

**ALLEGATO TECNICO**  
**AL CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI**  
**MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI MEDIA AUDIOVISIVI PER LE GARANZIE**  
**DELL'UTENZA E LA TUTELA DEI MINORI E PER GLI OBBLIGHI GENERALI DI**  
**PROGRAMMAZIONE**

Il presente Allegato tecnico al capitolato speciale d'oneri (di seguito, "Allegato tecnico") riporta le informazioni necessarie per la partecipazione alla gara per l'affidamento dell'incarico per il monitoraggio dei servizi di media audiovisivi per:

- 1) le garanzie dell'utenza e la tutela dei minori (Area 1)**
- 2) gli obblighi generali di programmazione (Area 2)**

Le modalità di esecuzione delle prestazioni richieste sono riportate nel capitolato speciale d'oneri, di seguito indicato con il termine "Capitolato", di cui il presente documento costituisce parte integrante.

**PARTE 1**

**OBIETTIVO E OGGETTO DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO**

La legge 31 luglio 1997, n. 249, attribuisce, tra l'altro, all'Autorità le competenze in materia di monitoraggio delle trasmissioni televisive (art. 1, comma 6, lett. b), n. 13). In particolare, per le aree oggetto del presente capitolato, l'Autorità è tenuta a verificare il rispetto da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi della normativa vigente in materia ed in particolare delle norme previste dal decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, e s.m.i., recante "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*", e relativi provvedimenti attuativi, e dal vigente Contratto nazionale di servizio per il quinquennio 2018-2022 stipulato tra il Ministero dello Sviluppo economico e la Rai Radiotelevisione S.p.A. e successivi contratti posti in essere in costanza del rapporto di fornitura con l'aggiudicatario.

L'obiettivo che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito Autorità) persegue attraverso il monitoraggio dei programmi televisivi è quello di acquisire dati ed elementi, elaborare analisi e valutazioni per l'assolvimento degli adempimenti previsti dal quadro legislativo e regolamentare nazionale e comunitario vigente in materia di servizi di media audiovisivi.

L'oggetto del servizio di monitoraggio consta della registrazione, catalogazione, archiviazione, elaborazione, organizzazione, anche in formato grafico e tabellare, e nella conservazione di dati e

informazioni sui programmi diffusi in relazione alle previsioni di legge in materia di garanzia dell'utenza e tutela dei minori e di obblighi generali di programmazione.

## **PARTE 2**

### **CARATTERISTICHE TECNICHE DEL MONITORAGGIO**

#### **2.1 Registrazione delle trasmissioni**

L'aggiudicatario è tenuto alla registrazione di tutti i programmi messi a disposizione dai fornitori di servizi di media audiovisivi sui palinsesti televisivi indicati nel presente *Allegato tecnico*, da svolgersi 24 ore su 24 per l'intero anno solare e per l'intera durata del contratto e a renderle disponibili su apposito database dedicato all'Autorità di cui al §3.1.

L'aggiudicatario deve conservare i supporti audiovisivi delle registrazioni dei programmi messi a disposizione dai fornitori di servizi di media audiovisivi monitorati per un periodo di almeno 24 mesi successivi alla data di trasmissione degli stessi. L'aggiudicatario deve conservare per almeno 5 anni dalla data di trasmissione i dati del monitoraggio.

Su richiesta dell'Autorità, l'aggiudicatario si impegna, altresì, a recapitare, entro 24 ore, presso i locali della sede di Roma, ovvero in ogni altra sede dell'Autorità che dovesse essere all'uopo indicata, copia del supporto audiovisivo contenente la registrazione del/dei programmi televisivi recante, in sovrimpressione, la denominazione del servizio di media audiovisivo, la data e l'orario di messa in onda della programmazione, in formato digitale o, comunque, con le modalità stabilite dall'Autorità.

#### **2.2 Servizi di media da monitorare**

Il monitoraggio deve essere effettuato sui palinsesti televisivi ed i cataloghi di seguito elencati:

n.21 palinsesti diffusi su rete televisiva terrestre:

- *Rai 1, Rai 2, Rai 3, Rai 4, Rai Movie, Rai Premium, Rai Yoyo (Società RAI Radiotelevisione Italiana Spa);*
- *Canale 5, Italia I, Retequattro, Iris, Boing, Cartoonito, Top Crime (Gruppo Mediaset S.p.A.);*
- *La 7 (Società LA7 S.p.A.);*
- *Nove, Real Time, Dmax (Società Discovery Italia S.r.l.);*
- *Cielo, TV8 (Gruppo SKY Italia S.r.l.);*

- *Paramount Channel (Società Viacom International Media Networks Italia S.r.l.)*.

n. 5 palinsesti diffusi via satellite:

- *Sky Cinema 1, Sky Uno; Sky Cinema Family (Società SKY Italia S.r.l.);*

- *Premium Cinema, Premium Stories (Gruppo Mediaset S.p.A.)*.

n. 5 cataloghi:

- *RaiPlay (Società RAI Radiotelevisione Italiana Spa);*

- *Sky on demand (Società SKY Italia S.r.l.);*

- *Infinity (Gruppo Mediaset S.p.A.);*

- *TimVision (TIM S.p.A.)*

- *Chili TV (Chili S.p.A.)*.

Resta inteso che, l'attività di monitoraggio dei palinsesti e dei cataloghi sopra elencati deve proseguire anche nel caso di variazione della denominazione del marchio utilizzato.

È fatta salva la facoltà da parte dell'Autorità di effettuare sostituzioni, nell'ambito del numero predefinito dei palinsesti e dei cataloghi oggetto della rilevazione, nonché di richiedere il monitoraggio di un palinsesto o di un catalogo aggiuntivi, sulla base di particolari esigenze di ufficio.

~ AREA 1 ~

## **Garanzie dell'utenza e tutela dei minori**

### **2.3 Finalità del monitoraggio delle garanzie dell'utenza e della tutela dei minori e modalità di rilevazione**

L'attività di monitoraggio delle emittenti televisive nazionali in ambito nazionale è finalizzata a verificare il rispetto delle norme poste a garanzia dell'utenza e della tutela dei minori nella programmazione audiovisiva sulla base del decreto legislativo 31 luglio 2005, n.177, come modificato dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 e dal decreto legislativo 28 giugno 2012, n. 120, recante "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici", delle relative delibere di attuazione adottate dall'Autorità, del Codice Media e Minori, del Codice Media e sport e delle relative delibere di attuazione, dei regolamenti e degli atti di indirizzo adottati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in materia.

L'aggiudicatario effettua il monitoraggio dei programmi televisivi sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità e segnala a quest'ultima quei programmi ritenuti potenzialmente pregiudizievoli dello sviluppo dei minori e suscettibili di ulteriore approfondimento e valutazione alla luce delle vigenti disposizioni (e delle eventuali successive modificazioni), la cui attuazione è in capo all'Autorità.

La segnalazione deve contenere i seguenti elementi indicativi del programma/contenuto segnalato:

- servizio di media di emissione;
- titolo del programma/contenuto;
- data di messa in onda;
- orario di messa in onda e di conclusione;
- durata complessiva del programma/contenuto.

Va precisato che, secondo quanto disposto dall'articolo 34, comma 1 del Testo unico citato, per i servizi di media audiovisivi lineari (sia gratuiti che a pagamento) vige il divieto di trasmissioni televisive che possano nuocere gravemente allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori, e in particolare i programmi che presentano scene di violenza gratuita o insistita o efferata ovvero pornografiche. Sono altresì vietate, in quanto da considerarsi come gravemente nocive per i minori, le trasmissioni di film ai quali, per la proiezione o rappresentazione in pubblico, sia stato negato il nulla osta o che siano vietati ai minori di anni diciotto. In deroga ai divieti previsti al comma 1 citato, le trasmissioni di programmi gravemente nocivi ai minori possono essere rese disponibili dai servizi di media audiovisivi a richiesta (non lineari), ai quali l'utente accede selezionando i contenuti da un «catalogo» di audiovisivi. In tal caso, l'aggiudicatario verifica che i contenuti per adulti inseriti nel catalogo siano offerti con la funzione di abilitazione alla visione dei predetti programmi prevista nella Delibera 51/13/CSP del 3 maggio 2013. Sui criteri di classificazione delle trasmissioni televisive che possono nuocere gravemente allo sviluppo fisico, mentale o morale dei minori ovvero con visione limitata ai soli adulti l'aggiudicatario fa riferimento, oltre che alle norme vigenti, anche alla delibera n. 52/13/CSP del 3 maggio 2013.

L'aggiudicatario segnala altresì programmi che possono nuocere allo sviluppo fisico, mentale o morale dei minorenni e film vietati ai minori di anni 14, di cui, secondo quanto disposto dall'articolo 34, comma 2 del Testo unico, è vietata la diffusione a meno che la scelta dell'ora di trasmissione fra le ore 23:00 e le ore 7:00 o qualsiasi altro accorgimento tecnico (parental control) escludano che i minorenni che si trovano nell'area di diffusione assistano normalmente a tali programmi. Qualora tali programmi siano trasmessi, sia in chiaro che a pagamento, l'aggiudicatario verifica che gli stessi siano preceduti da un'avvertenza acustica e siano identificati, durante tutto il corso della trasmissione, mediante la presenza di un simbolo visivo chiaramente percepibile.

L'aggiudicatario segnala l'eventuale messa in onda di programmi che ritiene in contrasto con le disposizioni a tutela dei minori previste dal Codice di autoregolamentazione media e minori approvato il

29 novembre 2002 e successive modifiche e dal Codice di autoregolamentazione delle trasmissioni di commento degli avvenimenti sportivi, denominato Codice media e sport sottoscritto il 25 luglio 2007.

Segnala l'eventuale messa in onda di programmi lesivi dei diritti fondamentali e della dignità della persona o che contengano qualsiasi forma di discriminazione o incitamento all'odio basato su razza, orientamento sessuale, religione, nazionalità, opinioni politiche e condizioni personali o sociali, anche tenuto conto di quanto indicato nella Delibera n. 424/16/CONS del 16 settembre 2016. Nell'attività di monitoraggio fa inoltre riferimento agli atti di indirizzo e alle delibere dell'Autorità in materia, quali la Delibera n.165/06/CSP del 22 novembre 2006, la Delibera n. 23/07/CSP del 22 febbraio 2007.

Nella segnalazione all'Autorità l'aggiudicatario descrive nel dettaglio il fatto ritenuto in violazione delle norme, con precisazione dell'ora di inizio e di fine della/e sequenza/e oggetto di segnalazione, e, nei casi di analisi del contenuto del programma segnalato, tiene conto dei seguenti tre livelli di lettura:

- Esame di alcuni elementi descrittivo-conoscitivi e di contesto al programma, anche inerenti alla sua collocazione palinsestuale;
- Analisi del programma;
- Analisi della/e singola/e scena/e.

Relativamente al primo livello, fornisce informazioni su alcune caratteristiche, anche paratestuali, del programma e relative alla sua collocazione quali: canale, data di trasmissione, orario di inizio e di conclusione del programma (con indicazione della fascia oraria), titolo programma, tipologia programma (cfr. delibera n. 54/03/CONS del 19 febbraio 2003), contenuti delle scene rilevate (per es. violenza, sesso, etc.), sistemi di segnalazione del programma (simboli iconografici, annunci verbali, cartelli, sovrascritte scorrevoli ecc.).

Con riferimento al secondo livello, l'aggiudicatario, a fronte di un'analisi approfondita del programma, ne descrive gli aspetti più specifici, per esempio fornendo informazioni su: trama e tematiche trattate, linguaggio utilizzato (per es. osceno, blasfemo, scurrile, ecc.), livello di verosimiglianza di quanto rappresentato, valori nel complesso veicolati (per es. razzismo-xenofobia, disprezzo per fedi religiose, istigazione alla violenza o incitamento all'odio comunque motivato ecc.), genere (per es. comico, western, fantastico-horror ecc., nei casi di film o fiction).

In relazione al terzo livello, infine, incentra l'attenzione sulle singole scene ritenute più critiche (per es. di sesso o di violenza). A questo proposito, può per esempio evidenziare i soggetti coinvolti, anche nei termini di oggetto e testimone della eventuale violenza rilevata (minore ecc.) e i principali elementi e la tonalità emotiva della/e scena/e. Relativamente a quest'ultimo aspetto, può essere utile che descriva lo stato emotivo del protagonista e/o vittima e i filtri impiegati (accorgimenti tecnici per impedire la visione o l'ascolto di taluni contenuti o scena in bianco e nero o seppiato o bassa qualità delle immagini o uso di particolari effetti speciali) e che fornisca indicazioni circa il potenziale eccitativo della scena, inferibile dalla presenza di taluni elementi quali: morbosità delle inquadrature (insistenza sui particolari, dettagli,

primi piani ecc.) o descrizione minuziosa dell'episodio, condensazione degli stimoli (aumento improvviso volume, musica, suoni, rumori, scelte cromatiche, movimenti di macchina, tono concitato narrazione, urla, gemiti, ecc.).

Infine, correda la descrizione di ulteriori osservazioni e commenti.

Le segnalazioni devono pervenire presso l'Autorità entro sette giorni dalla data di messa in onda del programma unitamente alla messa a disposizione del filmato oggetto di analisi – con sovrimpressione di data e ora – nel formato richiesto dall'Autorità.

L'Autorità si riserva di indicare ulteriori criteri di dettaglio da adottare per la rilevazione e di fornire i criteri di aggregazione dei dati ed i modelli tabellari da utilizzare per la redazione dei report periodici (tabelle, grafici, prospetti ecc.).

L'Autorità si riserva, altresì, di apportare ogni variazione ritenuta necessaria, senza che l'aggiudicatario possa accampare alcun diritto a nuovi o maggiori compensi. Ogni eventuale modifica dovrà essere adottata entro i termini fissati dall'Autorità.

## ~ AREA 2 ~

### **Obblighi di programmazione**

#### **2.4 Finalità del monitoraggio ed elementi della rilevazione**

Per quanto attiene alla rilevazione degli obblighi di programmazione dovrà farsi riferimento a quanto previsto dall'articolo 44 del decreto legislativo 31 luglio 2005 n.177, e s.m.i., recante “*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*”, e dalla Delibera dell'Autorità **n. XXX**

#### **2.5 I dati da rilevare**

Il database indicato al seguente §3.1, deve riportare, per quanto attiene all'area degli Obblighi di programmazione, i seguenti dati per i palinsesti diffusi via terrestre o via satellite in modalità lineare:

- il nome del palinsesto;
- la data di messa in onda;
- il titolo del programma;
- l'orario di inizio e di conclusione del programma;
- genere per i programmi della concessionaria pubblica (secondo l'art.3 del contratto di servizio

per il quinquennio 2018-2022 stipulato tra il Ministero dello sviluppo economico e la RAI S.p.A.);

- la durata complessiva del programma;
- classificazione dell'opera come europea o extraeuropea<sup>1</sup>;
- classificazione dell'opera come espressione originale italiana<sup>2</sup>;
- eventuale identificazione della indipendenza del produttore.

Per i cataloghi diffusi on demand deve riportare i seguenti dati:

- il nome del catalogo;
- la durata complessiva del monte ore del catalogo;
- classificazione dell'opera come europea o extraeuropea<sup>3</sup>;
- classificazione dell'opera come espressione originale italiana<sup>4</sup>.

Ai fini della rilevazione del rispetto degli obblighi di programmazione si deve considerare tutta la programmazione televisiva, esclusi i seguenti programmi televisivi:

- Notiziari
- Manifestazioni sportive;
- Giochi televisivi;
- Pubblicità varia e televendite;
- Servizi *teletext*.

L'Autorità si riserva di fornire i criteri di dettaglio da adottare per la rilevazione.

L'attività di monitoraggio relativa al rispetto degli obblighi di programmazione da parte dei fornitori dei servizi di media audiovisivi lineari, svolta dall'aggiudicatario, deve essere fruibile come estrazione di dati dal database mediante apposite tabelle<sup>5</sup>, contenenti, per ciascun palinsesto, i seguenti campi:

---

<sup>1</sup> Le opere europee sono definite dall'art.2, comma 1, lett. cc) del "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*".

<sup>2</sup> Per la definizione di opera audiovisiva di espressione originale italiana si dovrà fare riferimento Decreto ministeriale che dovrà essere emanato dal MIBAC ai sensi dell'art.44-sexies, comma 1 del "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*", nonché all'elenco che dovrà essere pubblicato dallo stesso MIBAC contenente le opere che hanno ottenuto tale qualifica.

<sup>3</sup> Le opere europee sono definite dall'art.2, comma 1, lett. cc) del "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*".

<sup>4</sup> Per la definizione di opera audiovisiva di espressione originale italiana si dovrà fare riferimento Decreto ministeriale che dovrà essere emanato dal MIBAC ai sensi dell'art.44-sexies, comma 1 del "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*", nonché all'elenco che dovrà essere pubblicato dallo stesso MIBAC contenente le opere che hanno ottenuto tale qualifica.

<sup>5</sup> Le tabelle in questione devono essere redatte utilizzando il modello indicato nella "*Tabella 1*" contenuta nell'ALLEGATO A del presente allegato tecnico.

- a) Totale tempo giornaliero di trasmissione, espresso in ore e minuti primi.
- b) Totale tempo giornaliero di trasmissione, escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità, servizi *teletext*, *talk show* o televendite. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- c) Tempo di trasmissione totalizzato da opere europee escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità, servizi *teletext*, *talk show* o televendite. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- d) Tempo di trasmissione totalizzato da opere di espressione originale italiana escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità, servizi *teletext*, *talk show* o televendite. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- e) Percentuale del rapporto "c / b". Devono essere evidenziati valori percentuali inferiori o uguali: al 53%, per il 2019, al 56%, per il 2020, e al 60%, a partire dal 2021.
- f) Percentuale del rapporto "d / b". Per la concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale devono essere evidenziati valori percentuali inferiori o uguali: al 26,5%, per il 2019, al 28%, per il 2020, al 30%, a partire dal 2021. Per tutti gli altri fornitori, devono essere evidenziati valori percentuali inferiori o uguali: al 17,7%, per il 2019, al 18,67%, per il 2020, e al 20%, a partire dal 2021.
- g) Tempo di trasmissione totalizzato da opere cinematografiche e audiovisive di finzione, di animazione, documentari originali o altre opere di alto contenuto culturale o scientifico, incluse le edizioni televisive di opere teatrali di espressione originale italiana nei programmi che rientrano nel calcolo del tempo "b" nella fascia oraria 18-23. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- h) Tempo di trasmissione totalizzato da opere cinematografiche di espressione originale italiana incluse nei programmi che rientrano nel calcolo del tempo "b" per la concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- i) Percentuale del rapporto "g / b". I valori percentuali inferiori o uguali al 12%, per la concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, e inferiori o uguali al 6% per le altre emittenti devono essere evidenziati.
- j) Percentuale del rapporto "h / b". I valori percentuali inferiori o uguali al 6% devono essere evidenziati.

L'attività di monitoraggio relativa al rispetto degli obblighi di programmazione per da parte dei fornitori dei servizi di media audiovisivi a richiesta, svolta dall'aggiudicatario, deve essere fruibile come

estrazione di dati dal database mediante apposite tabelle<sup>6</sup> contenenti, per ciascun catalogo, i seguenti campi:

- a) Totale monte ore annuale del catalogo, espresso in ore e minuti primi.
- b) Totale monte ore escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità, servizi *teletext*, *talk show* o televendite. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- c) Totale monte ore costituito da opere europee escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità, servizi *teletext*, *talk show* o televendite prodotte non prima di 5 anni antecedenti alla data del rapporto. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi.
- d) Totale monte ore costituito da opere di espressione originale italiana prodotte non prima di 5 anni antecedenti alla data del rapporto. Il tempo deve essere espresso in ore e minuti primi
- e) Percentuale del rapporto "c / b". I valori percentuali inferiori o uguali al 30 % devono essere evidenziati.
- f) Percentuale del rapporto "d / b". I valori percentuali inferiori o uguali al 15 % devono essere evidenziati.

## **PARTE 3**

### **SISTEMA INFORMATICO**

#### **3.1 Realizzazione della banca dati**

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla realizzazione di una banca dati, consultabile attraverso apposita interfaccia web, contenente tutti i dati come specificati nel presente allegato tecnico, che consenta all'Autorità una consultazione autonoma per ricerche multilivello a più variabili e che sia organizzato in modo che i suoi dati siano direttamente e facilmente consultabili in via remota mediante apposito accesso criptato.

L'aggiudicatario dovrà fornire, prima dell'inizio del servizio, un documento da cui risulti la strutturazione logica dei dati in questione al fine di consentire la verifica di coerenza del sistema.

---

<sup>6</sup> Le tabelle in questione devono essere redatte utilizzando il modello indicato nella "Tabella 2" contenuta nell'ALLEGATO A del presente allegato tecnico.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile per eventuali modifiche/integrazioni concordate e successivamente validate dall'Autorità,

### **3.2 Elementi strutturali del database e dimensionamento del servizio**

Il servizio dovrà essere dimensionato tenuto conto delle esigenze del Committente, descritte nel presente allegato tecnico e delle eventuali licenze necessarie per gli applicativi e i sistemi operativi che dovranno essere totalmente a carico del fornitore.

#### **3.2.1. Modalità di erogazione del servizio**

- L'aggiudicatario dovrà procedere ad attivare il servizio di *web hosting* e di gestione operativa dei sistemi, delle applicazioni, degli *application server*, delle basi di dati e di tutto ciò che necessita per la consultazione da parte degli utenti Agcom delle informazioni relative al monitoraggio.
- La connessione all'*host* dovrà avvenire filtrando i soli IP dell'Autorità per limitare, quindi, l'accesso a specifici indirizzi IP riferibili all'Agcom. Per ciò che riguarda gli aspetti di sicurezza, dovrà prevedere un sistema di autenticazione e di profilazione che consenta l'accesso alle informazioni in base ai diversi ruoli ricoperti dagli utenti.
- L'accesso client all'applicazione dovrà avvenire tramite interfaccia *web*, compatibile con le versioni più recenti dei principali browser maggiormente diffusi Internet Explorer, Edge, Firefox, Chrome e Safari, configurati in modo standard, senza l'inserimento di plug-in o altra personalizzazione software;
- l'applicativo *web* dovrà essere "responsive" e compatibile con i dispositivi mobili quali smartphone, tablet, eccetera;
- l'applicativo *web* dovrà essere sviluppato e utilizzabile in lingua italiana;
- i simboli, i messaggi e le azioni, dovranno avere gli stessi significati in tutto l'ambiente;
- si dovranno prevedere in caso di errore di sistema messaggi appropriati che indichino chiaramente il problema e le azioni necessarie alla risoluzione;
- si dovranno prevedere specifiche funzioni di "*Help on line*" e informative che agevolino l'utilizzo dell'applicazione;
- l'applicativo *web* dovrà essere perfettamente rispondente alla normativa vigente sull'uso dei cookie, sulla privacy e sui criteri di accessibilità;
- Il sistema *Web-Based* deve essere validato per rispettare gli standard *web* del W3C.
- L'applicazione dovrà consentire la fruizione, direttamente dal server, dei materiali multimediali contenuti nell'archivio digitale, ad esempio, riprodurre in streaming frammenti di filmati relativi a trasmissioni, immagini e testi.

- Il sistema dovrà includere funzionalità per l'analisi dei dati e fornire quadri riepilogativi di sintesi, svolgendo in tal modo anche funzioni di supporto alle decisioni.
- I DBMS, di tipo proprietario o *open source*, dovranno aderire allo standard SQL.
- L'architettura dell'applicazione dovrà essere di tipo *web based* e per tutte le funzionalità, l'interfaccia utente dovrà obbligatoriamente essere fruibile tramite browser.
- L'interfaccia utente dovrà rispettare obbligatoriamente i requisiti di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi:
  1. D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 c.d. "Codice dell'Amministrazione Digitale";
  2. Legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
  3. d.P.R. 1 marzo 2005, n.75, recante "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
  4. Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 8 luglio 2005 recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici";
  5. Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie recante "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti".
- L'applicazione dovrà essere dotata di funzioni che consentano l'esportazione di dati verso i formati maggiormente diffusi quali ad esempio, xls, csv, doc, pdf, txt, etc..
- Le interfacce utente dovranno essere esposte in lingua italiana.
- Dovranno essere previste procedure tali da garantire la salvaguardia delle informazioni e la continuità dei processi elaborativi.
- Il sistema dovrà essere dotato di un sistema di *backup* centralizzato nonché di politiche per la salvaguardia dei dati e per l'eventuale ripristino.
- Conformità al Regolamento UE sulla Privacy - GDPR (General Data Protection Regulation 2016/679). Il GDPR, come noto, disciplina l'obbligo di assicurare che le misure adottate attuino efficacemente i principi di *privacy by design* (protezione dei dati fin dalla progettazione) e *privacy by default* (impostazione predefinita che preveda il trattamento dei soli dati necessari al perseguimento delle finalità dichiarate).

### **3.2.2. Migrazione sul sistema dei dati pregressi (ove richiesta)**

Allo scopo il Committente fornirà all'aggiudicatario la documentazione necessaria in suo possesso nonché i Database stessi.

Eventuali problematiche di incompatibilità o incompletezza dei dati da importare saranno affrontate e risolte dall'aggiudicatario mediante la realizzazione di funzioni apposite volte a minimizzare le operazioni di inserimento o normalizzazione.

Ove, con giudizio motivato e condiviso dal Committente, l'aggiudicatario ritenesse l'importazione non completamente praticabile, lo stesso realizzerà senza costi aggiuntivi per il Committente un sistema per l'archiviazione e la consultazione dei dati pregressi non importabili.

### **3.3 Aggiornamento ed integrazioni delle classificazioni del database**

In considerazione delle materie oggetto di monitoraggio, la società contraente deve sempre rapportarsi con gli esperti dell'Autorità per eventuali integrazioni degli elementi strutturali del database. Le integrazioni richieste dovranno essere effettuate entro i termini fissati dall'Autorità e comunque non oltre 30 giorni dalla richiesta. Laddove particolari esigenze legate all'attività lo richiedessero (come, ad esempio, la modifica del quadro normativo e regolamentare di riferimento) il suddetto aggiornamento dovrà essere adottato entro i termini fissati dall'Autorità e senza che l'aggiudicatario possa accampare alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

### **3.4 Estrazione dei dati**

L'aggiudicatario deve consentire all'Autorità l'estrazione dei dati contenuti nel database, rendendoli disponibili sotto forma di tabelle nei formati .xml, .pdf e .xls. Per quanto riguarda gli Obblighi di programmazione (Area 2), l'aggiudicatario si impegna a rendere disponibili due tipologie di tabelle, secondo il modello riportato nell'Allegato A.

#### **Report**

L'applicativo *web* deve prevedere un sistema di reportistica atto a fornire la documentazione analitica delle informazioni in esso contenute. In particolare deve essere previsto un modulo in grado di generare reportistica funzionale alle esigenze di monitoraggio e comunicazione xxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, esportabile in diversi formati elettronici proprietari e open (excel, pdf, xml, csv, docx, rtf) e di visualizzazione (grafici o tabellari). Dovrà inoltre:

- essere possibile configurare ed estrarre Report personalizzati, con la possibilità di salvare la configurazione per le successive estrazioni (frequenza ripetuta oppure una tantum);
- essere possibile definire il formato elettronico dei report (ad esempio excel, pdf, xml, csv, docx, rtf);

Sarà valutata positivamente la possibilità di concordare in corso d'opera tra Fornitore e la committenza Agcom ulteriori specifiche tecniche della funzione di reportistica tali da renderla funzionale alle esigenze di monitoraggio.

### **Manualistica e altra documentazione**

L'applicativo *web* dovrà essere corredato dalla documentazione operativa necessaria ed idonea a consentirne l'utilizzo, nonché da tutta la documentazione tecnica necessaria: Manuale d'uso e qualsiasi altro documento utile a una migliore comprensione del funzionamento del sistema.

Dovrà inoltre consegnare all'Autorità, e mantenere, una copia sempre aggiornata di tutti i prodotti della fornitura (documenti, dati e metadati). La documentazione dovrà essere completa di tutti gli eventuali allegati.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a rilasciare la descrizione dell'infrastruttura che ospiterà il sistema. I documenti saranno sottoposti a verifica di conformità da parte dell'Autorità.

### **3.5 Rilevazioni a carattere straordinario**

A richiesta dell'Autorità devono essere forniti, entro 24 ore dalla comunicazione, i dati relativi ad un intervallo fino a 3 giorni di programmazione.

### **3.6 Livelli di qualità del servizio**

In caso di disservizio, che non permetta l'accesso e la consultazione delle informazioni, si richiede che si intervenga on-site o da remoto con tempistica di tipo NBD (Next Business Day);

- il tempo di ripristino non deve superare le 12 ore dall'intervento;
- il tempo di indisponibilità per la consultazione dei dati. nell'arco di 90 giorni, non deve essere superiore al 3.5 % delle giornate, quindi sia pari al massimo a 3 giorni nell'arco di tre mesi.

Il tempo di aggiornamento del database, in caso di giustificato ritardo, si richiede che avvenga:

- non oltre le 24 ore successive al termine stabilito entro il quale deve essere eseguita l'attività;
- il numero totale di aggiornamenti, eseguiti con ritardo, non superi il 4% degli aggiornamenti settimanali previsti nell'anno (52), quindi al massimo saranno pari a 2.

## **PARTE 4**

### **SERVIZI ACCESSORI**

#### **4.1 Servizi a supporto**

Il servizio deve essere supportato, nella fase iniziale, da sessioni di *training on job* agli utenti dell'Autorità, nonché da idonea documentazione per quanto attiene alle modalità di accesso ed uso dei software di consultazione. Tale documentazione dovrà essere completa e sempre aggiornata.

Per tali servizi la società contraente si impegna a comunicare i nominativi (nonché eventuali variazioni) del personale abilitato a svolgere tale attività.

#### **4.2 Costituzione del gruppo di coordinamento**

Il Fornitore è tenuto a garantire l'organizzazione e il coordinamento delle attività necessarie all'erogazione del servizio gestendo in autonomia eventuali picchi di attività, assenze, ed ogni altro tipo di problematiche che attiene agli aspetti organizzativi e professionali delle risorse impiegate. A tale scopo dovrà essere costituito un gruppo di coordinamento permanente i cui nominativi verranno comunicati all'Autorità come i soli abilitati a verificare ogni necessario adempimento ed eventuale adeguamento relativamente ai servizi oggetto del rapporto contrattuale. All'interno del gruppo di coordinamento dovrà essere individuato il responsabile del progetto di monitoraggio, così come specificato all'art. 4, comma 3, del capitolato d'onere.

Ferme restando la responsabilità e l'autonomia organizzativa del Fornitore, al fine di capitalizzare le conoscenze delle risorse assegnate al servizio, e mantenere un'interfaccia stabile verso l'Autorità, le attività dovranno essere erogate da risorse assegnate stabilmente al servizio.

#### **4.3. Comunicazione Formale**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del referente designato dall'Autorità. La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura dovrà essere effettuata attraverso una comunicazione scritta al responsabile dell'Autorità (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'appendice).

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

## ALLEGATO A

### Tabella 1

**Esempio di tabella relativa al monitoraggio degli obblighi di programmazione per i servizi di media audiovisivi lineari**

Denominazione palinsesto	(a) Tempo complessivo di trasmissione	(b) Tempo complessivo di trasmissione assoggettabile	(c) Tempo di trasmissione dedicato ad opere europee	(d) Tempo di trasmissione dedicato ad opere E.O.I.	(e) % opere europee (c/b)	(f) % opere E.O.I. (d/b)	(g) Tempo di trasmissione dedicato a film, fiction, documentari e animazione E.O.I. fascia oraria 18-23	(h) film E.O.I., fascia oraria 18-23 solo Rai	(i) (g/b) % opere E.O.I., fascia oraria 18-23	(j) % film E.O.I., fascia oraria 18-23 solo Rai (h/b)
Palinsesto 1										
Palinsesto 2										
Palinsesto 3										
Palinsesto 4										
Palinsesto 5										

Nota: E.O.I. = espressione originale italiana

### Tabella 2

**Esempio di tabella relativa al monitoraggio degli obblighi di programmazione per i servizi di media audiovisivi a richiesta**

Denominazione catalogo	(a) Monte ore complessivo del catalogo	(b) Monte ore dedicato ad opere europee	(c) Monte ore dedicato ad opere E.O.I.	(d) % opere europee (c/b)	(e) % opere E.O.I. (d/b)
Catalogo 1					
Catalogo 2					
Catalogo 3					
Catalogo 4					
Catalogo 5					

Nota: E.O.I. = espressione originale italiana

## ALLEGATO B

### CLASSIFICAZIONE DELLE TIPOLOGIE DI PROGRAMMI

(Estratto dell'Allegato C alla delibera n. 54/03/CONS pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 marzo 2003, n. 62)

N°	Tipologia dei programmi	Dettagli sul programma	Definizioni
<b>1</b>	<b>Notiziari</b>		
		1a) Telegiornale	Trasmissione a carattere informativo con programmazione quotidiana all'interno di fasce orarie prestabilite
		1b) Telegiornale sportivo	Trasmissione di informazione sportiva con programmazione quotidiana all'interno di fasce orarie prestabilite.
		1c) Servizi teletext	
<b>2</b>	<b>Giochi</b>		
		2a) Telequiz	Trasmissioni di quiz in diretta o registrati, in studio e con concorrenti, caratterizzati dal succedersi di domande e risposte con vincite di premi non simbolici.
		2b) Giochi televisivi	Trasmissioni di giochi in studio con concorrenti o telespettatori che vi partecipano, con vincite di premi non simbolici o denaro.
<b>3</b>	<b>Talk Show</b>		Programmi con ospiti in studio (ed eventualmente anche pubblico) che dibattono argomenti vari con un intrattenitore che media tra i vari interventi per animare la conversazione.
<b>4</b>	<b>Manifestazioni sportive</b>		Manifestazioni (in diretta o in differita) a carattere sportivo (sport riconosciuti dal CONI).
<b>5</b>	<b>Pubblicità</b>		
		5a) Pubblicità	
		5b) Telepromozioni	
		5c) Sponsorizzazioni	
<b>6</b>	<b>Televendite</b>		
<b>7</b>	<b>Film</b>		
		7a) Film cinematografici	Produzioni filmiche destinate principalmente al circuito cinematografico e prodotte su pellicola.
		7b) Film TV	Produzioni filmiche su supporto magnetico, di durata massima di 200 minuti, eccezionalmente composte di due episodi.
<b>8</b>	<b>Fiction</b>		
		8a) Miniserie - sceneggiato	Fiction di produzione italiana che contenga un numero minimo di 5 puntate. Le puntate di circa 60 minuti hanno il finale aperto che si chiude con l'ultima puntata.
		8b) Telefilm	Serie costituita da episodi che non superano mai i 60 minuti che propongono storie autonome (con finale chiuso). La continuità narrativa è assicurata dalla presenza di personaggi fissi, da una ambientazione che raramente varia e da caratteri strutturali comuni
		8c) Situation comedies	Serie costituita da episodi 30 minuti con finale solitamente chiuso. Girate solitamente in interni, mettono in scena vicende soprattutto familiari con un'impronta comico-grottesca.
		8d) Soap operas - telenovelas	Serial in puntate da 20 a 35 minuti con finale aperto.
		8e) Comiche d'epoca	Genere usato per i film comici d'epoca.
<b>9</b>	<b>Documentari</b>		
		9a) Storia - geografia	Trasmissioni il cui scopo è documentare con filmati ed immagini la realtà storico - geografica
		9b) Scienza	Trasmissioni il cui scopo è documentare con filmati ed immagini la realtà animale, vegetale, etc.
<b>10</b>	<b>Programmi informativi / approfondimento</b>		
		10a) Informazione parlamentare	Telegiornale informativo con collocazione periodica (quotidiana o settimanale) su temi che attengono quasi esclusivamente alla politica o il parlamento
		10b) Dichiarazioni parlamentari	Riprese in diretta di dibattiti in Parlamento, dichiarazioni del Presidente del Consiglio, della Repubblica, etc.
		10c) Inchieste	Programma giornalistico di approfondimento (spesso anche con filmati) solitamente su singole tematiche.

	10d)	Rubriche di approfondimento delle testate giornalistiche	Programmi di approfondimento su tematiche di attualità. Supplementi informativi alle edizioni dei TG a cura delle testate giornalistiche
	10e)	Costume e società	Trasmissioni che documentano usi, costumi, tradizioni, viaggi, curiosità, della società moderna. Programmi che trattano del profilo e della vita di personaggi celebri scomparsi.
	10f)	Rubriche religiose	Programmi a carattere religioso, di qualunque "credo", registrati in studio
	10g)	Dibattiti	Programmi che prevedono un dibattito in studio o fuori studio per l'approfondimento di temi solitamente di attualità sociale o politica. Possono essere legati alla trasmissione di un film che li precede o li segue.
	10h)	Rubriche di approfondimento sportivo	Trasmissioni di approfondimento sportivo a programmazione periodica. Possono essere anche monografie di personaggi o episodi sportivi o fungere da contenitore di manifestazioni sportive.
	10i)	Teledidattica	Programmi puramente didattico - informativi. Programmi generalmente caratterizzati dal logo "DSE", "Video Sapere" e RAI Educational"
	10j)	Approfondimento culturale	Programmi, anche con eventuali dibattiti, a carattere culturale su temi di storia, geografia, scienza, ambiente, letteratura, arte, etc.
<b>11</b>	<b>Programmi culturali con parti autonome</b>		
	11a)	Concerti	Programma il cui contenuto coincide con la messa in onda di concerti di musica leggera o sinfonici.
	11b)	Balletti	Rappresentazione di uno spettacolo di danza classica
	11c)	Lirica	Trasmissione il cui contenuto prevede l'esecuzione di "Opere liriche"
	11d)	Prosa	Rappresentazione di spettacoli di prosa teatrale o televisiva
<b>12</b>	<b>Cartoni animati per bambini</b>		Programma di animazione della durata massima di 60 min. destinato ad un pubblico infantile
<b>13</b>	<b>Intrattenimento</b>		
	13a)	Programmi musicali	Programmi girati in studio che si occupano del panorama della musica leggera: clip musicali, classifiche, retrospettive. Possono fungere da contenitore di concerti.
	13b)	Reality show	Programmi basati sulla trasmissione di riprese effettuate dal vivo ed in diretta, aventi come target esclusivo la riproduzione televisiva di scene di vita reale o comunque di attività non preordinate svolte da parte di una o più persone all'interno di uno studio televisivo o un ambiente predefinito
	13c)	Programmi di montaggio	Programmi basati sull'accostamento di immagini registrate, montate secondo una specifica linea interpretativa
	13d)	Varietà	Trasmissioni di intrattenimento leggero. Le componenti che caratterizzano questo prodotto sono: un'impostazione di derivazione teatrale, una scenografia ad effetto, la presenza di balletti, di canzoni e di sketch nonché di uno o più conduttori.
	13e)	Astrologia - cartomanzia	Programmi girati in studio e caratterizzati dalla presenza di un astrologo o cartomante, in genere in contatto telefonico con i telespettatori
	13f)	Programma contenitore radiofonico	
	13g)	Cartoni animati per adulti	Programma di animazione della durata massima di 60 min. destinato ad un pubblico adulto
	13h)	Trasmissioni per bambini	Trasmissioni destinate ad un pubblico infantile, condotte in studio o in esterno con o senza la partecipazione di bambini. Possono contenere giochi o quiz e spesso cartoni animati.
<b>14</b>	<b>Attualità</b>		
	14a)	Anteprima	Programmi che hanno lo scopo di dare informazione o promuovere l'imminente programmazione cinematografica.
	14b)	Promo	Auto - promozione di eventi che saranno trasmessi sulla stessa rete o su altre reti dello stesso gruppo.
	14c)	Rotocalchi	Trasmissioni "informative" a carattere di cronaca rosa e di curiosità varie.
	14d)	Meteo	Programma di previsioni meteorologiche
	14e)	Lotterie	Estrazioni del Lotto
	14f)	Rubriche di servizio	Trasmissioni non condotte in studio che offrono informazioni su: modalità per il voto; viabilità e bollettini sul traffico; numeri telefonici utili.
	14g)	Trasmissioni di servizio	Programmi condotti in studio con lo scopo di offrire un servizio socio -informativo.
	14h)	Inaugurazioni	Trasmissioni, generalmente in diretta, che documentano inaugurazioni
	14i)	Premiazioni	Trasmissioni, generalmente in diretta, che documentano premi letterari e premiazioni
	14j)	Manifestazioni di piazza	Trasmissioni, generalmente in diretta, che documentano manifestazioni di piazza
<b>15</b>	<b>Eventi religiosi</b>		
	15a)	Santa Messa	Trasmissioni, generalmente domenicali ed in diretta, che seguono la Santa Messa

	15b)	Eventi religiosi	Trasmissioni, generalmente in diretta, che documentano manifestazioni religiose
<b>16</b>	<b>Programmi accessori</b>		Programmi aventi carattere accessorio rispetto al palinsesto
	16a)	Annunci	
	16b)	Sigle	
	16c)	Intervalli	
	16d)	Segnale orario	
<b>17</b>	<b>Messaggi politici autogestiti gratuiti</b>		Messaggi politici autogestiti a titolo gratuito ai sensi dell'art. 3 della legge 22 Febbraio 2000, n. 28
<b>18</b>	<b>Messaggi politici autogestiti a pagamento</b>		Messaggi politici autogestiti a pagamento ai sensi dell'art. 3 della legge 22 Febbraio 2000, n. 28
<b>19</b>	<b>Comunicazione politica</b>		Programmi di comunicazione politica ai sensi dell'art. 2 della legge 22 Febbraio 2000, n. 28
<b>20</b>	<b>Immagini fisse o ripetitive</b>		