richiesta da parte di INPS in ipotesi di mutamenti organizzativi.

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

A.14) Diritti d'Autore

Il fornitore garantisce il pieno rispetto dei diritti d'autore delle opere giornalistiche sulla base delle norme di legge e accordi contrattuali intervenuti con i gruppi editoriali. Contestualmente, si impegna a tenere indenne INPS da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da chiunque.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra, via PEC, di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al presente articolo.

B) Analisi dei media monitorati (stampa, radio-tv, web) e rilevazione del sentiment

Il servizio richiesto consiste nell'elaborazione mensile di un'analisi quali-quantitativa dei media monitorati al fine di fotografare l'andamento reputazionale dell'Istituto e cogliere quei segnali deboli che possono sfociare in criticità.

Specifiche tecniche

Dovranno essere elaborati mensilmente due report di analisi: uno di carattere quantitativo e l'altro di carattere qualitativo.

B.1) Report quantitativo in formato excel

Nel report devono essere riportate:

- tutte le citazioni riguardanti l'istituto suddivise per stampa nazionale, locale, web e radio-tv
- data
- testata
- titolo
- autore
- area tematica dell'articolo/servizio
- profilazione di chi esprime il giudizio sull'INPS (politici, opinion leader, sindacati, aziende, cittadini, dipendenti, etc.)
- carattere del giudizio (positivo, critico, non critico)

Le aree tematiche sono indicate (pubblica amministrazione, istituto, economia, ammortizzatori, entrate, pensioni, inclusione sociale, invalidità, credito e welfare, patrimonio) sono suddivise in sottodimensioni tematiche (all11) che sono oggetto di aggiornamenti periodici.

Le risultanze quantitative devono essere idoneamente rappresentate graficamente.

B.2) Report qualitativo

Sulla base degli articoli monitorati nel periodo e dall'insieme dei giudizi (positivi, critici, non critici) deve essere valutati:

- immagine complessiva di INPS
- dimensione maggiormente critica
- dimensione maggiormente favorevole
- andamento giornaliero di INPS sui media e correlazione con le notizie
- numerosità di articoli dedicati in rapporto alla numerosità delle citazioni
- area tematica più coinvolta
- sentiment generale
- sentiment critico in base all'argomento
- individuazione percentuale di chi si esprime su INPS

B.3) Tempistica di rilascio

Le analisi avranno cadenza mensile (entro il cinque del mese successivo). Alle analisi mensili se ne aggiungono altre sei (semestrale, annuale o su specifiche tematiche) secondo le

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

esigenze di INPS. Esse dovranno essere elaborate entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

C) Monitoraggio di agenzie di stampa

Si chiede l'aggregazione e distribuzione delle agenzie di stampa, mediante concentratore, con lo scopo di raccogliere in un unico sistema informatico tutti i notiziari di agenzia cui INPS è abbonata e consentire a un numero di utenti identificato da INPS di consultare tali notiziari nella forma di un unico flusso di agenzie.

I notiziari diffusi dalle agenzie di stampa saranno consultabili in funzione degli abbonamenti contrattualizzati da INPS.

Il concentratore di agenzie e i terminali devono essere compatibili con i contenuti del codice di comportamento FIEG e con gli obblighi di certificazione richiesti dalle agenzie.

Il servizio deve garantire:

- servizio di ricezione, memorizzazione, distribuzione e consultazione dei notiziari delle agenzie di stampa attualmente contrattualizzate da INPS (ADNKRON, AGI, ANSA, ASKANNEWS, DIRE, ITALPRESS, RADICOR, PUBLIC POLICY, VISTA)
- dispositivo di delivery e conversione delle Agenzie di Stampa contenenti citazioni selezionate secondo parole chiave scelte dall'Istituto, comprese note contenenti video, nel formato .xml, verso la rete dell'Istituto
- sistema di monitoraggio dei flussi dei notiziari, con selezione automatica delle notizie delle agenzie di stampa
- invio automatico del flusso delle agenzie ad utenti individuati dall'Istituto attraverso posta elettronica

L'acquisizione dei notiziari di agenzia cui INPS è abbonata deve essere compatibile con le diverse modalità adottate dalle singole agenzie sopra indicate. Tutti gli oneri sono a carico del fornitore.

I servizi forniti devono essere conformi alle direttive emanate dall'Istituto in merito alle architetture informatiche e ai relativi sistemi di sicurezza.

C.1) Fornitura del servizio

Il servizio è eseguito mediante:

a) la fornitura di una piattaforma che consenta il servizio di ricezione, memorizzazione, distribuzione e consultazione dei notiziari delle agenzie di stampa, tale da consentire:

- ricezione dei notiziari provenienti dalle agenzie di stampa contrattualizzate da INPS, sia via satellite che in rete
- accesso via web per almeno n. 12 postazioni di ricevimento e consultazione dei dati delle Agenzie
- pacchetto software per la consultazione dei notiziari
- APP di ricezione su smartphone o tablet di proprietà dell'Istituto con sistema operativo Android/IOS/Windows, per almeno n. 12 utenti

b) la fornitura, installazione e configurazione del sistema di conversione in formato ".xml" delle Agenzie di Stampa, comprese quelle video, contenenti le parole chiave indicate dai referenti del servizio dell'Istituto. L'.xml prodotto dovrà contenere informazioni riguardanti il tipo di supporto (audio/video/agenzia ecc.), la fonte, la data e l'ora e altre informazioni di identificazione.

c) il monitoraggio da parte di INPS dei flussi dei notiziari, la ricerca e selezione automatica delle Notizie delle Agenzie di Stampa e invio verso i device dell'intero testo, comprensivo della fonte,

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
*“Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa”*

agli utenti dell'Istituto, in base alla rilevazione di una o più parole chiave nel titolo e nel testo delle notizie. Il sistema deve comprendere, ad integrazione dei supporti audio e video, la conversione automatica di file audio/video per l'utilizzo su dispositivo mobile.

d) la fornitura di eventuali licenze software necessarie per tutta la durata contrattuale.

e) la manutenzione della piattaforma che ricomprende le modifiche derivanti da eventuali variazioni di codici di trasmissione, di velocità di selezione operate dalle Agenzie di Stampa o altre esigenze.

C.2) Assistenza tecnica

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza del servizio il fornitore deve garantire il servizio di assistenza tecnica finalizzato alla risoluzione dei problemi e all'eliminazione dei malfunzionamenti, da considerarsi incluso nel costo del servizio, per l'intera durata contrattuale con le modalità di seguito descritte.

INPS comunica i malfunzionamenti mediante chiamata telefonica a un numero telefonico dedicato messo a disposizione dal fornitore contestuale apertura del ticket dell'intervento, oppure mediante comunicazione a un indirizzo di posta dedicato. Si precisa che il termine per la presa in carico del problema e il ripristino del servizio decorrono dalla comunicazione del malfunzionamento.

Per ogni intervento di assistenza deve essere redatta, a cura del tecnico del fornitore e in contraddittorio con il personale dell'Istituto, un'apposita nota di ripristino, in formato cartaceo o elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'intervento, nonché le prestazioni effettuate.

Il fornitore deve garantire un supporto tecnico raggiungibile tutti i giorni dalle 8 alle 23 per tutti i problemi inerenti il servizio erogato sulla propria piattaforma. Su richiesta dell'Istituto potrà essere richiesto un intervento on site dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18 per problemi inerenti la configurazione di device presso i locali della Direzione Generale in Roma.

Il fornitore mette a disposizione di INPS un indirizzo mail e un numero telefonico dedicato.

C.3) Servizi accessori

I servizi accessori, che devono far parte della fornitura, comprendono l'erogazione, con cadenza almeno semestrale, degli aggiornamenti software tesi a estenderne e migliorarne la funzionalità, elevarne il grado di affidabilità, migliorarne le prestazioni e aumentarne la sicurezza. A tal fine il fornitore si impegna a comunicare a INPS la disponibilità di nuove versioni o release e, previa autorizzazione, a effettuarne la relativa installazione, senza alcun onere aggiuntivo per l'amministrazione.

Nel primo mese di erogazione del servizio, il Fornitore si impegna a svolgere appositi incontri, secondo le modalità indicate da INPS, con cadenza settimanale, finalizzati a garantire l'efficacia del servizio erogato e del materiale prodotto, al fine di soddisfare le esigenze dell'Istituto. Resta inteso che per tutto il periodo di vigenza contrattuale, il Fornitore si impegna a effettuare, su espressa richiesta dell'INPS, ulteriori incontri ogniqualvolta l'Istituto ne manifestasse la necessità per risolvere problematiche emerse o migliorare il servizio reso.

Il fornitore dovrà assicurare la possibilità di recuperare le notizie di agenzia fornite nel caso di perdita dei dati dovuta a qualunque tipo di disservizio.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un pacchetto aggiuntivo di 6 (quattro) interventi annui, della durata indicativa di 3 (tre) ore ciascuno, da utilizzarsi per particolari esigenze dell'INPS, quali attività di riconfigurazione di postazioni, di reinstallazione software a seguito di cambi di dispositivi.

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
"Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa"

3) DURATA

Il contratto di appalto ha una durata di 24 mesi dalla data di inizio attività comunicata da INPS.

4) IMPORTO A BASE D'ASTA

Il valore complessivo dell'appalto è quantificato in €160.000 (centoquarantamila) pari a €80.000 (settantamila)annui, più IVA.

Data la tipologia del servizio non sono previsti oneri per la sicurezza.

5) LIVELLI DI SERVIZIO

Il fornitore deve garantire per i servizi oggetto dell'appalto i livelli minimi di servizio richiesti per i singoli indicatori di qualità riportati di seguito:

- Rassegna stampa, audio-video e web
 - a) Ritardo nella consegna
L'indicatore misura il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi di rassegna stampa, audio-video e web indicati in questo capitolato tecnico. Nel caso di ritardo rispetto all'orario indicato INPS invia un reclamo via PEC al fornitore.
Il numero massimo di rilievi in cui può incorrere il fornitore nell'arco della durata del contratto è pari a 3.
 - b) Aderenza ai requisiti richiesti
L'indicatore misura la rispondenza dei servizi realizzati ai requisiti espressi nel presente capitolato tecnico (a titolo esemplificativo, ma non esaustivi, requisiti relativi al formato, alla composizione, alla categorizzazione, alle testate montate ecc.). I reclami per la mancata rispondenza della rassegna ai requisiti richiesti espressi e offerti saranno inviati da INPS via PEC al fornitore. La soglia tollerata di tali reclami è di tre per il primo semestre di durata del contratto e di due per ciascuno dei semestri successivi.
- Analisi dei media monitorati (stampa, radio-tv, web) e rilevazione del sentiment
 - a) Ritardo dell'analisi
L'indicatore misura il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi di rassegna stampa, audio-video e web indicati in questo capitolato tecnico. Nel caso di ritardo rispetto all'orario indicato INPS invia un rilievo via PEC al fornitore.
Il numero massimo di rilievi in cui può incorrere il fornitore nell'arco della durata del contratto è pari a 3.
 - b) aderenza ai requisiti richiesti
L'indicatore misura la rispondenza dei report elaborati ai requisiti quali-quantitativi richiesti. I reclami per la mancata rispondenza dell'analisi ai requisiti richiesti espressi e offerti saranno inviati da INPS via PEC al fornitore. La soglia tollerata di tali reclami è di tre per il primo semestre di durata del contratto e di uno per ciascuno dei semestri successivi.
- Monitoraggio delle agenzie di stampa.
L'indicatore misura e monitora la disponibilità della piattaforma, dell'applicazione e dell'invio delle notizie delle agenzie riguardanti INPS tramite e-mail, e quindi la piena e completa fruibilità del servizio di controllo.
La piattaforma, l'applicazione e l'invio delle notizie via e-mail deve essere disponibile in via continuativa. INPS invierà un rilievo via PEC al fornitore per ogni mancata erogazione anche di uno solo di questi servizi. Il numero massimo di rilievi cui il fornitore può incorrere nell'arco della durata del contratto è pari a tre.
- Assistenza tecnica
L'indicatore misura il rispetto dei tempi di presa in carico della segnalazione di un problema per i servizi di rassegna stampa, audio-video e web, e per il servizio di monitoraggio delle agenzie:

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei "Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment; monitoraggio agenzie di stampa"

- a) per il servizio di rassegna stampa, audio-video e web, la soglia massima di presa in carico tollerata è di:
- 1 ora dalla segnalazione in caso di problema bloccante (negli orari di presidio dell'assistenza)
 - 3 ore dalla segnalazione in caso di problema non bloccante (negli orari di presidio dell'assistenza)

Al superamento di tali soglie INPS invia un rilievo tramite PEC. Il numero massimo di rilievi in cui il fornitore può incorrere nell'arco della durata del contratto è pari a tre.

- b) Per il servizio di monitoraggio delle agenzie la soglia temporale massima di presa in carico del problema tollerata è di:
- 4 ore dalla segnalazione in caso di problema bloccante (negli orari di presidio dell'assistenza)
 - 8 ore dalla segnalazione in caso di problema non bloccante (negli orari di presidio dell'assistenza)

Al superamento delle soglie tollerate, INPS invia un rilievo tramite PEC. Il numero massimo di rilievi in cui il fornitore può incorrere durante la durata del contratto è pari a tre.

- Tempo massimo di ripristino del servizio
L'indicatore misura il rispetto dei tempi di risoluzione di un problema e di completo ripristino del servizio. La soglia temporale massima di risoluzione del problema, negli orari di presidio dell'assistenza, è di 2 ore dalla segnalazione per i problemi bloccanti, mentre è di 4 ore per i problemi non bloccanti. Al superamento delle soglie tollerate, INPS invia un rilievo tramite PE. Il numero massimo di rilievi in cui il fornitore può incorrere nell'arco della durata del contratto è pari a tre.

9) PENALI

Qualora non vengano rispettati i livelli di servizio richiesti INPS applicheranno le seguenti penali.

- Rassegna stampa, audio-video e web

Per ogni 10 minuti di ritardo rispetto al termine previsto, verrà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto.

Qualora il fornitore superi il numero massimo di rilievi previsti per questo indicatore, verrà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo totale del contratto.

Ogniqualevolta il fornitore superi la soglia tollerata di reclami, verrà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo totale del contratto.

- Analisi dei media monitorati (stampa, radio-tv, web) e rilevazione del sentiment
Per ogni giorno di ritardo nella consegna dell'analisi verrà applicata la penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto.

Ogniqualevolta il fornitore elaborerà report non corrispondenti ai requisiti quali-quantitativi richiesti, verrà applicata la penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto. Ogniqualevolta il fornitore superi la soglia tollerata di reclami, verrà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo totale del contratto.

- Monitoraggio delle agenzie di stampa.
Per ogni mancata erogazione anche di uno solo dei servizi di monitoraggio delle agenzie di stampa, verrà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto.
Qualora il fornitore superi il numero massimo di rilievi previsti per questo indicatore, verrà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo totale del contratto.

Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) volta all'affidamento dei
*“Servizi telematici di rassegna stampa, audio-video e web; analisi dei media monitorati e rilevazione del sentiment;
monitoraggio agenzie di stampa”*

Ogniqualevolta il fornitore superi la soglia tollerata di reclami, verrà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo totale del contratto.

- Assistenza tecnica

Per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsto verrà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto stesso.

Ogniqualevolta il fornitore superi il numero massimo di rilievi verrà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto stesso

- Tempo massimo di ripristino del servizio

Per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsto verrà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto stesso.

Ogniqualevolta il fornitore superi il numero massimo di rilievi verrà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto stesso

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, INPS avrà il diritto di risolvere il contratto in danno del fornitore, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Nel caso di contestazione delle penali, il fornitore dovrà presentare tramite PEC, entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione, le sue deduzioni scritte, indicanti le eventuali cause di forza maggiore od ostantive che hanno generato l'inadempienza. In difetto le contestazioni si intenderanno accettate.

Inps potrà procedere a compensare, nel rispetto della normativa fiscale, gli eventuali crediti derivanti dall'applicazione delle penali con il debito nei confronti del fornitore, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario.