

---

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA, AUDIO/VIDEO E MEDIA ANALYSIS PER L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE.**

---

**PROCEDURA NEGOZIATA - CIG 895706972A**

**Capitolato Tecnico**

## **PREMESSA**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, per brevità, denominata "**Autorità**" o "**Amministrazione**"), con propria determinazione (*provvedimento a contrarre*) del 28 ottobre 2021, n. 86/DAGR/2021, ha disposto di procedere all'indizione di una procedura negoziata - ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera b), del decreto - Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni in legge 11 settembre 2020, n. 120 e s.m.i. (di seguito, per brevità, denominato "DL Semplificazioni") - finalizzata alla stipula di un contratto di durata pari a 36 mesi, con facoltà di disporre la prosecuzione per ulteriori 12 mesi, per l'esecuzione del servizio di rassegna stampa, audio/video e media analysis per l'Autorità.

**Nel seguito del presente documento, con il termine "Appaltatore" si intende l'operatore economico aggiudicatario della procedura negoziata e con il quale l'Autorità stipulerà il relativo contratto.**

### **ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO.**

Oggetto della presente procedura di gara è l'affidamento di servizi di Rassegna Stampa e servizi connessi di media analysis. In particolare sono previsti i seguenti servizi:

#### **A. Rassegna stampa e media analysis, web e social monitoring, rilevazione della reputazione e nello specifico:**

- A.1 rassegna stampa quotidiana italiana ed internazionale (quotidiani e periodici);
- A.2 monitoraggio quotidiano web (testate online, blog, forum, newsletter, audio-video sul web), da aggiornare due volte al giorno;
- A.3 monitoraggio quotidiano dei social network e social media da aggiornare due volte al giorno;
- A.4 analisi quali-quantitativa stampa, web e social.

**Il presente servizio è descritto nei successivi artt da n. 2 a n. 11 e relativi sottoparagrafi.**

#### **B. Rassegna stampa audio/video da testate radiofoniche e televisive ivi compreso anche il servizio di media analysis della presenza dell'Autorità.**

**Il presente servizio è descritto nei successivi artt da n. 12 a n. 15 e relativi sottoparagrafi.**

**La descrizione di massima dei servizi riportati nel presente Capitolato rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite alle stesse**, essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni intervento ritenuto opportuno, necessario e/o migliorativo al corretto e soddisfacente svolgimento del servizio nella sua intenzione.

L'Appaltatore dichiara, con la propria partecipazione alla gara, inoltre, di essere a conoscenza di ogni altra circostanza di luogo e di fatto inerente il servizio da svolgere. Conseguentemente l'Appaltatore non potrà sollevare alcuna obiezione per qualsiasi difficoltà che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del servizio.

### **ART. 2 - ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA E MEDIA ANALYSIS, WEB E SOCIAL MONITORING, RILEVAZIONE DELLA REPUTAZIONE**

La prestazione relativa al servizio di cui al precedente art. 1, lettera A), dovrà essere svolta con le seguenti modalità e condizioni minime, nonché con quanto indicato in sede di offerta, integrabili con le condizioni di cui al documento "Condizioni di contratto".

#### **2.1 Gli obiettivi**

Su richiesta della Direzione Comunicazione e Specialista e Mass Media - per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto per conto dell'Autorità - l'Appaltatore dovrà garantire la redazione della rassegna stampa quotidiana su piattaforma online dedicata per l'Autorità, definita sulla base delle successive indicazioni.

La rassegna stampa è un servizio che consiste essenzialmente nel monitoraggio quotidiano e segnalazione degli articoli pubblicati riferiti all'Autorità ed alle sue attività. La rassegna web e social monitora le pubblicazioni online e analizza l'immagine della percezione dell'Autorità e gli argomenti correlati alle sue attività nel mondo web. Entrambe consentono un costante aggiornamento sui principali temi d'attualità, rilevando articoli riferiti ad argomenti di interesse istituzionale dell'Autorità, del settore energetico e ambientale, delle tematiche relative alla regolazione dell'energia elettrica, del gas,

del servizio idrico, del teleriscaldamento, dei rifiuti e alle altre Authority con taglio nazionale e internazionale (con particolare attenzione a quello europeo) nonché di temi di politica, economia e società direttamente e indirettamente afferenti all'attività istituzionale dell'Autorità.

## **2.2 I contenuti del servizio di rassegna stampa e media analysis, web e social monitoring, rilevazione della reputazione**

Il monitoraggio richiesto riguarda la raccolta, la selezione giornaliera (ragionata) e la messa a disposizione su una piattaforma online degli articoli su testate quotidiane e periodiche, nazionali, locali ed estere, in cui viene citata direttamente l'Autorità e di quelli riguardanti i temi e gli argomenti d'interesse per l'Autorità. Sulla base di questi articoli dovrà essere possibile selezionare rassegne stampa dedicate, profilate sulle esigenze dell'Autorità. Gli articoli dovranno essere messi a disposizione attraverso un'interfaccia web completa ed intuitiva, con tutte le caratteristiche di seguito elencate e che permetta tutte le operazioni dettagliate nei punti successivi.

Il servizio di web monitoring, in una sezione distinta ma integrata della piattaforma, dovrà fornire l'analisi costante dell'immagine e della percezione dell'Autorità nel mondo web (siti editoriali, dei consumatori e di settore, blog, forum, social media, ecc). Il servizio di web e social monitoring dovrà quotidianamente fornire la segnalazione delle tendenze e delle opinioni che si realizzano sul web e/o eventuali momenti di criticità per le attività legate direttamente o indirettamente all'azione dell'Autorità (con servizio alert immediato via mail), oltre che fornire gli elementi di analisi per elaborare interventi. L'obiettivo è anche quello di identificare prontamente le situazioni per valutare le possibili reazioni: dalla correzione di un post, al contatto dell'autore, all'attività di comunicazione di risposta, gestione di comunità etc.

Le analisi periodiche stampa, web e social dovranno essere in grado di esprimere e descrivere in modo sintetico la presenza e la percezione dell'Istituzione, la sua attività e i temi correlati.

## **2.3 I profili di utenza**

Gli utenti del servizio di rassegna stampa in parola sono organizzati secondo gruppi distinti, ciascuno profilato con un insieme comune di funzionalità.

La gestione di tutte le funzioni del servizio legate alla creazione, modifica e cancellazione di nuovi utenti (qualsiasi profilo), ai relativi privilegi di accesso, all'eventuale modifica dell'interfaccia grafica del servizio (disposizione e ordinamento delle informazioni, layout grafico, ecc) dovrà essere garantita dall'Appaltatore su richiesta del committente.

I profili degli utenti del servizio sono:

- a) Amministratore.** Decide quali articoli pubblicare nell'ambito di rassegne selezionate (rendendoli cioè visibili agli utenti finali) e può modificare tutte le informazioni relative a ciascuno di essi (titolo, testata, data di pubblicazione sulla testata, data di pubblicazione nella rassegna stampa, autore, numero di pagina, categoria/argomento, importanza dell'articolo nella rassegna del giorno). Può a sua volta inserire articoli mancanti attraverso un'apposita maschera, secondo due modalità: o segnalando il titolo e la testata, lasciando all'Appaltatore la pubblicazione del testo, oppure, se già in possesso dell'articolo, inserendo direttamente il testo o il file in formato jpeg o pdf. Per permettere questa seconda possibilità, l'amministratore può in qualunque momento richiedere l'inserimento di nuove testate, anche internet, che abbiano pubblicato articoli di interesse, anche se normalmente non monitorate. L'amministratore ha inoltre accesso alle funzioni di reporting del servizio (preferiti e statistiche). Tutte le operazioni dell'amministratore dovranno poter essere effettuate sia da PC fisso, che in mobilità utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi oggi disponibili sul mercato (computer, tablet, smartphone, ecc).
- b) Utente finale/fruitoro.** Visualizza le rassegne stampa giornaliera e le rassegne in archivio, anche attraverso l'accesso alle funzionalità di ricerca e ai preferiti. Può creare una propria personale raccolta di articoli selezionati dalla rassegna giornaliera e riversarla in un unico file in formato PDF, inserendo titolo e data. Il numero di utenti finali che possono accedere al servizio, ovvero al sito internet, viene stabilito dall'amministratore e non è soggetto a limitazioni da parte dell'Appaltatore. Tutte le operazioni dell'Utente finale dovranno poter essere effettuate sia da PC fisso, che in mobilità utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi oggi disponibili sul mercato (computer, tablet, smartphone, ecc).

## **2.4 Le principali funzioni di gestione e amministrazione dei contenuti**

Ogni mattina, dal lunedì alla domenica, entro le ore 7.00, gli articoli selezionati, suddivisi in categorie prefissate, devono essere pubblicati nell'area riservata all'Amministratore. Si precisa che, all'ora indicata, la rassegna deve essere completa di tutte le testate a tiratura estera, nazionale, locale, quotidiana e periodica, generalista e specialistica previste e gli articoli devono essere disponibili nella loro interezza. Ogni pubblicazione dovrà essere accompagnata dall'invio di una mail, ad un indirizzo segnalato, con la rassegna completa e che varrà anche come notifica di avvenuta trasmissione della rassegna del Fornitore in caso di contestazione di disservizio. La mail dovrà essere chiara, completa, intuitiva e riportare o

rimandare a un indice in html con link a singoli ritagli e un link per scaricare l'intera rassegna in pdf.

Monitoraggio web e social: la rassegna web dovrà essere consegnata entro le ore 7 con il monitoraggio delle pubblicazioni online avvenute dalle ore 15.30 del giorno precedente la rassegna alle ore 6 del medesimo giorno, con un aggiornamento consegnato alle ore 16.30 che monitori le pubblicazioni online dalle ore 6 alle ore 15.30 del medesimo giorno. In questo caso i post dovranno essere presentati con una email o sulla piattaforma in modo intuitivo e di facile navigazione, facendo distinguere per importanza momento di pubblicazione, piattaforma social, argomento e interazioni concatenate al post originale, link ai contenuti originali e agli allegati collegati multimediali (audio, video, articolo etc.).

Per la rassegna stampa in caso di integrazioni dopo le ore 7.00, ad es. per l'uscita di altri articoli in giornata, in particolare per la stampa estera, locale e periodica, può essere previsto un invio successivo da integrare nella rassegna del giorno stesso e/o successivo. Tale invio deve essere contestualmente segnalato con un alert agli indirizzi email dell'Amministratore. Gli articoli rilevati dopo le ore 7.00 se inseriti nella rassegna del giorno dovranno essere chiaramente evidenziati con colore diverso, scritta "new" o altra soluzione.

Gli articoli dovranno essere consultabili in modalità veloce/preview anche in formati di immagine o simili, ma con facilità se ne dovrà immediatamente avere a disposizione anche una versione .pdf e risultare perfettamente leggibili. In fase di validazione e realizzazione da parte dell'amministratore di Rassegne "selezionate", deve essere possibile scorrere facilmente e con immediatezza i contenuti dell'articolo, con evidenziazione della diretta citazione dell'Autorità (se presente); si dovrà poi avere la possibilità di immediato 'salto' da un articolo all'altro, con a disposizione un sistema intuitivo e veloce per ordinare/spostare gli articoli. Il testo del pdf dovrà essere editabile (attraverso un sistema di OCR). All'interno delle categorie di argomento gli articoli dovranno rispettare un ordine di priorità ragionato, che sarà poi affinato dall'amministratore.

La rassegna potrà essere integrata, eventualmente anche su richiesta dell'Autorità, con articoli/documenti giornalistici pubblicati durante il giorno da altre fonti quali, ad esempio, siti web delle principali testate giornalistiche o news d'agenzia.

L'amministratore della rassegna stampa, quindi, dovrà poter:

- scegliere fra gli articoli selezionati dall'Appaltatore quelli da pubblicare (ovvero, quali articoli rendere visibili agli utenti finali della rassegna stampa), eventualmente modificandone i seguenti elementi:
  1. titolo
  2. data di pubblicazione sulla testata
  3. data di pubblicazione nella rassegna stampa
  4. testata
  5. autore
  6. numero di pagina
  7. categoria/argomento
  8. posizione dell'articolo all'interno della categoria di riferimento
- ricercare, selezionare, pubblicare e/o salvare gli articoli per la realizzazione di rassegne stampa tematiche, da poter condividere all'esterno via mail e/o altri canali social (ad es. WhatsApp);
- segnalare all'Appaltatore gli eventuali articoli non presenti, per l'integrazione nella rassegna stampa, inserendo il testo direttamente, nel caso esso sia già a disposizione dell'Amministratore, oppure segnalando attraverso un'apposita finestra il titolo e la testata dell'articolo mancante: in questo caso l'inserimento dovrà essere completato dall'Appaltatore entro massimo 30 minuti, con tutte le altre informazioni relative all'articolo segnalato. In area riservata un colore diverso dovrà contraddistinguere gli articoli inseriti dall'amministratore e successivamente completati dall'Appaltatore, dopo la pubblicazione della rassegna. Tale diversa colorazione non dovrà comparire all'utilizzatore finale.

La rassegna dovrà essere consultabile 24 ore al giorno senza alcuna limitazione, per tutta la durata della fornitura.

Al termine del periodo contrattualmente stabilito l'Appaltatore dovrà consegnare all'Autorità l'intero archivio di articoli inseriti in rassegna, su supporto elettronico e in formato consultabile tramite ricerca sulla base dei seguenti parametri:

- titolo

- data di pubblicazione sulla testata
- data di pubblicazione nella rassegna stampa
- testata
- autore
- categoria/argomento/parole chiave
- numero di pagina
- testo contenuto all'interno dell'articolo.

## **2.5 Presentazione degli articoli**

La rassegna stampa deve essere giornalmente formata dagli articoli estratti dal maggior numero e varietà di testate giornalistiche a disposizione dell'appaltatore, oltre a quelle minime concordate, ricomposti elettronicamente (file PDF) in formato A4 e comprensivi di:

- titolo comprensivo di occhiello, sommario, catenaccio ed eventuali richiami in altre pagine (Monitoraggio web e social: commenti, interazioni post)
- tabelle, grafici, fotografie;
- riferimento della testata;
- data;
- nome dell'autore se presente;
- pagina (Monitoraggio web e social: link url completo);
- categoria di appartenenza;
- riproduzione e miniaturizzazione della pagina da cui l'articolo è estratto;
- evidenziazione delle parole chiave contenute,
- eliminazione della pubblicità,
- indicazione aggiornata di: direttore responsabile, tiratura, diffusione, lettori, contatti;

In caso di box, interviste, ulteriori articoli di commento e di approfondimento, richiami in pagine diverse, riconducibili al medesimo articolo dovranno essere riportati nella medesima pagina.

All'interno delle categorie gli articoli dovranno rispettare un ordine di priorità, che indicativamente prevede la precedenza degli articoli con citazioni nella categoria "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente" rispetto a quelli più ampi. Inoltre dovranno essere accostati gli articoli dello stesso argomento/tema all'interno di ogni categoria. L'ordine di priorità, principalmente cronologico e per rilevanza, sarà poi affinato insieme con l'amministratore.

Il testo degli articoli deve essere editabile attraverso un sistema OCR. I singoli articoli devono poter essere visualizzati a video (i file PDF/ *full-text* in formato TXT associati per ogni singolo ritaglio possono essere aperti singolarmente all'interno della finestra del browser, o in un unico pdf, navigabile anche attraverso link ipertestuali interni), oppure salvati in locale sul PC dell'utente, condivisi all'esterno e stampati.

La rassegna stampa va completata di indice e suddivisa nelle categorie indicate al punto 3. La copertina della rassegna deve essere personalizzabile con immagini, loghi, template, testi. Data e titolo della rassegna giornaliera devono comparire in automatico, quelli della tematica vanno inseriti di volta in volta dall'Amministratore.

Deve inoltre essere possibile l'esportazione della rassegna giornaliera in un unico file PDF in formato A4, completo di indice e con le caratteristiche indicate al punto precedente. Questo file può essere alleggerito comprimendolo, cambiando formato, diminuendo la qualità o in altre modalità in più parti eventualmente incrementando il fattore di compressione applicato al documento (Realizzazione pdf compressi).

Inoltre, gli articoli di cui è riservata la riproduzione, su indicazione dell'Amministratore, possono essere esclusi dalla rassegna che comunque deve fornirne le indicazioni dei titoli e della testata.

## **2.6 Pubblicazione per i fruitori**

Gli articoli come selezionati dall'appaltatore e/o dall'amministratore e pubblicati per i fruitori devono poter essere archiviati in un'area a parte. Di ciascun argomento/sezione si potrà realizzare, salvare e stampare un documento pdf (rassegna stampa tematica) con titolo e data inseriti dall'amministratore. Ciascun utente finale potrà a sua volta archiviare i propri preferiti in un'area riservata e realizzare una propria rassegna tematica. Tutte le operazioni dovranno poter essere effettuate sia da PC fisso, che in mobilità utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi (windows, android, ios) e di navigazione oggi disponibili sul mercato (ad es. explorer/edge, chrome, firefox, safari) per i differenti device (computer, tablet, smartphone, ecc).

## **2.7 Funzionalità di ricerca**

Gli articoli, dopo essere stati inseriti in rassegna stampa, devono poter essere richiamati dall'utente finale in base ai seguenti criteri di ricerca incrociabili tra loro:

- data di pubblicazione;
- testata;
- categoria/argomento;
- parole contenute all'interno del titolo;
- parole contenute all'interno dell'articolo;
- autore
- tipo di rassegna (tutte, rassegna stampa, web, social).

In presenza di più parametri di ricerca devono essere restituiti gli articoli presenti in archivio che soddisfano contemporaneamente tali parametri (come in presenza di un operatore AND). Inoltre, nei singoli campi di ricerca di testo, deve essere possibile compiere "ricerche avanzate" mediante l'uso degli operatori booleani (AND, OR, NOT, ecc). In particolare, il campo "parole contenute all'interno del testo dell'articolo" deve prevedere la possibilità di ricercare stringhe di testo all'interno dei singoli articoli archiviati, che vengono perciò convertiti in formato full text.

## **2.8 Pubblicazione su Internet/Intranet istituzionale e sharing**

La rassegna potrà essere pubblicata sull'intranet istituzionale e, a discrezione dell'Autorità, parzialmente sul sito internet istituzionale, nel rispetto della vigenti norme sul diritto di autore.

L'amministratore deve poter condividere con computer, tablet o smartphone via e-mail e possibilmente via whatsapp attraverso la piattaforma di accesso uno o più ritagli in formato pdf/txt e/o il relativo link. Il link dovrà consentire la condivisione del ritaglio per un periodo limitato anche senza essere autenticati.

### **ART. 3 - ARGOMENTI, CATEGORIE E PAROLE CHIAVE RELATIVI AL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA E MEDIA ANALYSIS, WEB E SOCIAL MONITORING, RILEVAZIONE DELLA REPUTAZIONE**

#### **3.1 Argomenti di interesse, categorie e parole chiave**

Il monitoraggio dovrà riguardare argomenti connessi ai settori dell'energia e dell'ambiente e in particolare il servizio richiesto deve comprendere:

- i) la selezione e collazione quotidiana di articoli tratti dalla stampa italiana ed estera, quotidiana e periodica, nazionale e locale (compresi tutti i dorsi e supplementi), generalista o specializzata, su argomenti di interesse istituzionale dell'Autorità, del settore energetico, idrico, teleriscaldamento, rifiuti (politica e industria), delle tematiche relative alla regolazione dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato, del teleriscaldamento, dei rifiuti e delle altre Authority, con taglio nazionale e internazionale (con particolare attenzione a quello europeo), nonché di temi di politica, economia e società direttamente e indirettamente afferenti all'attività istituzionale dell'Autorità;
- ii) la realizzazione deve riguardare i quotidiani e periodici indicati ai punti a), b) e c) dell'articolo 4), nelle pagine nazionali e locali, oltre che comprendere le principali testate locali a dimensione regionale o macroregionale. Testate aggiuntive o specifici articoli devono comunque essere disponibili su richiesta dell'Autorità;
- iii) si sottolinea che la fornitura richiesta non prevede le *keywords* come unico riferimento, ma include anche gli articoli di scenario, risultando determinante l'esigenza dell'Autorità di ricevere una visione ampia e completa sugli argomenti di interesse. L'individuazione delle *keywords* ed il loro corretto utilizzo saranno oggetto della collaborazione con il Referente, anche in considerazione della facoltà dell'Autorità di modificare o integrare i criteri di ricerca prescelti.

Le keywords dovranno essere evidenziate quando presenti nell'articolo selezionato. A titolo di esempio, a nessun titolo esaustivo, si indicano di seguito alcune keywords che si devono intendere contestualizzate in argomenti di interesse e contenute in articoli inerenti le competenze dell'Autorità: *Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*, *Autorità per l'energia*, *il nome del Presidente*, *dei Componenti o dei Dirigenti dell'Autorità*;

- iv) il servizio richiesto deve fornire un sistema d'archivio che permetta, attraverso una funzione di ricerca attraverso parole chiave, di costruire una banca dati storica consultabile online;
- v) la rassegna deve seguire inoltre una strutturazione/suddivisione in argomenti (categorie), scelti dall'Autorità. L'individuazione delle categorie ed il loro corretto utilizzo saranno oggetto della collaborazione con l'Appaltatore, anche in considerazione della facoltà dell'Autorità di modificare o integrare i criteri di ricerca prescelti.

Nel corso del contratto l'Autorità può in qualunque momento sostituire o aggiungere una o più parole chiave o categoria. Ogni modifica rispetto l'elenco concordato verrà tempestivamente comunicata, in casi di cambiamenti interni dell'ente, in termini di competenze, cariche, ecc..

A titolo di esempio, a nessun titolo esaustivo, si indicano di seguito alcune categorie da utilizzare per la catalogazione dei diversi articoli che dovranno comparire in rassegna e per le quali verranno concordate le parole chiave di riferimento:

1. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, energia, elettricità, gas, teleriscaldamento, acqua, rifiuti
2. consumatori - bollette - tariffe
3. materie prime
4. altre Autorità
5. altre istituzioni pubbliche collegate all'Autorità
6. associazioni di categoria del settore energetico nazionali
7. economia nazionale
8. politica nazionale
9. editoriali
10. Prime pagine

**ART. 4 - LE TESTATE (RELATIVE AL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA E MEDIA ANALYSIS, WEB E SOCIAL MONITORING, RILEVAZIONE DELLA REPUTAZIONE)**

La selezione degli articoli deve essere effettuata sulle testate di seguito riportate, oltre che sulle ulteriori principali testate locali a dimensione cittadina, regionale o macroregionale, con l'avvertenza che tale elenco non deve considerarsi esaustivo, ma va inteso come livello minimo sulla totalità delle pubblicazioni presenti sul panorama editoriale che dinamicamente si evolve. Rimane per l'Autorità la facoltà di apportare modifiche, sia in detrazione che in aumento, rispetto all'elenco indicato, senza che ciò comporti variazione dei costi del servizio. L'Autorità potrà attivare inoltre monitoraggi temporanei compresi nel servizio in merito ad ulteriori argomenti specifici o a speciali eventi.

**a) Quotidiani**

Avvenire

Finanza & Mercati

Corriere della Sera (e L'Economia)

Domani

Il Fatto Quotidiano

Il Foglio

Il Gazzettino

Il Giornale

Il giorno

Gazzetta del Mezzogiorno



Italia Oggi  
Left  
Liberazione  
Libero  
Il Manifesto  
Il Mattino  
Il Messaggero  
Messaggero Veneto  
MF  
La Nazione-Carlino-Giorno  
La Stampa  
La Verità  
La notizia  
L'Osservatore Romano  
La Repubblica (e Affari&Finanza)  
Il Riformista  
Secolo d'Italia  
Il Secolo XIX  
Il Sole 24 Ore (e allegati)  
Il Tempo  
Il Tirreno  
La nuova Sardegna  
L'arena  
L'eco di Bergamo  
Il giornale di Vicenza  
L'unione sarda  
Gazzetta di Parma  
Giornale di Brescia  
Giornale di Sicilia  
Giornale di Sardegna  
Il Piccolo di Trieste  
Quotidiano Energia  
Staffetta Quotidiana

**b) Periodici**

Al volante  
Chi  
Cose di Casa  
Dipiù



L'Espresso

Famiglia Cristiana

Focus

Gente

Oggi

Panorama

Quattroruote

Salvagente

TV Sorrisi e Canzoni

**c) Quotidiani Esteri**

Financial Times

Frankfurter Allgemeine

Le Monde

Wall Street Journal

El Pais

Figaro

La Tribune

Herald Tribune

Die Welt

**d) Siti Web**

Le versioni online delle testate di cui alle lettere a) b) e c)

Tgcom24

Donna Moderna

Tiscali

Citynews

Fanpage

Pianeta donna

Nanopress

Alfemminile.com

Blogo.it

Huffington post

Greenme.it

Leggo

Dagospia

Lettera43

Il post

Linkiesta

Money

Notizie.it

Open.online

Tpi

UPday

Today.it

Altri siti

- a. Blog;
- b. Video;
- c. Social media;
- d. Photo Sharing;
- e. Forum;
- f. Gruppi

#### **ART. 5 - SERVIZIO DI MEDIA ANALYSIS**

Si richiede la fornitura del servizio analisi, che fornisce elementi per valutare quantitativamente e qualitativamente la presenza dell’Autorità sui media tradizionali utilizzando indici quali ad esempio **numero e tipo di uscite, diffusione, ads, readership (oppure visibilità percepita), analisi delle aree tematiche e dei “messaggi chiave”, analisi del tono positivo-negativo dell’articolo, citazioni nel titolo, analisi per testata, ecc.**

Il servizio di media analysis deve essere riferito alle testate rilevate nella rassegna stampa (escluse testate estere). In particolare, fatte salve ulteriori necessità informative dell’Autorità che possono delinearsi durante lo svolgimento del contratto, deve essere garantita la fornitura di un report che contempli il numero delle uscite e il “peso” (diffusione, lettori etc.) delle testate e la loro tipologia, le tematiche di inquadramento, la percezione, eventuali benchmark di raffronto e di tutto ciò che possa dare una fotografia completa, sintetica quali-quantitativa dell’istituzione secondo un template approvato preventivamente dall’Autorità (applicabile, ove compatibili, per l’analisi e il monitoraggio web):

L’analisi deve essere bimestrale, con un report finale di riepilogo annuale (gennaio-dicembre) da consegnarsi entro il 10 febbraio dell’anno successivo. In caso di disponibilità di dati storici, l’analisi deve indicare anche le tendenze di maggior rilevanza che è possibile rilevare.

Per ogni semestre, i dati (riportati nel template approvato) debbono essere corredati di un “*executive summary*” e/o infografiche che illustrino i principali risultati ottenuti, indicando anche i trend eventualmente rilevabili in un periodo max di tre anni. In caso di indisponibilità degli articoli pubblicati nei periodi precedenti, eventualmente a causa di un cambio di fornitore, sarà cura dell’Autorità fornirli ai fini di poter analizzare le tendenze.

#### **ART. 6 – ANALISI E MONITORAGGIO WEB – ULTERIORI SPECIFICHE**

L’analisi e il monitoraggio della presenza, della reputazione e dell’immagine dell’Autorità sul web, oltre che delle relative tematiche di interesse legate all’attività di regolazione della stessa Autorità, in una sezione distinta della medesima piattaforma, dovrà consentire di:

- valutare la valenza, positiva, negativa o neutra, delle informazioni apparse sul Web
- valutare il peso, elaborando un apposito indice, delle informazioni e della loro rilevanza;
- classificare le informazioni per tematiche specifiche richieste

Il monitoraggio dovrà essere consultabile attraverso la piattaforma d’interfaccia online in una sezione distinta, corredata da grafici e dalla possibilità di filtrare i risultati in base ad aggregazioni parziali.

La selezione delle fonti sulle quali viene effettuato il monitoraggio dovrà coprire i seguenti “territori” del web:

- a. testate online
- b. Siti web e aggregatori
- c. Blog;

- d. Audio/Video online;
- e. Social media;
- f. Photo Sharing;
- g. Forum;
- h. newsletter
- i. gruppi
- j. altro.

Il monitoraggio dovrà basarsi su una serie di categorie/tematiche (tag/metatag) da utilizzare per la ricerca dei contenuti web che entreranno a far parte poi dei report di analisi concordate tra amministratore e appaltatore, legate all'attività regolatoria dell'Autorità.

Tutte le segnalazioni e i dati dovranno essere accessibili e consultabili attraverso una piattaforma on-line (in italiano) che consenta di visualizzare i risultati del monitoraggio (con un sistema basato su box, interrogazioni di default e personalizzabili). Dovrà essere possibile interrogare la banca dati a livello di tutte le variabili inserite nel database e fare ricerche per "parole chiave". Infine, dovranno essere presenti tutti i link relativi ai post analizzati.

I prodotti di report quali-quantitativi che dovranno essere realizzati, "una tantum" e continuativi, dovranno presentare l'evoluzione dinamica del giudizio attribuito all'Autorità sulla rete Internet in tutte le sue articolazioni (web, forum, blog, social media, ecc.). Il monitoraggio deve consentire di individuare puntualmente le tendenze e le opinioni che si realizzano sul web sull'Autorità, eventuali momenti di criticità, e di fornire elementi di analisi per elaborare eventuali interventi di comunicazione online. Dovrà essere inoltre in grado di fornire le principali evidenze web su tematiche di interesse della stessa Autorità.

Ogni mese - entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento - e a inizio anno (report totale sull'anno precedente) dovrà essere presentato un report più approfondito sulla presenza on-line dell'Autorità (e delle tematiche legate alla sua attività). Il report completo dovrà essere accompagnato da un "executive summary" e anch'esso dovrà essere consultabile sulla piattaforma on-line, corredato da infografiche e tabelle di sintesi intuitive, e dalla possibilità di filtrare i risultati in base ad aggregazioni parziali.

Il report dovrà considerare oltre a quanto già previsto per i monitoraggi stampa, anche altri fattori quali ad esempio discussioni più partecipate, autori più attivi (relativi follower) e influencer, fonti più attive per numero di post e interazioni (recessioni/mi piace/ retweet etc), grafo sociale, ranking motori di ricerca, backlink. positività/negatività dell'intervento nei confronti dell'Autorità, la realizzazione di una mappa-censimento dei principali "luoghi" web di formazione della reputazione dell'Autorità e dell'opinione per le tematiche di diretto o indiretto interesse dell'Autorità da aggiornare con costanza insieme con l'amministratore.

#### **ART. 7 - LE PRINCIPALI FUNZIONI DELLA PIATTAFORMA DI MONITORAGGIO/REPORTING DEL SERVIZIO**

La piattaforma d'interfaccia dovrà essere in grado di fornire i seguenti dati di base:

- l'elenco delle fonti considerate nel corso della rilevazione;
- i valori numerici di sintesi relativi all'universo attualmente in rilevazione;
- l'elenco dei post/articoli rilevati e analizzati con il seguente dettaglio:
  - link al post originale;
  - titolo;
  - autore;
  - tipologia di media (post, pagina web, foto, video);
  - categoria di appartenenza.
- per ciascun post, la centralità/marginalità della tema 'Autorità' nel contenuto;
- l'elenco degli argomenti trattati nei post/articoli analizzati;
- la numerosità dei post/articoli rilevati divisi e filtrabili per:
  - page rank attribuito dai principali motori di ricerca;

- argomento;
- fonte (blog, forum, social media, newsgroup, web, ecc);
- sentiment (positivo/negativo);
- numero di “like” “retweet” o simile ottenuti dal post/articolo sui social media che lo consentono (es.: Facebook, Twitter, Google+, ecc.);
- numero di commenti/risposte associati al post/articolo;
  - *e in seconda istanza (da indicare se supportati):*
- provenienza geografica del post/articolo;
- numero di backlink;
- maggiore/minore capacità di influenzare l’opinione pubblica da parte dell’autore del post/articolo;
- maggiore/minor grado di engagement da parte dell’autore del post/articolo;

I dati precedentemente descritti dovranno (il fornitore dovrà in sede di proposta tecnica specificare il livello di copertura):

- essere incrociati e comparati tra loro in maniera intuitiva; in particolare, dovrà essere possibile effettuare comparazioni dirette tra i singoli topics, tra le categorie impostate;
- essere rappresentati graficamente e visualizzati su archi temporali definiti e di volta in volta configurabili;
- essere aggregati per dimensioni diverse (per esempio: dovrà essere possibile valutare il sentiment di tutti i post prodotti dallo stesso autore *oppure* dovrà essere possibile valutare l’engagement degli autori appartenenti allo stesso social media, ecc.).

Più in generale, occorrerà utilizzare i dati per effettuare le seguenti elaborazioni:

- l’andamento del sentiment (positivo/negativo/neutro);
- l’indice sintetico di visibilità derivato dalle analisi precedenti;
- la mappa semantica derivante dall’analisi dei post/articoli.

La piattaforma dovrà poi mettere a disposizione una serie di strumenti operativi utili alla visualizzazione, all’estrazione di informazioni e alla gestione dei singoli post analizzati.

**Apertura:** dovrà essere possibile accedere al topic direttamente tramite link html

**Alerting:** dovrà essere possibile per ogni utente (o solo per i gestori) impostare alert che prevedano l’invio di email al verificarsi di particolari condizioni (citazioni, sentiment, argomenti specifici, fonti selezionate...)

**Tracciamento:** dovrà essere possibile tracciare/segnalare post, blog, domini che si intendono seguire in maniera del tutto particolare e per questi ottenere segnalazioni “ad hoc”

**Ricerca:** dovrà essere possibile effettuare ricerche tra gli item analizzati attraverso un apposito motore di ricerca

#### **Report personalizzabili**

Dovrà essere possibile creare report personalizzabili da parte degli amministratori attraverso la selezione di singoli topic, che possano essere esportati in vari formati (pdf, htm, txt, ecc.) e ordinato per tipo di fonte, argomento, sentiment, ecc.

#### **ART. 8 - INTEGRAZIONE ARCHIVIO PRECEDENTE**

Il fornitore dovrà integrare entro 90 giorni dall’attivazione del servizio le rassegne stampa dei 4 anni precedenti. Le modalità di presentazione, ricerca e visualizzazione dovranno essere comuni a quelle dei più avanzati servizi di Rassegna Stampa

#### **ART. 9 - DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

L’accesso alle rassegne e le funzionalità di gestione e amministrazione devono essere disponibili tutti i giorni, 24 ore su 24. I tempi di risposta del sistema, con circa 200 utenti contemporaneamente connessi, dovranno essere inferiori a 5 secondi per ogni singola operazione di gestione contenuti, gestione utenze e consultazione, mentre non dovranno superare i 20 secondi le operazioni di creazione PDF, e scaricamento in questo formato dell’intera rassegna quotidiana. Tutto l’archivio di articoli, le funzionalità di ricerca e i preferiti dovranno essere resi disponibili all’Autorità anche al termine

del contratto (su web e salvati su supporti multimediali).

Eventuali interventi di manutenzione programmata o straordinaria dovranno essere comunicati e concordati con il cliente, e, se richiedono una temporanea indisponibilità del servizio, dovranno essere comunicati con un anticipo di almeno tre giorni lavorativi. In ogni caso tutte le interruzioni inattese del servizio dovranno essere comunicate tempestivamente all'Amministratore del monitoraggio mediante email all'indirizzo [comunicazione@arera.it](mailto:comunicazione@arera.it).

In casi eccezionali o in caso di guasti informatici, l'Autorità potrà infine chiedere all'Appaltatore di validare autonomamente la rassegna stampa del giorno e di inviarla eventualmente via mail in formato pdf ad alcuni indirizzi di volta in volta specificati.

In caso di interruzione dei servizi di trasmissione telematica non dipendenti dal cliente e dall'Appaltatore, quest'ultimo deve garantire la consegna presso la Direzione Comunicazione e Stampa dell'Autorità (Milano o Roma) di una copia della rassegna cartacea.

#### **ART. 10 - ASPETTI INFORMATICI DEL SERVIZIO**

È cura dell'Appaltatore rendere disponibili in modalità web, attraverso un portale di interfaccia /sito internet dedicato e ad accesso riservato (autenticazione con user id e password), tutti i contenuti informativi e tutte le funzioni di gestione operativa dei contenuti e amministrazione degli utenti. L'interfaccia dovrà essere presentata con apposita demo. L'utente (sia quello di gestione dei contenuti sia quello finale) accede informaticamente attraverso una connessione internet esclusivamente con i più diffusi browser internet, desktop e mobile (in particolare Internet Explorer/edge, Mozilla Firefox, Chrome e Safari nelle versioni più diffuse). Deve essere possibile realizzare l'accesso diretto dalla Intranet dell'Autorità, senza digitazione di Username e Password, attraverso la lettura del Header "Referrer" (sistema attualmente in uso) oppure attraverso i più comuni sistemi di integrazione tra applicazioni Web. Dovrà essere possibile anche l'accesso in mobilità attraverso i principali supporti e sistemi operativi presenti sul mercato (computer, Tablet, Smartphone ecc).

Il sistema deve essere accessibile, come sopra detto, in modalità Web, senza alcuna necessità di scaricare e/o installare software o plugin .

Il servizio di rassegna stampa deve permettere l'accesso a un numero potenzialmente illimitato di utenti client.

Da prevedere inoltre un backup periodico a carico del fornitore.

#### **ART. 11 - ASSISTENZA**

L'Appaltatore fornirà al personale dell'Autorità (amministratore del monitoraggio ed eventualmente agli utenti) idoneo servizio di supporto formativo, inclusa adeguata documentazione manualistica del servizio e delle relative funzioni di utilizzo.

Deve essere inoltre garantita un'assistenza continuativa all'Amministratore del monitoraggio sia per gli aspetti inerenti il contenuto della rassegna stampa (segnalazione di "pezzi" da inserire in rassegna in funzione dell'invio dei comunicati stampa emessi dall'Autorità per segnalare i temi "di attualità" per l'ente, ecc.), sia per gli aspetti di carattere tecnico (malfunzionamenti del sistema informatico di gestione della rassegna, ecc.). L'assistenza dovrà essere garantita tutti i giorni lavorativi, almeno dalle 7.00 alle 19.00, con un servizio di 'reperibilità' anche sabato e domenica. Si richiede inoltre l'individuazione di un unico referente di contatto per comunicazioni e segnalazioni. A tutte le richieste dovrà essere data risposta in massimo 1 ora.

Si richiede inoltre la disponibilità dell'Appaltatore ad incontri trimestrali per verificare l'andamento del servizio, sia in termini di controlli qualitativi che di possibili miglioramenti.

Il fornitore dovrà garantire l'aggiornamento costante delle versioni di volta in volta rilasciate per tutta la durata del contratto.

**Salvo diversa specifica indicazione, le prestazioni richieste per le rassegne della stampa cartacea dovranno essere fornite dall'Aggiudicatario anche per le altre rassegne (rassegna web, rassegna social network), con le medesime modalità, in quanto compatibili.**

**L'aggiudicatario si impegna a prestare per il periodo di tre mesi successivi al termine di efficacia del contratto la necessaria collaborazione con eventuale altra impresa aggiudicataria al fine di garantire la regolare prosecuzione del servizio, la completa migrazione dei dati e l'integrazione verso nuovi archivi e quant'altro necessario per evitare soluzioni di continuità.**

**ART. 12 - ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO DA TESTATE RADIOFONICHE E TELEVISIVE IVI COMPRESO ANCHE IL SERVIZIO DI MEDIA ANALYSIS DELLA PRESENZA DELL'AUTORITÀ**

La prestazione relativa al servizio di cui al precedente art. 1, lettera B), dovrà essere svolta con le seguenti modalità e condizioni minime, nonché con quanto indicato in sede di offerta, integrabili con le condizioni di cui al documento "Condizioni di contratto".

**12.1 Gli obiettivi**

Su richiesta della Direzione Comunicazione e Specialista e Mass Media - per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto per conto dell'Autorità - l'Appaltatore dovrà garantire la redazione della rassegna audio-video specifica per l'Autorità, definita sulla base delle successive indicazioni.

La rassegna audio video è un servizio che consiste essenzialmente nel monitoraggio quotidiano delle pubblicazioni audiovisive riferite all'Autorità ed alle sue attività. Allo stesso tempo è un mezzo che consente un costante aggiornamento sui principali temi d'attualità, rilevando registrazioni riferite ad argomenti di interesse istituzionale dell'Autorità, del settore energetico (politica e industria), delle tematiche relative alla regolazione dell'energia elettrica e del gas del servizio idrico, del teleriscaldamento, dei rifiuti ed alle altre Authority con taglio nazionale e internazionale (con particolare attenzione a quello europeo) nonché di temi di politica, economia e società direttamente e indirettamente afferenti all'attività istituzionale dell'Autorità.

**12.2 I contenuti del servizio di rassegna stampa audio/video**

Il monitoraggio richiesto riguarda la raccolta, la selezione giornaliera e la messa a disposizione on line delle registrazioni audio video di servizi e notizie andati in onda su emittenti televisive e radiofoniche, in cui viene citata direttamente l'Autorità e di quelli riguardanti i temi e gli argomenti di interesse per la medesima Autorità. Le registrazioni dovranno essere messe a disposizione attraverso un'interfaccia web con tutte le caratteristiche di seguito elencate e che permetta tutte le operazioni dettagliate nei punti successivi.

**12.3 I profili di utenza**

Gli utenti del servizio di rassegna audiovisiva sono organizzati secondo gruppi distinti, ciascuno profilato con un insieme comune di funzionalità.

La gestione di tutte le funzioni del servizio legate alla creazione, modifica e cancellazione di nuovi utenti (qualsiasi profilo), ai relativi privilegi di accesso, all'eventuale modifica dell'interfaccia grafica del servizio (disposizione e ordinamento delle informazioni, layout grafico, ecc) dovrà essere garantita dal fornitore su richiesta del committente.

I profili degli utenti del servizio sono:

- a) **Amministratore del monitoraggio mass media.** Decide quali registrazioni audio video pubblicare in evidenza (segnalandole agli utenti finali) sulla base di tutte le segnalazioni pubblicate e può modificare tutte le informazioni relative a ciascuno di essi (titolo, emittente, data di pubblicazione nella rassegna audiovisiva, autore, categoria/argomento, importanza del servizio nella rassegna del giorno). L'amministratore può in qualunque momento richiedere l'inserimento di nuove emittenti, anche internet, che abbiano mandato in onda servizi o notizie di interesse, anche se normalmente non monitorate (vedasi successivo articolo 4). L'amministratore ha inoltre accesso alle funzioni di reporting del servizio (preferiti e statistiche). Tutte le operazioni dell'amministratore dovranno poter essere effettuate sia da PC fisso che in mobilità, utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi oggi disponibili sul mercato (Notebook, tablet, Ipad, smart phone, Iphone, ecc).
- b) **Utente finale.** Visualizza le rassegne audio video giornaliera e le rassegne in archivio, anche attraverso l'accesso alle funzionalità di ricerca e ai preferiti. Può creare una propria personale raccolta di registrazioni selezionate dalla rassegna giornaliera. Il numero di utenti finali che possono accedere al servizio, ovvero al sito internet, viene stabilito dall'amministratore e non è soggetto a limitazioni da parte del fornitore. Tutte le operazioni dell'Utente finale dovranno poter essere effettuate sia da PC fisso che in mobilità, utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi oggi disponibili sul mercato (Notebook, tablet, Ipad, smart phone, Iphone, ecc).

**12.4 Aspetti informatici del servizio**

È cura dell'Appaltatore rendere disponibili in modalità web, attraverso un portale di interfaccia/sito internet dedicato e ad accesso riservato (autenticazione con userid e password), tutti i contenuti informativi (le registrazioni audio video) e tutte le funzioni di gestione operativa dei contenuti e amministrazione degli utenti. L'interfaccia dovrà essere presentata con apposita demo. L'utente (sia quello di gestione dei contenuti sia quello finale) accede informaticamente attraverso una connessione internet esclusivamente con i più diffusi browser internet (in particolare Internet Explorer-Edge, Mozilla Firefox, Safari e Chrome nelle versioni più diffuse e aggiornate). Deve essere possibile realizzare l'accesso diretto dalla

Intranet dell’Autorità, senza digitazione di Username e Password, attraverso la lettura del Header “Referrer” (sistema attualmente in uso) oppure attraverso i più comuni sistemi di integrazione tra applicazioni Web. Dovrà essere possibile anche l’accesso in mobilità attraverso i principali supporti e sistemi operativi presenti sul mercato (Notebook, Tablet, Ipad, Smart phone, Iphone, ecc).

Il sistema deve essere accessibile, come sopra detto, in modalità Web, senza alcuna necessità di scaricare e/o installare software o plugin .Il servizio di rassegna audio video deve permettere l’accesso a un numero teoricamente illimitato di utenti client.

### **12.5 Le principali funzioni di gestione e amministrazione dei contenuti**

Le registrazioni devono essere inserite nell’area web, entro le ore 7 del giorno successivo, entro 1 ora dall’emissione in caso di diffusione di notizie/servizi che citino l’Autorità o di particolare rilievo per essa, corredate da un indice e un abstract, suddivise in categorie prefissate (vedi art. 3). Le registrazioni devono essere pubblicate nell’area riservata all’Amministratore del monitoraggio mass media, e, per tutte, ne deve essere segnalato la rilevazione e l’inserimento attraverso un ‘alert’ a specifici indirizzi email dell’Autorità.

Le registrazioni dovranno essere fornite in *formato elettronico .mpg, .wmv o simili (per file video) e .wma, .mp3 o simili (per file audio)* e risultare perfettamente ascoltabili e/o visibili. All’interno delle categorie di argomento gli articoli dovranno rispettare un ordine di priorità, che sarà poi affinato dall’amministratore.

L’amministratore potrà personalizzare la rassegna prima di renderla disponibile sul sito per l’utente finale, validando le registrazioni audio video ordinandole o inserendo quelle mancanti.

L’amministratore della rassegna audio video, quindi, dovrà poter:

- scegliere fra le registrazioni selezionate dal fornitore quelle da pubblicare (ovvero, quali rendere visibili agli utenti finali della rassegna), eventualmente modificandone i seguenti elementi:
  9. titolo
  10. data di pubblicazione nella rassegna
  11. autore
  12. categoria/argomento
  13. abstract
  14. posizione della registrazione all’interno della categoria di riferimento
- salvare le registrazioni di un unico argomento in un’area "preferiti" per la realizzazione di rassegne audio e/o video tematiche.
- Scaricare le registrazioni in formati HD per la pubblicazione sui canali social dell’Autorità
- segnalare all’Appaltatore le eventuali registrazioni non presenti, per l’integrazione nella rassegna audio video, inserendo il file direttamente, nel caso esso sia già a disposizione dell’Amministratore, oppure segnalando attraverso un’apposita finestra il titolo e l’emittente della notizia: in questo caso l’inserimento dovrà essere completato dall’Appaltatore, con tutte le altre informazioni relative alla notizia segnalata. In area riservata un colore diverso dovrà contraddistinguere le registrazioni inserite dall’amministratore e successivamente completate dall’Appaltatore, dopo la pubblicazione della rassegna. Tale diversa colorazione non dovrà comparire all’utente finale.

La rassegna dovrà essere consultabile 24 ore al giorno senza alcuna limitazione, per tutta la durata della fornitura.

Al termine del periodo contrattualmente stabilito l’Appaltatore dovrà consegnare all’Autorità l’intero archivio di servizi inseriti in rassegna, su supporto elettronico e in formato consultabile tramite ricerca sulla base dei seguenti parametri:

- titolo
- data di emissione del servizio
- data di pubblicazione nella rassegna audio video
- emittente
- autore



- categoria/argomento/parole chiave

### **12.6 Presentazione delle registrazioni**

La presentazione della rassegna da un punto di vista grafico dovrà essere concordata dall'Appaltatore con l'amministratore. La rassegna audio video deve essere giornalmente formata dalle registrazioni rilevate dalle emittenti giornalistiche concordate e corredate dalle seguenti informazioni:

- titolo del servizio
- data e ora della prima 'messa in onda' della trasmissione (e citazione delle eventuali repliche)
- emittente e nome del programma
- breve abstract di sintesi dei contenuti con indicazione di eventuali persone intervistate (in particolare se dell'Autorità) e evidenziazione delle parole chiave contenute
- giornalista (ove indicato)
- durata
- tipologia
- in caso di successive riproposizioni dello stesso servizio deve essere indicata la prima pubblicazione e se possibile l'elenco delle successive;

L'ordine di presentazione degli articoli sarà cronologico a partire dal più recente. L'ordine di priorità sarà poi affinato dall'amministratore.

Le singole registrazioni devono poter essere visualizzate a video (i file possono essere aperti singolarmente all'interno della finestra del browser) oppure salvate in locale sul PC dell'utente e l'elenco deve poter essere stampato. Data e titolo della rassegna giornaliera devono comparire in automatico, quelli della tematica vanno inseriti di volta in volta dall'amministratore. Si ricorda che tutte le operazioni dovranno poter essere effettuate sia da PC fisso che in mobilità, utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi oggi disponibili sul mercato (Notebook, tablet, Ipad, smart phone, Iphone, ecc).

### **12.7 Preferiti**

Tutte le registrazioni devono poter essere archiviate in un'area denominata "preferiti", raggruppate per argomento sulla base delle esigenze dell'amministratore. Di ciascun argomento si potrà realizzare, salvare e stampare un file unico (rassegna audio video tematica) con titolo e data inseriti dall'amministratore. Ciascun utente finale potrà a sua volta archiviare i propri preferiti in un'area riservata e realizzare una propria rassegna tematica.

### **12.8 Funzionalità di ricerca**

Le registrazioni, dopo essere state inserite in rassegna, devono poter essere richiamate dall'utente finale in base ai seguenti criteri di ricerca:

- data di emissione e ora
- emittente
- titolo della trasmissione
- categoria/argomento
- parole contenute all'interno del titolo del servizio
- parole contenute all'interno dell'abstract
- autore
- durata

In presenza di più parametri di ricerca devono essere restituite le registrazioni presenti in archivio che soddisfano contemporaneamente tali parametri (come in presenza di un operatore AND). Inoltre, nei singoli campi di ricerca di testo, deve essere possibile compiere "ricerche avanzate" mediante l'uso degli operatori booleani (AND, OR, NOT, ecc).

### **12.9 Statistiche**

Il sistema di gestione della rassegna audio video deve prevedere la produzione di adeguate funzioni di reporting, ovvero di statistiche che permettano all'Amministratore del monitoraggio mass media di conoscere l'accesso qualitativo e quantitativo ai contenuti della rassegna da parte degli utenti finali. Ad esempio:

- il numero delle registrazioni viste per ogni singolo utente
- il numero di registrazioni viste per fascia oraria
- il numero di registrazioni viste per categoria.

Il dettaglio della presentazione delle informazioni dei vari report andrà concordato con l'Amministratore del monitoraggio.

È cura dell'Appaltatore rendere disponibile ogni trimestre all'Amministratore del monitoraggio mass media un report con dati riguardanti l'andamento del servizio: periodi di indisponibilità o di interruzione del servizio, tempi della pubblicazione delle registrazioni, ecc.

### **12.10 Disponibilità del servizio**

L'accesso alle rassegne e le funzionalità di gestione e amministrazione devono essere disponibili tutti i giorni, 24 ore su 24. Tutto l'archivio delle registrazioni, le funzionalità di ricerca e i preferiti dovranno essere resi disponibili all'Autorità anche al termine del contratto (su web o salvati su supporti digitali).

Eventuali interventi di manutenzione programmata o straordinaria dovranno essere comunicati e concordati con il cliente, e, se richiedono una temporanea indisponibilità del servizio, dovranno essere comunicati con un anticipo di almeno tre giorni lavorativi. In ogni caso tutte le interruzioni inattese del servizio dovranno essere comunicate tempestivamente all'Amministratore del monitoraggio mediante email all'indirizzo: [comunicazione@arera.it](mailto:comunicazione@arera.it).

In caso di interruzione dei servizi di trasmissione telematica non dipendenti dall'Autorità e dall'Appaltatore, quest'ultimo deve garantire la consegna presso la Direzione Comunicazione e Stampa dell'Autorità (Milano o Roma) di una copia su supporto cd rom o dvd.

In casi eccezionali o in caso di guasti informatici, l'Autorità potrà infine chiedere al fornitore di validare autonomamente la rassegna audiovisiva del giorno e di inviarla su DVD ad alcuni indirizzi di volta in volta specificati.

### **12.11 Assistenza**

L'Appaltatore fornirà al personale dell'Autorità (amministratore del monitoraggio ed eventualmente agli utenti) idoneo servizio di supporto formativo, inclusa adeguata documentazione manualistica del servizio e delle relative funzioni di utilizzo.

Deve essere inoltre garantita un'assistenza continuativa all'Amministratore del monitoraggio sia per gli aspetti inerenti il contenuto della rassegna (segnalazione di "pezzi" da inserire), sia per gli aspetti di carattere tecnico (malfunzionamenti del sistema informatico di gestione della rassegna, ecc.). L'assistenza dovrà essere garantita tutti i giorni lavorativi dalle 8.30 alle 19.00, con un servizio di 'reperibilità' anche sabato e domenica. Si richiede inoltre l'individuazione di un unico referente di contatto per comunicazioni e segnalazioni. A tutte le richieste dovrà essere data risposta in massimo 2 ore.

Si richiede inoltre la disponibilità dell'Appaltatore ad incontri trimestrali per verificare l'andamento del servizio, le eventuali penali e i possibili miglioramenti.

### **12.11 Pubblicazione su Intranet Aziendale**

La rassegna verrà pubblicata su intranet o sui siti dell'Autorità, nel rispetto delle norme attualmente vigenti sul diritto di autore.

### **12.12 Integrazioni**

La rassegna potrà essere integrata, eventualmente anche su richiesta dell'Autorità, con registrazioni audiovisive provenienti da altre emittenti quali, ad esempio, siti web, youtube, etc.

## **ART. 13 ARGOMENTI DI INTERESSE, CATEGORIE E PAROLE CHIAVE PER IL MONITORAGGIO**

Il monitoraggio dovrà riguardare argomenti connessi al settore dell'energia e dell'ambiente, in particolare il servizio richiesto deve comprendere:

- i) la selezione e collazione quotidiana di registrazioni su argomenti di interesse istituzionale dell'Autorità, del settore

energetico (politica e industria) e dell'ambiente, delle tematiche relative alla regolazione dell'energia elettrica, del gas, del settore idrico, dei rifiuti, del teleriscaldamento e alle altre Authority, con taglio nazionale e internazionale (con particolare attenzione a quello europeo), comprensiva delle interviste o dichiarazioni rilasciate dal Presidente, dai Componenti o altri dipendenti dell'Autorità;

- ii) la realizzazione, come livello minimo, deve riguardare le emittenti indicate ai punti a) e b) dell'articolo 4). Testate aggiuntive o specifiche registrazioni di pubbliche trasmissioni devono comunque essere disponibili su richiesta dell'Autorità;
- iii) settimanalmente (di norma venerdì se lavorativo) e mensilmente (l'ultimo giorno lavorativo del mese) deve essere inviato in formato elettronico l'elenco riassuntivo delle trasmissioni selezionate;
- iv) si sottolinea che la fornitura richiesta non prevede le keywords come unico riferimento, ma include anche servizi di scenario, risultando determinante l'esigenza dell'Autorità di ricevere una visione ampia e completa sugli argomenti di interesse. L'individuazione delle keywords ed il loro corretto utilizzo saranno oggetto della collaborazione con il Referente, anche in considerazione della facoltà dell'Autorità di modificare o integrare i criteri di ricerca prescelti. Le keywords dovranno essere evidenziate quando presenti nell'abstract della registrazione fornita;
- v) il monitoraggio deve seguire inoltre una strutturazione/suddivisione in argomenti (categorie), scelti dall'Autorità. L'individuazione delle categorie ed il loro corretto utilizzo saranno oggetto della collaborazione con l'Appaltatore, anche in considerazione della facoltà dell'Autorità di modificare o integrare i criteri di ricerca prescelti.

Nel corso del contratto l'Autorità può in qualunque momento sostituire o aggiungere una o più parole chiave o categoria. Ogni modifica rispetto l'elenco concordato verrà tempestivamente comunicata, in casi di cambiamenti interni dell'ente, in termini di competenze o cariche.

A titolo di esempio, a nessun titolo esaustivo, si indicano di seguito alcune categorie da utilizzare per la catalogazione delle diverse registrazioni che dovranno comparire in rassegna e per le quali verranno concordate le parole chiave di riferimento:

1. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Elettricità, gas, acqua, idrico, rifiuti
2. consumatori – bollette – tariffe – prezzi
3. energia
4. petrolio, materie prime, fonti rinnovabili
5. altre Autorità
6. altre istituzioni pubbliche
7. associazioni di categoria del settore energetico nazionali

#### **ART. 14 - LE EMITTENTI RADIO TELEVISIVE**

La prestazione dei servizi dovrà essere svolta con le modalità indicate ai precedenti artt. 12 e 13, che rappresentano le condizioni minime, nonché con quanto indicato in sede di offerta, integrabili con le condizioni di cui al documento "Condizioni di contratto" come già in precedenza ribadito.

La selezione delle registrazioni deve essere effettuata sulle emittenti/testate radiofoniche e televisive di seguito riportate, con l'avvertenza che tale elenco non deve considerarsi esaustivo, fermo restando la facoltà da parte dell'Autorità di apportare modifiche, sia in detrazione che in aumento, senza che ciò comporti variazione dei costi del servizio. L'Autorità potrà attivare inoltre monitoraggi temporanei compresi nel servizio, su queste testate o altre in più in merito ad argomenti specifici o a speciali eventi.

Il monitoraggio dovrà riguardare le radio e le emittenti televisive comprese nell'elenco qui a seguire, inteso come indicazione di massima, non esaustivo della pluralità delle potenziali fonti in dinamica evoluzione; specifici servizi trasmessi ed emittenti aggiuntive (a diffusione nazionale o locale; gratuite o a pagamento; digitali o analogiche; satellitari cavo o terrestre; internet) devono essere comunque disponibili su richiesta dell'Autorità.

##### **a) Televisioni Primi 60 canali digitale terrestre**

TV 2000

RAI 1

RAI 2  
RAI 3  
RAI 5  
RAI ITALIA  
RAI NEWS 24  
RAI PLAY  
CANALE 5  
ITALIA 1  
RETE 4  
TGCOM  
LA SETTE  
TG PARLAMENTO  
SKY TG24  
CIELO  
CLASS CNBC  
Canali Sky

**b) Radio**

Canali Rai fm e digitali  
Radio 24 – Il Sole 24 ore  
Radio Radicale  
Canali RTL  
Canali Repubblica- Espresso  
Canali Mediaset Radio  
Gruppo RDS  
Radio Italia  
Radionorba  
Telelombardia

**ART. 15 – SERVIZIO DI MEDIA ANALYSIS**

Si richiede la fornitura del servizio “*media analysis*”, che fornisce elementi per valutare quantitativamente e qualitativamente la presenza dell’Autorità sui media, da indici quali: **numero e tipo di uscite, audience/coverage generale, aree tematiche e messaggi-chiave ; analisi del tono positivo-negativo dei servizi; analisi dei format; analisi per testata, ecc.** Il servizio di media analysis deve essere separato tra i media diversi (TV e radio).

In particolare, fatte salve ulteriori necessità informative dell’Autorità che possono delinearci durante lo svolgimento del contratto, deve essere garantita la fornitura di almeno i seguenti dati, secondo un template approvato preventivamente dall’Autorità:

- TV
  - N° totale clip video (il dato è relativo all'intero singolo programma tv o servizio tg, a prescindere dal numero dei tagli effettuati per permetterne l'invio)
  - N° totale citazioni, suddiviso tra settori (elettricità, gas, acqua, rifiuti) e loro sentiment (positivo, neutro, negativo)

- Coverage, suddivisa tra settori e loro sentiment
- N° totale citazioni, suddiviso tra settori e argomenti (mercato, prezzi/tariffe, diritti consumatori)
- Coverage suddivisa tra settori e argomenti
- N° clip per strumenti al consumatore (Atlante, Bolletta spiegata, Bonus elettrico, Bonus gas, Bonus acqua, N° verde Sportello, TrovaOfferte, Scheda confronto prezzi, Servizio Conciliazione, , etc)
- Coverage per strumenti al consumatore
- N° totale citazioni per strumenti al consumatore, e loro sentiment. Focus distinto per ciascun settore.
- N° citazioni per settore e per tipologia di emittente (TV nazionale, TV locale, Pay TV)
- Coverage per singola emittente principale
- N° clip per singola emittente principale e loro sentiment
- N° citazioni per tipologie di programmi TV (approfondimento, contenitore, rubrica, tg, etc), suddiviso per settori
- Analisi soggetti citati (distinti componenti del Collegio, altri componenti Arera): n° clip, distinti tra interviste ed altro, n° citazioni, coverage
- Rilevanza citazioni (in esclusiva, secondaria, con altri attori)
- Equivalenza pubblicitaria (TV)
  - per settori e loro sentiment
  - per settori e argomenti
  - per strumenti al consumatore e loro sentiment. Focus distinto per ciascun settore
  - per settore e tipologia di emittente
  - per singola emittente principale, e sentiment
- RADIO
  - N° totale clip video (il dato è relativo all'intero singolo programma radiofonico o servizio , a prescindere dal numero dei tagli effettuati per permetterne l'invio)
  - N° totale citazioni, suddiviso tra settori e loro sentiment
  - N° totale citazioni, suddiviso tra settori e argomenti
  - N° clip per strumenti al consumatore
  - N° totale citazioni per strumenti al consumatore, e loro sentiment. Focus distinto per ciascun settore.
  - N° citazioni per settore e per tipologia di emittente (radio nazionale, radio locale)
  - N° clip per singola emittente principale e loro sentiment
  - N° citazioni per tipologie di programmi TV (approfondimento, contenitore, rubrica, gr, etc), suddiviso per settori
  - Analisi soggetti citati (distinti componenti del Collegio, altri componenti Arera): n° clip, distinti tra interviste ed altro, n° citazioni, coverage
  - Rilevanza citazioni (in esclusiva, secondaria, con altri attori)
  - *Nota:* qualora risultassero disponibili database riconosciuti sulle audience (es: Audiradio), utili per le analisi di coverage, queste ultime debbono essere fornite in analogia all'analisi video
  - Equivalenza pubblicitaria (radio)
    - per settori e loro sentiment
    - per settori e argomenti

- per strumenti al consumatore e loro sentiment. Focus distinto per ciascun settore
- per settore e tipologia di emittente
- per singola emittente principale, e sentiment

L'analisi dovrà essere bimestrale, con un report di riepilogo annuale (gennaio-dicembre) da consegnarsi entro il 10 febbraio dell'anno successivo. In caso di disponibilità di dati storici, l'analisi deve indicare anche le tendenze di maggior rilevanza che è possibile rilevare.

I dati riportati nel template approvato debbono essere corredati di un "executive summary" e/o infografiche con i principali elementi che illustrano i risultati ottenuti, e indicante i trend eventualmente rilevabili considerando un periodo max di tre anni. In caso di mancanza di queste registrazioni precedenti, anche a causa di un eventuale cambio di fornitore, sarà cura dell'Autorità fornire l'elenco dei servizi o i dati numerici di sintesi.

#### **ART. 16 - CONDIZIONI GENERALI**

Tutte le richieste avverranno, di norma, a cura del Direttore dell'esecuzione del contratto dell'Autorità o da un suo delegato.

L'Appaltatore dovrà assicurare i servizi di cui al presente articolo tutti i giorni nel corso dell'anno (lavorativi, pre-festivi e festivi).

Nel corso di esecuzione del contratto, potranno essere richieste eventuali ulteriori prestazioni, non ricomprese nel presente Capitolato, che saranno oggetto di appositi verbali di concordamento nuovi prezzi, redatti tra le parti.

Per quanto sopra l'Autorità procederà - di volta in volta e secondo le proprie esigenze - a richiedere all'Appaltatore uno specifico preventivo di spesa. L'Appaltatore si impegnerà a fornire quanto richiesto, che dovrà risultare congruo ed economicamente conveniente, ed all'esecuzione della lavorazione solo dopo che l'Autorità comunicherà la formale accettazione del preventivo di spesa.