

Indagine di mercato e contestuale richiesta di preventivo ai fini dell'affidamento del servizio di rassegna stampa telematica per la Giunta regionale dell'Emilia-Romagna per 24 mesi.

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici e le principali condizioni contrattuali dell'appalto relativo all'erogazione dei servizi di rassegna stampa telematica, su testate a stampa, testate radiotelevisive, testate web e social media.

1. Oggetto dell'appalto e durata

L'oggetto dell'appalto è il servizio di **rassegna stampa telematica quotidiana** (cartaceo, audio/video, web e social) per la Giunta regionale dell'Emilia-Romagna (di seguito, 'Amministrazione') e dei **servizi tecnici di supporto** per un periodo di **24 mesi**, con decorrenza dal **1° luglio 2023**.

Nello specifico, il servizio prevede la realizzazione, **tutti i giorni della settimana, festivi e prefestivi compresi**, di una rassegna stampa telematica mediante il **monitoraggio** e la **selezione** di articoli tratti dalla stampa quotidiana e periodica e di contenuti audio/video, web e social in cui ricorrono le parole chiave (**keywords e argomenti**) specificate nell'allegato "Parole chiave" al presente documento.

La rassegna – fatta eccezione per rassegna audio/video – dovrà inoltre riportare **una breve e ragionata selezione di articoli di scenario** (max 15) su argomenti generali d'interesse per l'Amministrazione (ad esempio, politica nazionale ed economia).

Il Fornitore effettuerà il **monitoraggio di tutte le fonti** (stampa locale e nazionale, quotidiana e periodica; piattaforme web e social; emittenti radio-televisive satellitari e digitali) individuate dall'Amministrazione e riportate nell'allegato "Fonti" al presente documento.

Gli elenchi delle Fonti e delle Parole chiave saranno oggetto, in corso di contratto, di confronto periodico fra il Fornitore e l'Amministrazione, al fine di garantirne l'aggiornamento alle dinamiche del mercato editoriale e l'utilizzo più corretto per disporre di un prodotto completo, pertinente e adeguato.

La rassegna stampa dovrà essere **accessibile e consultabile 24 ore su 24, tutti i giorni**, tramite i più comuni dispositivi portatili e mobili presenti sul mercato (tablet, smartphone, ecc.), dagli utenti individuati dall'Amministrazione con accesso diretto dalla intranet.

La rassegna dovrà presentare **un'unica interfaccia** con la possibilità di applicare filtri di ricerca differenziati: tutti i contenuti e tutte le fonti (rassegna globale), solo alcune tipologie di contenuti e di fonti (ad esempio, globale emittenti), singoli contenuti e singole fonti (ad esempio, singola emittente).

La rassegna deve essere strutturata nelle sezioni tematiche indicate dall'Amministrazione e corredata da un **sommario iniziale**, che dovrà contenere:

- il logo della Regione Emilia-Romagna;
- la data della rassegna;
- l'indice numerato con l'elenco linkabile dei contenuti presenti all'interno della rassegna e ordinati per sezione tematica, fonte (testata/sito/emittente), nome degli autori se presenti, numero di pagina degli articoli/contenuti in rassegna e, nel caso di articoli di stampa, pagina del quotidiano o periodico da cui sono tratti.

La rassegna dovrà essere integralmente preconfezionata e pubblicata dal Fornitore al fine di costituire un **prodotto finito e pronto** per la gestione, la visualizzazione e la stampa da parte degli utenti abilitati.

Deve comunque essere garantita la possibilità per l'Amministrazione di **modificare e personalizzare il prodotto**, ad esempio eliminando contenuti eccedenti o non pertinenti, rititolando gli articoli o inserendo in autonomia notizie e documenti di interesse attraverso procedura di upload messa a disposizione dal Fornitore. Tali funzioni saranno riservate a un numero circoscritto di utenti con profilo di "redattore"

Il Fornitore dovrà inoltre garantire la **creazione e la gestione dell'archivio completo** delle rassegne realizzate per consentire in qualsiasi momento all'Amministrazione di consultare le rassegne del giorno e dello storico, di effettuare ricerche, di spostare e salvare i documenti in cartelle dedicate.

2. Specifiche tecniche dei servizi di rassegna

2.1 Rassegna su testate a stampa

Il servizio consiste nel monitorare e nel rilevare **quotidianamente, tutti i giorni della settimana, festivi e prefestivi compresi**, gli articoli di interesse per l'Amministrazione pubblicati sulle testate a stampa riportate nell'allegato 'Fonti'.

La rassegna deve essere disponibile per la consultazione e il download:

- **entro le 7,30**, dal lunedì al venerdì;
- **entro le 8,30** il sabato, la domenica e nei festivi.

L'Amministrazione potrà richiedere integrazioni e inserimenti, che potranno riguardare anche testate non comprese nell'allegato "Fonti".

Per ciascun articolo dovranno essere riportati in rassegna i seguenti elementi:

- titolo, con eventuale occhiello, sommario, catenaccio, immagini, grafici e tabelle associate all'articolo di provenienza;
- testo dell'articolo selezionato;
- testata (riportata con i caratteri originali);
- autore, sigla o pseudonimo quando presenti;
- data di pubblicazione;
- numero di pagina del quotidiano/periodico da cui è stato tratto l'articolo;
- numero di pagine di cui si compone il documento;
- eventuale richiamo di prima pagina;
- evidenziazione della parola chiave quando presente nell'articolo selezionato;
- logo dell'Amministrazione.

In ciascun articolo dovrà essere inserita la dicitura: "*A diffusione interna - vietata la riproduzione*". Dovrà inoltre essere garantita la riproduzione e miniaturizzazione dell'intera pagina di giornale con evidenziazione del posizionamento dell'articolo/documento e l'eventuale richiamo in prima pagina.

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:

- gli articoli e i documenti dovranno avere un formato PDF/A validato attraverso le specifiche stabilite dallo standard ISO 19005-1:2005 –
- i testi acquisiti in modalità ottica dovranno 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.

2.2 Rassegna audio/video

Il servizio consiste nella rilevazione e segnalazione **durante tutto l'arco della giornata** di tutte le notizie di interesse per l'Amministrazione (e cioè contenenti almeno una delle parole chiave segnalate dall'Amministrazione) diffuse dalle **emittenti radiotelevisive** indicate nell'allegato **Fonti**.

I contenuti rilevati dovranno essere segnalati tempestivamente via mail all'Amministrazione ed essere resi disponibili per la consultazione e il download.

Limitatamente ai notiziari, il tempo limite di consegna è il seguente:

- per i notiziari del mattino: entro le 9,30
- per i notiziari di metà giornata: entro le 15,00
- per i notiziari della sera: entro le 21,30

L'Amministrazione potrà richiedere integrazioni e inserimenti, che potranno riguardare anche testate radiotelevisive non comprese nell'allegato "Fonti".

Per ciascuna notizia dovranno essere riportati i seguenti elementi:

- denominazione emittente;
- titolo della trasmissione;
- data e orario della messa in onda;
- nel caso di dichiarazioni o interviste, indicazione del soggetto (nome e cognome);
- nome e cognome del conduttore e di eventuali ospiti in studio;

La rassegna, **completa di abstract** del passaggio e di **clip audio/video** per la fruizione del contenuto, dovrà essere corredata dalla trascrizione integrale e corretta dell'intero parlato con l'evidenziazione della parola chiave o dei tag che ne hanno determinato la segnalazione.

I contenuti dovranno essere accessibili per la consultazione dai più comuni dispositivi mobili presenti sul mercato (es. smartphone, tablet, ecc.) e consentire una fruizione chiara, continua e precisa. Nello specifico, i file contenenti gli estratti dovranno avere le seguenti estensioni o formati:

- per le emittenti radio, formato MP3;
- per le emittenti video, formato MP4;

Di ciascun contenuto dovrà essere garantita una versione a bassa qualità (LQ) e una ad alta qualità (HQ), in modo da lasciare all'utente la possibilità di scegliere in funzione della tipologia di connessione.

2.3 Rassegna web e social

Il servizio consiste nella rilevazione, **in tempo reale, durante tutto l'arco della giornata e tutti i giorni dell'anno**, dei contenuti web e social di interesse per l'Amministrazione (come da allegato **Fonti**) e nel renderli disponibili per la consultazione e il download.

L'Amministrazione potrà richiedere anche l'inserimento di contenuti pubblicati su uno o più siti non ricompresi nell'allegato 'Fonti'.

L'elenco dei contenuti web e social dovrà essere **costantemente aggiornato e formattato** in modo tale da contenere i seguenti elementi:

- titolo;
- data e ora di pubblicazione;
- fonte di origine della segnalazione;
- evidenziazione della parola chiave;
- link al contenuto.

3. Gestione della rassegna stampa

3.1 – Applicativo di gestione

La piattaforma di gestione della rassegna deve essere fornita **in modalità SaaS**, senza installazione presso il Datacenter regionale ma con integrazione con il sistema di autenticazione dell'Amministrazione.

Il servizio deve essere erogato sia in modalità WebBased responsive (preferibilmente HTML5), sia tramite APP per dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.) con la compatibilità con i browser (Edge, Chrome, Firefox, Safari, ecc.) e le piattaforme più diffuse sul mercato (in particolare, iOS, Android, Microsoft).

Non saranno accettate soluzioni che prevedano l'installazione sui PC regionali di componenti software per la fruizione del servizio.

La soluzione dovrà essere rilasciata in modalità "multi-tenant", tipica delle soluzioni in Cloud, ovvero dovrà essere garantito dal Centro Servizi del fornitore il rilascio di un ambiente per le rassegne stampa, Web ed Audio video riservato in via esclusiva agli utenti di Regione Emilia-Romagna.

Dovrà inoltre essere garantita la disponibilità del Servizio con uno SLA del 99,5% su base trimestrale e deve essere specificata e descritta dal fornitore la modalità di backup dei dati e relativa retention, la configurazione in Alfa Affidabilità e Disaster Recovery della piattaforma software presso i Datacenter del fornitore stesso.

Il fornitore deve attestare che i datacenter fisici ove è installata la piattaforma software risiedono in Italia o in Unione Europea ai fini dell'applicazione del GDPR.

Si richiede poi la disponibilità della piattaforma software ("tenant" dedicato all'Amministrazione regionale) per i 6 (sei) mesi successivi alla scadenza del contratto (ma con i dati "congelati" a tale data), al fine di permettere eventuali estrazioni di dati parziali o totali.

3.2 – Profilazione utenti

L'accesso alla piattaforma deve prevedere almeno due livelli di profilazione:

- **Redattore:** per le funzioni di gestione e modifica, per un nr. massimo di 4 (quattro) utenti individuati dall'Amministrazione;
- **Letto:** per consultazione, ricerca e archiviazione, disponibile a tutta l'utenza regionale

Immaginando che l'accesso sia consentito con rilascio di credenziali *ad hoc* e che non è praticabile il rilascio di migliaia di credenziali, si chiede che la **piattaforma sia integrata con il sistema di Identity ed Access Management di Regione Emilia-Romagna** le cui specifiche sono disponibili nel documento "**Specifiche tecniche per l'utilizzo del sistema di autenticazione centralizzata**" (Appendice 3 al presente capitolato) al fine di utilizzare il sistema di Single Sign ON ed evitare così all'utente l'introduzione di nuove credenziali per la visualizzazione delle rassegne.

In base al profilo assegnato ai propri utenti (redattori e/o lettori), l'applicativo dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- a. **Pubblicazione/Invio**
- b. **Visualizzazione/Consultazione**
- c. **Modifica**
- d. **Ricerca (semplice e avanzata)**
- e. **Archivio**

a. Pubblicazione/Invio

La pubblicazione della rassegna stampa è a carico del Fornitore.

All'Amministrazione, per il tramite degli utenti redattori, dovrà comunque essere garantita la possibilità di:

- pubblicare una o più rassegne stampa sulla propria intranet in modo da renderla visibile ai propri utenti;
- inviare una o più rassegne (o uno o più articoli) ad una o più mailing list;
- stampare la rassegna in un formato che ne garantisca la leggibilità.

b. Visualizzazione e consultazione

Tutti gli utenti abilitati, indipendentemente dal profilo assegnato, dovranno poter visualizzare e consultare tutte le rassegne stampa, accedere all'archivio dello storico e alle funzioni di ricerca e stampa.

Gli articoli e i documenti dovranno essere visualizzati in ordine cronologico e sotto forma di elenco. Per ogni articolo dovranno essere valorizzati i seguenti dati/elementi:

- data;
- titolo con link all'articolo/contenuto;
- testata/sito/emittente;
- autore/soggetto;
- sezione tematica;
- posizione all'interno della rassegna.

La visualizzazione degli articoli e dei documenti dovrà essere integrata nel browser di navigazione, senza l'utilizzo di plugins o estensioni.

c. Modifica

Ai soli utenti redattori dovrà essere garantita la possibilità di **intervenire sulla rassegna** stampa realizzata dal Fornitore, di modificarla (ad esempio, attraverso l'inserimento/eliminazione in autonomia di articoli/contenuti mancanti o eccedenti), di personalizzarla e di pubblicarla rendendola visibile e consultabile da tutti gli utenti.

I contenuti modificati e/o caricati autonomamente dall'Amministrazione dovranno essere disponibili a tutti gli effetti all'interno del sistema e dovranno avere le medesime caratteristiche degli articoli rilevati e diffusi dal Fornitore (es. ricerca fulltext, selezione per altre rassegne stampa, ecc.).

L'Amministrazione si riserva comunque la possibilità di richiedere in ogni momento l'inserimento di nuovi articoli/contenuti. I tempi entro i quali deve essere completato l'inserimento del contenuto richiesto dall'Amministrazione sono i seguenti:

- **30 minuti** per le testate/siti/emittenti compresi nell'elenco delle Fonti;
- **60 minuti** per i contenuti pubblicati e/o diffusi da testate/siti/emittenti non ricomprese nell'elenco delle Fonti;

Il numero giornaliero di richieste di integrazione/modifica della rassegna è da considerarsi illimitato.

d. Ricerca (semplice e avanzata)

Il Fornitore garantisce la possibilità di effettuare ricerche su tutti i documenti in archivio sulla base dei seguenti elementi:

- oggetto/argomento;
- sezione tematica;
- testata/sito/emittente;
- data rassegna (maggiore, minore o intervallo tra date);
- data articolo (maggiore, minore o intervallo tra date);

- autore/soggetto;
- parola o testo all'interno del titolo, sottotitolo e testo dell'articolo;

Le funzionalità richieste sono quelle di:

- **ricerca semplice**, riferita a un singolo elemento;
- **ricerca avanzata**, riferite più elementi contemporaneamente (es. tipologia di rassegna stampa, keywords e intervallo temporale).

e. Archivio

Il sistema dovrà garantire la gestione dell'**archiviazione dei contenuti e dei dati prodotti**, così da consentire in qualsiasi momento di consultare le rassegne del giorno e dello storico, di effettuare ricerche, di spostare e archiviare i documenti in cartelle personali.

Il Fornitore si impegna a rendere disponibili i contenuti e i dati prodotti durante l'esecuzione del contratto **anche dopo la conclusione delle prestazioni**, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo all'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a effettuare la **presa in carico** e la **gestione dello storico** delle rassegne stampa realizzate per l'Amministrazione nel corso di precedenti contratti conclusi e a rendere disponibile e fruibile l'archivio delle rassegne realizzate in corso di esecuzione del contratto, fino a quando tutti i dati non vengano trasferiti in modo definitivo all'Amministrazione.

3.3 - Integrazione con applicazioni regionali

L'applicativo di accesso e consultazione della rassegna dovrà prevedere l'integrazione con applicazioni regionali (ad esempio mediante messa a disposizione di API REST).

Una prima esigenza è l'**integrazione con l'applicazione regionale dei "comunicati stampa" finalizzata a determinare la correlazione tra gli articoli della rassegna con i comunicati emessi dall'Amministrazione**. Tale integrazione è stata realizzata internamente con il supporto del settore ICT dell'Ente. Al fine di consentire il mantenimento di tale funzionalità anche con il servizio di rassegna stampa erogato in Cloud si richiede che:

- la soluzione esponga API di interfacciamento che consentano di interrogare in maniera applicativa la rassegna stampa. La funzionalità minima necessaria è la richiesta di un set di articoli della rassegna con i seguenti parametri:
 - o Parametri di input: data o intervallo di date
 - o Parametri di output: un set di articoli caratterizzati da almeno dalle seguenti informazioni:
 - Titolo
 - Sezione
 - Data pubblicazione
 - Testata
 - Testo completo dell'articolo
 - URL della pagina web su cui leggere l'articolo
- sia messa a disposizione la documentazione per l'utilizzo delle API ed il relativo servizio di supporto per la risoluzione di eventuali problematiche nell'utilizzo.

Si precisa infine che, come previsto nelle “Linee guida per la Governance del sistema informatico regionale”, l’avvio in esercizio di nuove applicazioni e/o soluzioni software, anche se erogate in Cloud, deve essere preceduto dall’esecuzione, con esito positivo, di due test (a carico del Settore Innovazione Digitale, dati, tecnologia e Polo archivistico, per brevità SID):

- 1) test di sicurezza dell’applicazione con esecuzione di un penetration test previa compilazione da parte del fornitore di una checklist che verrà fornita all’avvio delle procedure tecniche di predisposizione della soluzione da eseguirsi nell’ambiente messo a disposizione dal fornitore. Si precisa che la soluzione software deve rispettare **le misure minime di sicurezza** indicate nel D.Lgs. 196/2003 "Codice per la protezione dei dati personali" e nel regolamento europeo 2016/679 e in particolare l’articolo 32 e devono essere considerati tutti gli aspetti di sicurezza in ogni fase del ciclo di vita delle applicazioni.
- 2) test di accessibilità dell’applicazione, come da specifiche riportate nel box che segue.

Requisiti di accessibilità

- **requisiti di accessibilità:**

Lo strumento informatico oggetto del contratto dovrà risultare accessibile e fruibile secondo quanto indicato nella Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici", e successive integrazioni e variazioni, e nelle “Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici” di cui all’art.11 della Legge 4/2004 (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita-siti-web>).

Il rispetto dei requisiti di accessibilità dovrà essere documentato al cliente (indicando metodologia, strumenti, risultati e precisando eventuali non conformità e sistemi alternativi previsti), che lo verificherà all’atto della consegna da parte del fornitore; sarà inoltre accertato dal settore informatico regionale attraverso le verifiche preliminari al rilascio in produzione, anche nel caso di modifiche sostanziali delle stesse successive al rilascio, al fine di predisporre la dichiarazione di accessibilità per conto del RTD.

L’Amministrazione si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su segnalazione di terzi, di effettuare sullo strumento informatico oggetto del presente contratto le verifiche di accessibilità ed usabilità indicate nelle “Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici” di cui all’art.11 della Legge 4/2004.

Il fornitore dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per l’Amministrazione, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche, e dovrà spiegare le motivazioni per un eventuale ricorso alla deroga per onere sproporzionato elencando contenuti o funzionalità non conformi e fornendo le eventuali soluzioni alternative accessibili.

N.B. nel caso di forniture sopra soglia comunitaria è necessario effettuare **verifiche soggettive** di usabilità con utenti; per forniture sotto soglia è possibile utilizzare una metodologia semplificata come ad esempio quella definita dal Protocollo eGLU 2 o con analisi basate su euristiche (v. <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/verifica-accessibilita-strumenti-informatici.html#criteri-di-valutazione-per-la-verifica-soggettiva-delle-pagine-web>)

L’esito dei test viene rendicontato in specifici report trasmessi al Fornitore al fine di procedere agli adeguamenti eventualmente necessari. La messa in esercizio della soluzione è subordinata a riscontro positivo da parte del SID.

Qualora la piattaforma software erogata in modalità SaaS preveda l'installazione di una o più componenti software presso il Datacenter dell'Amministrazione regionale, anche tali componenti saranno assoggettate ai test di cui al punto precedente ed al rispetto della adeguatezza tecnologica rispetto ai punti seguenti:

- utilizzo di adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e la conservazione dei dati
- le policy adottate dall'Amministrazione per l'aggiornamento del sistema operativo (in particolare, aggiornamenti di sicurezza) non devono dipendere dal produttore del software o essere pre-approvate da quest'ultimo;
- il software in esecuzione sul sistema operativo deve configurarsi come un servizio la cui gestione (arresto/avvio) sia indipendente dall'account con cui viene messo in esecuzione;
- il software non deve richiedere chiavi hardware;
- il software deve poter girare su piattaforme di virtualizzazione (tipicamente vmware);
- il software applicativo deve essere in grado di lavorare in alta affidabilità con sistemi di clustering software e/o hardware;
- sulla postazione dell'utente non deve essere installato alcun software specifico al funzionamento della soluzione;
- nel caso la soluzione da adottarsi preveda una articolazione complessa, essa deve essere compatibile con un modello distribuito a più livelli (multi-tier), ognuno specializzato all'erogazione di uno specifico servizio. In particolare, con riferimento alle tecnologie applicative implementate nel Datacenter regionale, la soluzione proposta deve attenersi preferibilmente ad una delle filiere applicative di seguito indicate:

	Piattaforma Microsoft (Windows Server)	Piattaforma Linux
FILIERA A Applicazioni su tecnologia JAVA (specifiche JEE)		WS: LBL AS: JBoss DB: PostgreSQL, Oracle
FILIERA B Applicazioni su tecnologia Microsoft	WS: Microsoft IIS/LBL AS: Microsoft .NET DB: MS SQL Server	-
FILIERA C Applicazioni su tecnologia OpenSource	-	WS: Apache/LBL AS: PHP, Python, Perl Tomcat, Ruby Plone (Zope) DB: MySQL, PostgreSQL, Plone (Zeo)
FILIERA D Applicazioni su tecnologia a Container (Docker/Openshift)		WS: LBL AS: Container in tecnologie a Micro-Servizi DB: PostgreSQL, Oracle
Legenda:		
WS: Web Server/Bilanciatore di carico – AS: Application Server – DB: Database Server		

4 - Servizi di assistenza tecnica e formazione

4.1 – Assistenza tecnica

Il Fornitore deve garantire un servizio di Assistenza, sia tecnica che redazionale, per l'intera durata del contratto e fornire all'Amministrazione, alla scadenza del contratto di fornitura, tutto il supporto necessario a garantire la buona riuscita del passaggio di consegne al nuovo affidatario.

Il servizio di Assistenza deve essere attivo per ogni giorno solare dell'anno, anche nei giorni in cui non vi è la vendita dei giornali in edicola, nei seguenti orari:

- nei giorni feriali, dalle ore 7,30 alle ore 19,00;
- il sabato e la domenica, dalle ore 7,30 alle ore 16,00.

L'assistenza deve essere garantita con il supporto di personale tecnico specializzato in grado di risolvere problemi quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, difficoltà di consultazione degli articoli anche dall'esterno dell'Amministrazione, ripristino del sistema, supporto per la risoluzione di eventuali problemi nella gestione delle rassegne, etc.

L'accesso al servizio di assistenza deve avvenire attraverso sistemi idonei ad assicurare la tracciabilità delle richieste, dei relativi esiti e dei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti. Sono comunque necessari almeno un recapito telefonico e un indirizzo mail di contatto.

I malfunzionamenti, di qualsiasi natura, dovranno essere risolti con l'intervento da parte di personale qualificato, in accordo con i seguenti livelli di servizio:

1. **Malfunzionamenti bloccanti** (errori che impediscono la fruibilità del servizio in tutto o in parte): entro 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione.
2. **Malfunzionamenti non bloccanti** (comportamenti anomali che non ricadono nella tipologia precedente): entro 1 (un) giorno lavorativo dalla segnalazione.

Il Fornitore si impegna inoltre a designare un responsabile del servizio di rassegna stampa, con il compito di interfacciarsi con l'Amministrazione per tutta la durata del contratto.

4.2 - Formazione

Il Fornitore si obbliga a eseguire specifiche attività di formazione a favore del personale indicato dall'Amministrazione, finalizzate alla corretta gestione dei sistemi utilizzati.

Entro le prime due settimane dall'avvio dell'esecuzione del contratto, devono essere organizzate almeno **due giornate di formazione e affiancamento**, in modalità concordate con l'Amministrazione.

Il fornitore deve inoltre mettere a disposizione un manuale di gestione dell'applicativo.

5 - Brevetti e diritti d'autore

Il fornitore assume ogni responsabilità per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi) e diritti d'autore.

Il fornitore garantisce che tutti i servizi saranno svolti in conformità alle disposizioni in materia di diritto d'autore e in materia di tutela dei brevetti e delle invenzioni e dichiara di essere titolare dei necessari diritti sulle applicazioni riferiti al proprio sistema informatico.

L'Amministrazione è esente da ogni responsabilità in relazione a eventuali violazioni di brevetti e diritti d'autore da parte del fornitore, in relazione al sistema informatico offerto e ai contenuti editoriali da esso riprodotti, nonché agli altri servizi oggetto dell'appalto.

6 – Fatturazione, pagamenti, revisione prezzi

Il pagamento del corrispettivo avverrà **in quattro rate semestrali**, sulla base di regolari fatture elettroniche emesse conformemente alla normativa, anche secondaria, vigente in materia.

L'impresa potrà emettere fattura solo dopo aver ricevuto dall'Amministrazione il certificato di verifica di conformità delle prestazioni e **certificato di pagamento** rilasciato dal Responsabile unico del procedimento (RUP), ai sensi degli art. 102 e 113 del Codice dei contratti pubblici.

La fattura elettronica dovrà essere intestata e indirizzata a: **Regione Emilia-Romagna - Agenzia di Informazione e comunicazione – Codice Univoco Ufficio JXB20T** - Viale Aldo Moro n. 52 - 40127 Bologna – codice fiscale 80062590379.

Sulle fatture parziali, in applicazione dell'art. 30, c.5 bis del Codice, dovrà essere operata una ritenuta pari allo 0,50% dell'imponibile netto, svincolabile solo in sede di liquidazione finale, dopo la verifica della regolarità contributiva.

Il pagamento della quota imponibile del corrispettivo sarà effettuato nel termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture elettroniche, previa regolarità del DURC, mediante accredito sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche previsto dalla legge n. 136/2010 e s.m.i. e comunicato dall'impresa. La quota relativa all'IVA sarà versata direttamente dall'Amministrazione regionale all'Agenzia delle Entrate.

6.1 – Anticipazione del pagamento del corrispettivo

Il Fornitore potrà richiedere **l'anticipazione del pagamento del corrispettivo fino ad un massimo del 20% dell'importo contrattuale**, ai sensi dall'art. 35, comma 18, del Codice contratti e dall'art. 207 del Decreto-legge n. 34/2020 convertito, con modificazioni, n. 77/2020 e s.m.i.. L'anticipazione sarà corrisposta solo a seguito della presentazione di **garanzia fideiussoria**, costituita per l'importo e con le modalità previste dalle disposizioni indicate.

6.2 - Revisione dei prezzi

A decorrere dal secondo anno di vigenza del contratto, il corrispettivo spettante al Fornitore potrà essere sottoposto a revisione ed aggiornamento, in aumento o in diminuzione, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto, qualora le variazioni accertate risultino inferiori o superiori al 7 per cento del prezzo originario.

7 - Garanzie

Prima della stipula del Contratto, il Fornitore dovrà costituire una garanzia a favore dell'Amministrazione regionale, secondo le modalità previste dall'articolo 103 del Codice contratti, vincolata per tutta la durata del contratto, di importo pari al 10 % del valore del servizio, eventualmente ridotta in applicazione dell'articolo 93, comma 7. La cauzione potrà essere progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80%.

8 - Subappalto

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto. L'affidatario dovrà **eseguire direttamente** le seguenti prestazioni:

- Rapporto con l'Amministrazione regionale per la gestione del contratto
- Organizzazione e coordinamento dei servizi di assistenza tecnica e formazione

Allegati

- Allegato a) – Parole chiave, argomenti e sezioni tematiche
- Allegato b) – Fonti
- Allegato c) – Specifiche tecniche per l'utilizzo del sistema di autenticazione centralizzata (Allegato 9 alle Linee guida per la governance del sistema informatico regionale)