



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI EDICOLA DIGITALE
IN FAVORE DI GIUNTA E ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA –
ROMAGNA**

**ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1. PREMESSA	2
2. DESCRIZIONE GENERALE	2
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO.....	2
3.a) Caratteristiche dei servizi di accesso e utilizzo della piattaforma.....	3
3.b) Caratteristiche dei servizi di gestione degli abbonamenti	5
3.c) Caratteristiche dei servizi di supporto, assistenza tecnica e formazione	5
4. LIVELLO DEI SERVIZI E PENALI	6
ALLEGATO 1: ELENCO DELLE TESTATE	8

1. PREMESSA

La Regione Emilia-Romagna (Giunta regionale e Assemblea legislativa) ha la necessità di dotarsi di un **servizio di edicola digitale** allo scopo di fornire agli **organi istituzionali** (presidenza, assessori e consiglieri) e agli **uffici** (in particolare, le strutture deputate ai rapporti coi media) una pluralità di fonti di informazione. Il presente documento descrive le **caratteristiche tecniche del servizio** oggetto di acquisizione **per 100 utenti** (70 dell'Assemblea e 30 di Giunta) e dei **connessi servizi di gestione centralizzata degli abbonamenti, help desk e formazione**.

2. DESCRIZIONE GENERALE

Questa Amministrazione è interessata ad acquisire un **servizio di edicola digitale** che consenta la **consultazione**, attraverso apposita piattaforma, delle **testate in abbonamento** per un totale di **100 utenze** e per la **durata di 24 mesi**, con **possibilità di rinnovo** fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi.

Il servizio deve consentire agli utenti accreditati di **“sfogliare” le edizioni digitali** dei quotidiani e dei periodici indicati nell'“Allegato 1- elenco delle testate”, sia tramite **web** che tramite **app**, da un **unico punto di accesso** e da **tutti i dispositivi** sia fissi che mobili. Il servizio deve consentire anche la consultazione e la **ricerca di articoli d'archivio**, il salvataggio e il download.

La fornitura è pertanto suddivisa in:

1. **Servizi di accesso e utilizzo della piattaforma**
2. **Servizi di gestione degli abbonamenti**
3. **Servizi di supporto, assistenza tecnica e formazione**

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio deve:

- a) **permettere di consultare**, in formato digitale e online, le prime pagine e le versioni integrali delle varie testate/edizioni in abbonamento **da un unico punto di accesso, da tutti i dispositivi fissi e mobili** e **con una interfaccia unica** per tutti i giornali;
- b) **consentire la ricerca** di articoli da archivio per parole chiave, per data e per fonte e per un periodo minimo di tempo di almeno 30 giorni dalla data di effettuazione della ricerca stessa e fornire la **selezione sfogliabile** degli articoli;
- c) **permettere di visualizzare**, nella pagina iniziale, **l'elenco delle testate disponibili** alla data del giorno, ovvero a una data precedente da selezionare;
- d) **garantire una navigazione facile e intuitiva** di tutte le fonti disponibili, con la possibilità di sfogliare i giornali pagina per pagina, di spostarsi avanti/indietro o direttamente alla prima/ultima pagina, di tornare all'elenco fonti e di effettuare zoom all'interno del/dei giornali selezionati;

- e) **assicurare una lettura fluida e gradevole** da ogni tipo di device, con un elevato livello di zoom, alta qualità di immagini e testo e velocità di scorrimento da pagina a pagina;
- f) **consentire la selezione e il download in pdf** degli articoli d'interesse, nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente.

3.a) Caratteristiche dei servizi di accesso e utilizzo della piattaforma

L'accesso deve:

- a) **essere garantito a 100 utenti diversi**, di cui 30 per la Giunta regionale e 70 per l'Assemblea. L'elenco degli utenti da abilitare sarà trasmesso dopo la stipula del contratto. Lo stesso potrà essere modificato nel corso dell'esecuzione contrattuale;
- b) **essere erogato sia in modalità WebBased responsive** (preferibilmente HTML5) sia **tramite App** per dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.);
- c) **avvenire mediante credenziali personali** rilasciate dal fornitore. Le credenziali devono essere univoche a prescindere dal dispositivo utilizzato. La password deve poter essere modificata dopo il primo accesso. L'Amministrazione può richiedere in qualsiasi momento il reset; il fornitore deve ottemperare entro 4 ore dalla richiesta;
- d) **consentire l'accesso in contemporanea** al sistema da parte di tutti gli utenti autorizzati (e di un loro eventuale delegato), oltre che da pc, **anche tramite app da mobile** (tablet e smartphone) e **in modalità offline**;
- e) **essere possibile sia da dispositivi fissi che mobili**. Una volta effettuato l'accesso, il sistema deve chiudere automaticamente una sessione lasciata aperta per più di 15 minuti senza operatività. In caso l'utente decida di accedere da un altro dispositivo con una sessione ancora aperta, il sistema deve chiudere l'accesso del primo dispositivo e consentire l'accesso all'ultimo;
- f) **garantire il rispetto della normativa sui dati personali**. A tal fine, i dati di accesso degli utenti devono essere gestiti in forma criptata. Il fornitore deve rendere disponibili, in forma aggregata, rapporti mensili sull'utilizzo del servizio (numero giornali letti, picchi di lettura, lettori ecc.).
 - a)

La piattaforma deve:

- a) garantire **elevati livelli di affidabilità e continuità del servizio** ed essere **sviluppata e fornita in modalità SaaS** (Software as a service), secondo i requisiti fissati dalla circolare AGID n. 3 del 9 aprile 2018, ed essere **erogata senza necessità di installazione presso il Datacenter regionale**;
- b) **essere ottimizzata** per l'utilizzo mediante dispositivi dotati dei principali sistemi operativi (Windows, Mac OS, Linux, iOS e Android), con obbligo di aggiornamento costante alle versioni successive di ciascun sistema operativo e di ciascun browser (Edge, Firefox, Google Chrome, Safari/iPad, Opera e, in ogni caso, con i browser più diffusi);
- c) essere funzionante **7 giorni su 7, 24 ore al giorno**, compresi i festivi;
- b) garantire **tempestività di accesso** all'informazione nei tempi tecnici strettamente necessari alla pubblicazione;
- d) rispettare i **requisiti di accessibilità ed usabilità** previsti dalla normativa vigente;
- e) essere **profilata in via esclusiva** (modalità "multi-tenant") per Regione Emilia-Romagna;

- f) prevedere la profilazione di **almeno 4 utenze nominative** (2 per la Giunta, 2 per l'Assemblea) con diritti amministrativi sul "tenant" rilasciato dall'Amministrazione per configurazioni, personalizzazioni e, se previsto, per la gestione in autonomia delle credenziali di accesso;
- g) prevedere la possibilità, per i suddetti utenti, di **gestire e monitorare gli accessi**, visualizzare lo stato degli abbonamenti e delle fonti, creare, modificare o cancellare ruoli utilizzati e/o account utente, nonché di associare a ciascuna redazione la tipologia ed il numero di abbonamenti;
- h) Essere ospitata in datacenter di Paesi ove è vigente il GDPR.
- i) Garantire procedure di backup, restore e soluzione di disaster recovery.

Si precisa infine che l'avvio in esercizio della soluzione sul "tenant" dedicato all'Amministrazione deve essere preceduto dall'esecuzione, con esito positivo, di due test (a carico del Settore Innovazione Digitale, dati, tecnologia e Polo archivistico, per brevità SID):

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

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

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

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

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

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

3.b) Caratteristiche dei servizi di gestione degli abbonamenti

Il fornitore è tenuto all'approvvigionamento, alla fornitura e alla gestione degli **abbonamenti alle versioni digitali dei giornali** indicati nell'Allegato 1- elenco delle testate", secondo i tempi e le modalità definiti dall'Amministrazione.

Il **numero massimo** di abbonamenti attivabili è pari a **390 unità**, il **numero minimo garantito** è pari a **280**.

Dopo la stipula del contratto, l'Amministrazione invierà al fornitore l'elenco degli **abbonamenti annuali da attivare** nell'immediato. Tale numero non potrà essere inferiore al numero minimo garantito e sarà **soggetto a revisione integrale** al termine del primo anno.

Nel corso dell'esecuzione contrattuale, l'Amministrazione potrà, sia sulla base dei dati di utilizzo delle fonti consultate sia per sopravvenute esigenze, chiedere **l'attivazione di nuovi abbonamenti fino ad un massimo di 390**.

L'Amministrazione ha facoltà di chiedere l'attivazione di **ulteriori abbonamenti** rispetto al numero massimo previsti di 390, **entro il limite del quinto d'obbligo**.

Nell'offerta dovrà essere prevista la possibilità di **accesso riservato** a tutte le testate/edizioni in abbonamento **per n. 4 utenze**, due di Giunta e due dell'Assemblea.

I **corrispettivi contrattuali** sono determinati dal fornitore **a proprio rischio** in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime e sono, pertanto, fissi e invariabili, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi il fornitore di ogni relativo rischio o alea. Il fornitore non potrà pertanto vantare diritto ad altri compensi, ovvero a adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi. Al fornitore sono riconosciuti esclusivamente i corrispettivi spettanti in base ai servizi effettivamente e diligentemente prestati.

L'acquisto degli abbonamenti è **gestito autonomamente** dal fornitore, che assume ogni responsabilità nei rapporti con le testate giornalistiche, manlevando l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito a ogni eventuale contestazione degli editori/autori, legata al diritto d'autore.

3.c) Caratteristiche dei servizi di supporto, assistenza tecnica e formazione

Per la continuità e l'efficienza del servizio, il fornitore deve **garantire assistenza tecnica** da remoto e **supporto al personale** dell'Amministrazione, cui dovrà essere fornita la descrizione e la composizione del gruppo di lavoro proposto per l'espletamento delle attività,

con indicazione delle figure professionali previste, della distribuzione delle responsabilità, delle modalità di coordinamento e raccordo con l'Amministrazione regionale.

Il servizio di help desk deve essere operativo tutti i giorni come segue:

- **nelle giornate lavorative, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,00 alle ore 20,00;**
- **il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 07.00 alle ore 17.00**

Il servizio deve essere **attivabile per posta elettronica o per telefono** dagli utenti del servizio, attraverso un indirizzo e-mail ed un numero telefonico preventivamente comunicati all'Amministrazione.

Il fornitore deve assicurare il seguente **livello minimo** di servizio:

- **presa in carico** della segnalazione entro 2 (due) ore dalla segnalazione stessa;
- **risoluzione** entro 3 (tre) ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione per i disservizi bloccanti, entro 6 (sei) ore lavorative per gli altri disservizi.

c)

Il servizio è considerato “**bloccante**” se non consente all'utente di svolgere le funzioni di consultazione e ricerca per più di 30 (trenta) minuti consecutivi per cause imputabili al fornitore.

Il disservizio è qualificato come “**non bloccante**” se l'utente è in grado di utilizzare il servizio ma con prestazioni degradate o limitate per cause imputabili all'appaltatore.

Qualora il malfunzionamento non sia risolvibile entro i tempi indicati, il fornitore comunicherà ai referenti indicati dall'Amministrazione, prima della scadenza del termine, il motivo dell'impossibilità o difficoltà della risoluzione e la stima dei tempi necessari per la risoluzione. Si richiede infine che, complessivamente, il servizio risulti **disponibile per il 99% del tempo** nell'ambito di ciascun anno solare.

Il supporto agli utenti abilitati nell'utilizzo della piattaforma dovrà essere garantito all'avvio del contratto e nel corso della sua esecuzione, qualora vengano apportate modifiche, preliminarmente concordate con l'Amministrazione, rilevanti ai fini della funzionalità e delle modalità di utilizzo della piattaforma.

In particolare, il fornitore si rende disponibile a condurre un **minimo di n. 2 sessioni formative** dedicate agli utenti abilitati alla consultazione della piattaforma, con le modalità e nei termini stabiliti dall'Amministrazione.

Una delle sessioni formative, che potrà essere erogata anche da remoto, dovrà essere dedicata in via esclusiva agli utenti abilitati a intervenire sulla piattaforma con profilo amministrativo/gestionale al fine di consentire una maggiore autonomia nella gestione. Una **guida** del servizio messa a disposizione dal fornitore deve essere accessibile in qualsiasi momento via web.

4. LIVELLO DEI SERVIZI E PENALI

L'erogazione del servizio di manutenzione tecnica dovrà avvenire secondo i livelli di servizio

sintetizzati nella tabella che segue.

ID	Attività	Tempistica	Penale
1	Disponibilità del servizio di fruizione della piattaforma su base trimestrale	99% su base trimestrale	€ 200,00 per ogni punto percentuale di indisponibilità inferiore al 99%
2	Risoluzione di malfunzionamenti bloccanti	Entro 6 ore dalla segnalazione/richiesta di intervento	€ 100,00 per ogni ora di ritardo
3	Risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti	Entro 24 ore dalla chiamata	€ 20,00 per ogni ora di ritardo
4	Servizio di assistenza	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,00 alle ore 20,00 Il sabato, la domenica e nei giorni festivi: dalle ore 07.00 alle ore 17.00	€ 100,00 per ogni ora di indisponibilità del servizio di helpdesk

ALLEGATO 1: ELENCO DELLE TESTATE

Testate in abbonamento	Quantità minime	Quantità massime
Avvenire	4	6
Corriere della Sera	30	40
Corriere di Romagna	6	8
Domani	10	16
Gazzetta di Modena	8	12
Gazzetta di Modena online	6	6
Gazzetta di Parma	8	12
Gazzetta di Reggio	6	8
Gazzetta di Reggio online	6	6
Huffington Post	6	8
Il Fatto Quotidiano	10	16
Il Foglio	6	10
Il Giornale	4	10
Il Manifesto	4	10
Il Messaggero	4	10
Il Resto del Carlino (ed. Bologna)	16	26
Il Resto del Carlino (ed. Ferrara)	6	10
Il Resto del Carlino (ed. Forlì)	3	4
Il Resto del Carlino (ed. Cesena)	3	4
Il Resto del Carlino (ed. Imola)	4	6
Il Resto del Carlino (ed. Modena)	8	8
Il Resto del Carlino (ed. Ravenna)	6	8
Il Resto del Carlino (ed. Reggio)	6	8
Il Resto del Carlino (ed. Rimini)	8	8
Il Resto del Carlino (Tutte le Edizioni)	4	6
Il Riformista	3	4
Il Sole 24 Ore	10	15
Internazionale	4	6
Italia Oggi	4	4
La Nuova Ferrara	6	8
La Nuova Ferrara online	6	6
La Repubblica	42	50
La Stampa	10	12

L'Espresso	6	8
Libero	4	6
Libertà	4	6
L'Unità	3	5
	280	390