
PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RASSEGNE STAMPA, AUDIO/VIDEO, WEB E SERVIZI DI MEDIA ANALYSIS PER L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

PROCEDURA NEGOZIATA - CIG B7A1FC2CEE

Capitolato Tecnico

PREMESSA

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito denominata “*Autorità*” o “*Amministrazione*”), con propria determinazione del 6 maggio 2025, n. 36/DAGR/2025, ha disposto di procedere alla pubblicazione di un avviso esplorativo sulla piattaforma SINTEL, nonché sul sito internet, Amministrazione trasparente – Bandi di gara e contratti, dell'Autorità al fine di ricevere manifestazioni di interesse - in alcun modo vincolanti per l'Autorità - da parte degli operatori economici che risultino in possesso dei requisiti necessari e siano, quindi, disponibili ad essere invitati a presentare offerta nell'eventuale successiva procedura telematica di affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. (di seguito denominato “Codice”) - finalizzata alla stipula di un contratto per l'esecuzione del servizio di rassegne stampa e monitoraggio audio/video, web e servizi di media analysis e accessori per l'Autorità.

In esito al predetto avviso, l'Autorità - con la determinazione (*decisione di contrarre*) del 1 settembre 2025, n. 52/DAGR/2025 - ha disposto l'avvio della procedura telematica di affidamento CIG B7A1FC2CEE - ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera e), del Codice - del servizio in parola.

Il servizio avrà durata di 36 mesi, con la possibilità per l'Autorità di esercitare entro la fine del contratto un'opzione di proroga annuale e fatta comunque salva, al termine del rapporto contrattuale, la proroga tecnica funzionale allo svolgimento di una nuova procedura di gara.

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di delineare le prescrizioni tecniche minimali di svolgimento del servizio, in un unico lotto, oggetto della gara alle quali l'operatore economico aggiudicatario in via definitiva ed efficace della gara (di seguito, per brevità, denominato “Appaltatore”) deve attenersi per la fase di svolgimento del contratto e si intende, ad ogni fine, integrato dalle specifiche norme e disposizioni contenute nelle Condizioni di contratto, delineante la disciplina del futuro rapporto contrattuale e/o altre specifiche norme e modalità eventualmente derivanti dall'offerta qualitativa presentata dall'Appaltatore in sede di gara.

La descrizione delle caratteristiche e della funzionalità del servizio in oggetto, in ogni suo elemento materiale ed immateriale, contenuta nel presente Capitolato tecnico, rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni servizio richiesto, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il migliore risultato del servizio anche in funzione del pieno raggiungimento degli obiettivi dell'Autorità.

In generale dovrà essere assicurata non solo la più alta qualità del servizio, ma anche la massima collaborazione con le strutture dell'Autorità (Direzione Comunicazione e Media) per l'individuazione delle soluzioni operative più adeguate alle esigenze. Pertanto, l'Appaltatore dovrà assicurare supporto, consulenza e assistenza lungo lo svolgimento del servizio per gli aspetti concernenti l'individuazione delle esigenze dell'Amministrazione riguardo agli obiettivi indicati

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto della presente procedura di gara è l'affidamento di servizi di rassegne stampa, audio/video, web e servizi di media analysis e rilevazione della reputazione per l'Autorità. I servizi richiesti comprendono:

- a) Rassegna Stampa
- b) Rassegna Web
- c) Rassegna Audio/Video
- d) Media analysis

I dettagli e le specifiche di ciascun servizio sono spiegati e approfonditi negli articoli successivi.

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 interezza.

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.

Il corrispettivo del servizio come derivante dall'offerta presentata in sede di gara dall'Appaltatore è comprensivo del diritto all'equo compenso per l'esercizio dei diritti di riproduzione e comunicazione delle pubblicazioni ricomprese nell'oggetto del servizio, secondo quanto previsto dalla Legge 22 aprile 1941, n. 633 sul diritto d'autore, come modificata dal D.lgs. 8 novembre 2021, n. 177, e dal Regolamento AGCOM in materia approvato con Delibera n. 3/23/CONS del 19 gennaio 2023. L'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere direttamente agli editori il predetto equo compenso e si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Autorità da qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa da parte degli editori in relazione all'equo compenso.

L'Appaltatore deve essere in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie alla corretta esecuzione dei servizi di rassegna stampa richiesti dall'Autorità. In tal senso, l'Appaltatore garantisce di avere idoneo titolo giuridico all'utilizzo delle pubblicazioni sulle rassegne stampa per l'Autorità, e si impegna a che lo stesso materiale sia trattato nel pieno rispetto della normativa sul diritto d'autore e di eventuali vincoli stabiliti dagli editori.

ART. 2 - ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI DI RASSEGNE STAMPA, AUDIO/VIDEO, WEB

La prestazione relativa ai servizi di cui al precedente art. 1, lettere a), b) e c) 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 Media - per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto per conto dell'Autorità - l'Appaltatore dovrà garantire la redazione delle rassegne quotidiane su piattaforma online dedicata per l'Autorità, definita sulla base delle successive indicazioni.

I servizi di rassegna stampa consistono essenzialmente nel monitoraggio quotidiano e segnalazione degli articoli pubblicati riferiti all'Autorità e alle sue attività consentendo un costante aggiornamento sui principali temi d'attualità, rilevando articoli e servizi 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, da fonti nazionali e internazionali (con particolare attenzione a quelle europee) nonché di temi di politica, economia e società direttamente e indirettamente afferenti all'attività istituzionale dell'Autorità.

2.2 I contenuti dei servizi di rassegna stampa

I servizi richiesti comprendono la raccolta, la selezione giornaliera ragionata e la pubblicazione su una piattaforma online di:

1. Articoli e notizie da quotidiani e periodici nazionali, locali ed esteri, sia generalisti sia specializzati, cartacei e online, da testate, aggregatori, portali, blog, newsletter
2. registrazioni audio/video di servizi e trasmissioni, totali o parziali (clip), da emittenti radiofoniche e televisive nazionali, locali ed estere gratuite o a pagamento, piattaforme, siti

La selezione dovrà essere effettuata secondo i criteri specificati negli articoli 3 e 4, e includere contenuti che citano direttamente l'Autorità o che trattano temi e argomenti di interesse per l'Autorità.

Sulla base di questi articoli e registrazioni dovrà essere possibile selezionare rassegne stampa dedicate, profilate sulle esigenze dell'Autorità. Articoli e servizi dovranno essere messi a disposizione attraverso un'interfaccia web completa e intuitiva, con tutte le caratteristiche di seguito elencate e che permetta tutte le operazioni dettagliate nei punti successivi.

L'elenco delle testate e delle emittenti per la raccolta degli articoli e dei servizi è riportata nel successivo art. 4, 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 aggiunta, in merito ad argomenti specifici o a speciali eventi.

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/registrazioni 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/emittente, data di pubblicazione sulla testata o di messa in onda, 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/registrazioni 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/registrazione, inserendo direttamente il testo o il file. Per permettere questa seconda possibilità, l'amministratore può in qualunque momento richiedere l'inserimento di nuove fonti, anche online, 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).
- b) **Utente finale/fruitori.** Visualizza le rassegne giornaliere e le rassegne in archivio, anche attraverso l'accesso alle funzionalità di ricerca e ai preferiti. Può creare una propria personale raccolta di articoli/registrazioni 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 dovranno poter essere effettuate indifferentemente da qualsiasi device (computer, tablet, smartphone, ecc), utilizzando i principali dispositivi e sistemi operativi (Windows, Android, iOS) e browser di navigazione disponibili sul mercato (es: Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Safari).

2.4 Le principali funzioni di gestione e amministrazione dei contenuti

2.4.1 Rassegna stampa e web

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 e-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.

Per la rassegna stampa in caso di integrazioni dopo le ore 7.00, ad es. per l'uscita di altri articoli in giornata, 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 e-mail 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" esportabili, 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.

2.4.2 Rassegna audio/video

Le registrazioni devono essere pubblicate nell'area riservata all'Amministratore, corredate da un indice e un abstract, suddivise in categorie prefissate (vedi art. 4), e, per tutte, ne deve essere segnalato la rilevazione e l'inserimento attraverso un 'alert' a specifici indirizzi e-mail dell'Autorità. L'inserimento deve avvenire entro le ore 7 del giorno successivo o entro 1 ora dall'emissione in caso di diffusione di notizie/servizi che citino l'Autorità o di particolare rilievo per essa.

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.

2.4.3 Lavorazioni

Le rassegne potranno essere integrate, eventualmente anche su richiesta dell'Autorità, con articoli/notizie pubblicati durante il giorno da altre fonti.

L'Amministratore, quindi, dovrà poter:

- scegliere fra gli articoli selezionati dall'Appaltatore quelli da pubblicare (e cioè quali articoli/registrazioni rendere visibili agli utenti finali delle rassegne selezionate), eventualmente modificandone i seguenti elementi:
 1. titolo
 2. data di pubblicazione sulla testata (articoli)/data della prima emissione (registrazioni)
 3. data di pubblicazione nella rassegna stampa (articoli e registrazioni)
 4. testata/emittente
 5. autore/conduuttore
 6. numero di pagina/trasmisione
 7. categoria e argomento
 8. posizione dell'articolo/registrazione all'interno della categoria di riferimento
- ricercare, selezionare, pubblicare e/o salvare gli articoli per la realizzazione di rassegne stampa tematiche, da poter condividere con computer, tablet o smartphone utilizzando l'e-mail e/o un canale di messaggistica istantanea (es. whatsapp, telegram, etc), 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, segnalare all'Appaltatore gli eventuali articoli/registrazioni non presenti, per l'integrazione nelle rassegne, inserendoli direttamente, nel caso essi siano già a disposizione dell'Amministratore, oppure segnalando attraverso un'apposita finestra. In quest'ultimo caso l'inserimento dovrà essere completato dall'Appaltatore entro massimo 30 minuti, con tutte le altre informazioni relative all'articolo/registrazione segnalati. In area riservata un colore diverso dovrà contraddistinguere gli articoli/registrazioni 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 o rendere accessibile "a tempo indeterminato" all'Autorità l'intero archivio di articoli/registrazioni selezionati nel periodo di validità del contratto e inseriti in rassegna, su supporto elettronico e in formato consultabile tramite ricerca sulla base dei seguenti parametri:

- titolo
- data di pubblicazione sulla testata (articoli)/ data della prima emissione (registrazioni)
- data di pubblicazione nella rassegna stampa
- testata/emittente
- autore/conduuttore
- categoria/argomento/parole chiave
- numero di pagina
- testo contenuto all'interno dell'articolo/registrazione audio o video.

2.5 Presentazione degli articoli

La rassegna stampa e web deve essere giornalmente formata dagli articoli estratti dal maggior numero e varietà di testate giornalistiche e fonti di informazione 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
- tabelle, grafici, fotografie;
- riferimento della testata;
- data;
- nome dell'autore se presente;
- pagina;
- categoria di appartenenza;
- riproduzione e miniaturizzazione della pagina da cui l'articolo è estratto;
- evidenziazione delle parole chiave contenute;
- eliminazione della pubblicità e paywall;
- 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 device dell'utente, condivisi all'esterno e stampati.

La rassegna stampa va completata di indice e suddivisa nelle categorie indicate all'art. 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 Presentazione delle registrazioni

La presentazione della rassegna audio/video 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 delle clip 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 device 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, sempre secondo le modalità di cui all'art. 2.3.1.

2.7 Pubblicazione per i fruitori

Gli articoli e le clip audio/video, 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.

2.8 Funzionalità di ricerca

Gli articoli/registrazioni, 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/data e ora della prima emissione
- testata/emittente
- categoria/argomento
- parole contenute all'interno del titolo
- parole contenute all'interno dell'articolo o dell'abstract della registrazione
- autore/conduuttore
- tipo di rassegna (tutte, rassegna stampa, web, social)
- durata (solo per le registrazioni)

In presenza di più parametri di ricerca devono essere restituiti gli articoli presenti in archivio che soddisfino 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 dei seguenti operatori booleani:

- AND (E)
- OR (O)
- NOT (NON)
- Virgolette (" ")
- Parentesi ()
- Asterisco *
- NEAR
- ADJ
- Tilde (~)

- Simbolo +
- Simbolo -

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.

2.9 Pubblicazione su Internet/Intranet istituzionale e sharing

La rassegna sarà consultabile, per gli aventi diritto, all'interno della intranet istituzionale nelle modalità dettagliate agli artt. 7 e 8 nel rispetto delle vigenti norme sul diritto di autore.

L'Amministratore deve poter condividere con computer, tablet o smartphone utilizzando l'e-mail e/o un canale di messaggistica istantanea (es. whatsapp, telegram, etc.) 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.

2.10 Aggiornamento infragiornaliero notizie

In aggiunta alla rassegna giornaliera è previsto un servizio di segnalazione via mail di articoli stampa/web e clip audio/video di interesse pubblicati nel corso della giornata. Categorie degli articoli/clip, raccolta e modalità di invio a uno o più destinatari prescelti saranno definite con l'Amministratore prima dell'avvio del servizio e potranno essere soggette a modifiche anche nel corso del servizio.

ART. 3 - ARGOMENTI, CATEGORIE E PAROLE CHIAVE

Il monitoraggio media necessario per i servizi di Rassegna dovrà riguardare argomenti connessi ai settori dell'energia e dell'ambiente e in particolare il servizio richiesto deve comprendere:

- la selezione e collazione quotidiana di articoli tratti dalla stampa italiana ed estera, quotidiana e periodica, nazionale e locale (compresi tutti i dorsi, speciali supplementi), generalista o specializzata, cartacea e online, 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, da fonte nazionale e internazionale (con particolare attenzione a quelle europee), nonché di temi di politica, economia e società direttamente e indirettamente afferenti all'attività istituzionale dell'Autorità;
- la realizzazione deve riguardare i quotidiani e periodici indicati ai punti 4.1, 4.2 e 4.3 dell'articolo 4, nelle pagine nazionali e locali, oltre che comprendere le principali testate locali a dimensione regionale o macroregionale, speciali, dorsi, allegati. Testate aggiuntive o specifici articoli devono comunque essere disponibili su richiesta dell'Autorità;
- 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 e 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, in ogni caso non 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, ARERA o i precedenti acronimi AEEGSI e AEEG, il nome del Presidente, dei Componenti o dei Dirigenti dell'Autorità;*
- il servizio richiesto deve fornire un sistema d'archivio che permetta, con una funzione di ricerca attraverso parole chiave, di costruire una banca dati storica consultabile online. Costituirà elemento premiante l'integrazione di sistemi di intelligenza artificiale generativa, che consentano di interrogare l'archivio in modalità chat, generare sintesi, sommari ed estratti ed effettuare interrogazioni, domande e ricerche cross-tematiche;
- la rassegna deve seguire inoltre una strutturazione/suddivisione in argomenti (categorie), scelti dall'Autorità. L'individuazione delle categorie e 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.

A titolo di esempio, in nessun caso 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. Arera dai nazionali

2. Arera dalle testate specializzate
3. Arera dai locali
4. Arera dal web
5. Energia elettrica
6. Energia rinnovabili
7. Mobilità sostenibile
8. Gas
9. Acqua
10. Depurazione
11. Rifiuti
12. Petrolio
13. altre Autorità
14. altre istituzioni pubbliche collegate all'Autorità
15. associazioni di categoria del settore energetico nazionali
16. Nomine e cariche
17. economia nazionale
18. politica nazionale
19. editoriali
20. Prime pagine

ART. 4 - LE TESTATE E LE EMITTENTI RADIO/TELEVISIVE

La selezione degli articoli e delle registrazioni audio/video deve essere effettuata sulle testate e le emittenti 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 senza ulteriori aggravii.

4.1 Quotidiani

Avvenire

Finanza & Mercati

Corriere della Sera (e L'Economia)

Domani

Il Fatto Quotidiano

Il Foglio

Il Gazzettino

Il Giornale

Il Giornale d'Italia

Il Giorno

Gazzetta del Mezzogiorno

Gazzetta dello Sport
Italia Oggi
Left
Liberazione
Libero
Il Manifesto
Il Mattino
Il Messaggero
Messaggero Veneto
MF
Quotidiano Nazionale
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
La Sicilia
L'Arena
L'Adige
L'Alto Adige
Brescia Oggi
Il Centro
Il Cittadino
Conquiste del Lavoro
Corriere Adriatico
Corriere di Siena
Corriere dell'Umbria
Dolomiten
Il Dubbio

L'Eco di Bergamo
Il Giornale di Vicenza
L'Unione Sarda
Gazzetta di Parma
Gazzetta di Mantova
Gazzetta di Modena
Gazzetta di Reggio
Gazzetta del Sud
Giornale di Brescia
Giornale di Sicilia
Giornale di Sardegna
Giornale dell'Umbria
Il Mattino di Padova
La Nuova Ferrara
Il Piccolo di Trieste
La Provincia Pavese
La Provincia di Sondrio
Quotidiano Energia
Staffetta Quotidiana
La Tribuna di Treviso
Unione Sarda
La Verità
La Voce di Mantova
La Voce di Rovigo

4.2 Periodici

Al volante
Chi
Casa Facile
Casa&Clima
Cose di Casa
Dipiù
Donna Moderna
Io Donna
L'Espresso
Famiglia Cristiana
Focus
Gente

Oggi

Panorama

Quattroruote

Salvagente

TV Sorrisi e Canzoni

4.3 *Quotidiani Esteri*

Financial Times

Frankfurter Allgemeine

Le Monde

Wall Street Journal

El Pais

Figaro

La Tribune

The Times

The Guardian

The Economist

Herald Tribune

Die Welt

4.4 *Siti Web*

Le versioni online delle testate di cui ai punti 4.1, 4.2 e 4.3

Tgcom24

Energia oltre

Tiscali

Citynews

Fanpage

Pianeta donna

Nanopress

Alfemminile.com

Blogo.it

Huffington post

Euractiv

Firstonline

Greenme.it

Leggo

Dagospia

Lettera43

Il post

Linkiesta
Money
Notizie.it
Open.online
Qualenergia
Rinnovabili.it
Servizi a rete
Sostariffe
Sussidiario.net
Skytg24
Tpi
UPday
Today.it
Wired.it

4.5 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

4.6 Radio

Canali Rai fm e digitali
Radio 24 – Il Sole 24 ore
Radio Radicale

Radio Popolare
Radio Bruno
Radio in Blu
Canali RTL
Canali Repubblica- Espresso
Canali Mediaset Radio
Gruppo RDS
Radio Italia
Radionorba
Telelombardia

4.7 Specialistici

Quotidiano Energia
Staffetta Quotidiana (energia, acqua, rifiuti)
Ch4 H2o Gruppo Italia Energia
No Dig
RiciclaTv
E-Gazzette
Greenreport

ART. 5 - SERVIZI DI MEDIA ANALYSIS

5.1 Definizione generale del servizio

Si richiede la fornitura del servizio di Media Analysis, che fornisce elementi per valutare quantitativamente e qualitativamente la presenza e la reputazione dell'Autorità. Il servizio dovrà garantire un sistema integrato e completo per il monitoraggio delle uscite sui media tradizionali (stampa, tv e radio) e online nonché dei contenuti sui canali digitali (es. blog, forum, piattaforme, contenitori multimediali, servizi di podcast, etc.) e le conversazioni sulle principali piattaforme social (es. X, LinkedIn, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, etc.). Il servizio dovrà basarsi su una serie di categorie/tematiche (tag/metatag) da utilizzare per la ricerca concordate tra Amministratore e Appaltatore, legate all'attività regolatoria dell'Autorità nonché a contenuti di interesse relativi ai settori di competenza dell'Autorità. Il servizio è riferito principalmente ai contenuti nazionali, locali e internazionali con priorità a quelli europei ed eurocomunitari. Il fornitore dovrà assicurare la piena conformità della soluzione alle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali.

5.2 Funzionalità del servizio

Il servizio dovrà presentare le seguenti funzionalità, fatte salve ulteriori necessità informative dell'Autorità che possono delinearli durante lo svolgimento del contratto:

- Rilevazione, in tempo reale o il più possibile vicino al momento della pubblicazione, dei contenuti su media tradizionali (stampa, radio, TV) e digitali, social media, blog, forum, aggregatori, portali e piattaforme di podcast, senza limiti quantitativi;
- analisi automatizzata del sentiment con classificazione delle menzioni secondo polarità positiva, negativa o neutra, modificabili dall'Amministratore;
- cruscotti personalizzabili per la visualizzazione delle metriche quantitative e qualitative;
- sistema di alert e notifiche configurabili su parole chiave e tematiche strategiche;
- generazione, anche automatizzabile, di report avanzati esportabili in formati standard;

- archivio storico dei contenuti per analisi comparative temporali di almeno 13 mesi;
- interfaccia intuitiva accessibile secondo art. 2.3.1.

Tutti i contenuti segnalati e i dati dovranno essere accessibili e consultabili attraverso una piattaforma on-line (in italiano, realizzata in modo adattivo/responsivo per una fruizione anche da apparecchi *mobile*) 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 e l'archivio attraverso tutte le variabili inserite nel database e fare ricerche per "parole chiave". Infine, dovranno essere presenti tutti i link relativi ai post analizzati. Anche in questa funzione costituirà elemento premiante l'integrazione di sistemi di intelligenza artificiale che consentano di interrogare il servizio in modalità chat, generare sintesi, sommari ed estratti, effettuare interrogazioni, domande e ricerche cross-tematiche e affinare rilevazioni, analisi e risultati nel tempo.

5.3 Principali funzioni della piattaforma del servizio di Media Analysis

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, , web, ecc);
 - sentiment (positivo/negativo/neutro);
 - numero e tipologia di interazioni;
 - provenienza geografica del post/articolo;
 - numero di backlink;
 - individuazione di influencer.

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 e-mail 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, pptx, htm, txt, ecc.) e ordinato per tipo di fonte, argomento, sentiment, ecc.

5.4 Argomenti di interesse, categorie e parole chiave

La media analysis dovrà riguardare argomenti richiamati all'art. 3.

Nel corso del contratto l'Autorità può in qualunque momento sostituire o aggiungere una o più parole chiave o categoria.

5.5 Reportistica

Nell'ambito del servizio deve essere garantita dall'Appaltatore la fornitura di report quali-quantitativi, periodici e occasionali in base a richieste legate a esigenze specifiche da stabilire da parte dell'Amministratore, relativi:

a) al monitoraggio media tradizionali (stampa, radio e TV) che riportino il numero delle uscite e il "peso" (diffusione, spettatori, lettori, iscritti, follower, etc.) dei canali e la loro tipologia (testate, siti, blog, social, etc.), 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. In caso di disponibilità di dati storici, l'analisi deve indicare anche le tendenze di maggior rilevanza che è possibile rilevare.

b) all'analisi dei contenuti digitali e social che, oltre a tutto quanto già previsto per il monitoraggio media tradizionali, dovrà considerare anche i principali fattori di performance (numero dei risultati, engagement, reach, etc.), autori più attivi (relativi follower) e influencer, fonti più attive per numero di post e interazioni, 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. I report dovranno presentare l'evoluzione dinamica del giudizio attribuito all'Autorità sui canali digitali e sui social media. L'analisi 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.

I report dovranno essere accompagnati da un "executive summary", corredati da infografiche e tabelle di sintesi intuitive e dovranno essere disponibili sulla piattaforma on-line e in formato statico pdf. Format e periodicità saranno concordati con l'Amministratore.

ART. 6 - INTEGRAZIONE ARCHIVIO PRECEDENTE

Il fornitore dovrà integrare nel proprio sistema, entro 90 giorni dall'attivazione del servizio, le rassegne stampa degli anni precedenti. Le modalità di presentazione, ricerca e visualizzazione dovranno essere in linea con l'oggetto del servizio.

ART. 7- 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 fino a 250 utenti contemporaneamente connessi, cioè il numero massimo dei potenziali fruitori delle rassegne quotidiane - 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 l'Autorità 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 e-mail all'indirizzo 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 dall'Autorità e/o dall'Appaltatore, quest'ultimo deve garantire la consegna presso la Direzione Comunicazione e Media dell'Autorità (Milano o Roma) di una copia della rassegna cartacea.

ART. 8 - 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 con le modalità di cui all'art. 2.3. Deve essere possibile realizzare l'accesso diretto dalla Intranet dell'Autorità, senza digitazione di Username e Password, attraverso la lettura del Header "Referer" (sistema attualmente in uso) oppure attraverso i più comuni sistemi di integrazione tra applicazioni Web.

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

Si ribadisce che il servizio di rassegna, quindi, dovrà essere fruibile al personale dell'Autorità "loggato" sull'intranet interna, con una numerosità fino a 250 unità contemporanee.

Da prevedere inoltre un backup periodico a carico dell'Appaltatore.

ART. 9 - ASSISTENZA

L'Appaltatore fornirà al personale dell'Autorità (Amministratore 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 sia per gli aspetti inerenti il contenuto delle rassegne e dei servizi di media analysis, 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.

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.