

ALLEGATO TECNICO
AL CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI
MONITORAGGIO DEGLI OBBLIGHI SPECIFICI PER L'ATTUAZIONE
DELLA MISSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO RADIOFONICO,
TELEVISIVO E MULTIMEDIALE

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 radiofonico e televisivo, avuto specifico riguardo al lotto relativo al monitoraggio degli obblighi specifici per l'attuazione della missione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale.

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

1. Il servizio di monitoraggio

Il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante il Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, e successive modifiche, affida all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni il compito di verificare che il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, in concessione alla Rai- Radiotelevisione Italiana S.p.a., venga prestato ai sensi delle disposizioni di cui al Testo unico, del Contratto di servizio tra il Ministero dello sviluppo economico e la società concessionaria, e degli specifici contratti di servizio conclusi dalla Rai con le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, tenendo conto anche dei parametri di qualità del servizio e degli indici di soddisfazione degli utenti definiti nel contratto di servizio medesimo (d.lgs. n. 177/2005, articolo 48, comma 1).

1.1 Obiettivo

L'obiettivo del servizio di monitoraggio consiste nella verifica dell'assolvimento di specifici obblighi del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, fissati dal Contratto nazionale di servizio 2018-2022 tra il Ministero dello sviluppo economico e la Rai – Radiotelevisione Italiana S.p.a. e da eventuali ulteriori e/o successivi contratti posti in essere in costanza del rapporto di fornitura con l'aggiudicatario.

1.2 Oggetto

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 sull'offerta complessiva e su specifici segmenti dell'offerta radiofonica, televisiva e multimediale della Rai – Radiotelevisione Italiana S.p.a..

Parte 2

Caratteristiche tecniche del monitoraggio

2.1 Registrazione dell'offerta Rai

L'aggiudicatario è tenuto alla registrazione di tutti i programmi trasmessi dalla Rai sulle reti televisive e sui canali radiofonici, nonché dell'offerta multimediale – contenuti in *streaming*, di siti, portali e App -, da svolgere per l'intero anno solare e per l'intera durata del contratto, e a rendere disponibili le registrazioni su apposito database dedicato all'Autorità di cui al § 4.

L'aggiudicatario deve conservare i supporti audiovisivi delle registrazioni di tutti i programmi 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 nel formato indicato dall'Autorità con sovrimpressione di data ed ora.

Per le specifiche del monitoraggio – criteri di analisi, output dei dati/informazioni, implementazione del database - si rimanda ai successivi paragrafi.

2.2 Servizi di media audiovisivi da monitorare

Ai fini della verifica del conseguimento degli obblighi di servizio pubblico, si effettua il monitoraggio dei servizi di media audiovisivi di seguito indicati:

Reti televisive generaliste:

- Rai 1

- Rai 2
- Rai 3

Reti televisive semi-generaliste e tematiche:

- Rai 4
- Rai 5
- Rai Movie
- Rai Premium
- Rai Gulp
- Rai Yoyo
- Rai Storia
- Rai Scuola
- Rai News24
- Rai Sport+
- Rai Sport
- Istituito Canale tematico dedicato alla comunicazione concernente le istituzioni, di cui all'articolo n. 25 del Contratto di Servizio 2018-2022.

Canali radiofonici nazionali:

- Radio 1
- Radio 2
- Radio 3

Canali radiofonici tematici:

- Radio Tutta italiana
- Radio Classica
- Radio Techeté
- Radio Live
- Radio Kids
- Isoradio
- GR Parlamento
- Radio 1 Sport
- Radio 2 Indie (canale musicale lanciato il 21 giugno 2018)

Offerta multimediale:

- Tutta l'offerta televisiva e radiofonica lineare in *streaming* della Rai, nonché i contenuti del sito Rai, del portale Raiplay e dell'applicazione multimediale di Radio Rai.

2.3 I dati da rilevare

Le rilevazioni, di carattere quali-quantitativo, devono essere condotte sulla programmazione della giornata televisiva/radiofonica relativamente ai servizi di media audiovisivi elencati al § 1.3, sull'offerta televisiva e radiofonica in *streaming*, nonché sui contenuti del sito Rai, del portale Raiplay e dell'applicazione multimediale di Radio Rai.

Per ciascun programma/contenuto - avuto riguardo delle specificità degli obblighi di servizio, e quindi della diversa natura degli stessi, come specificati alla *Parte 3* del presente Capitolato, debbono essere rilevate informazioni relative ai seguenti aspetti:

- elementi identificativi del programma/contenuto;
- genere del programma di cui all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022;
- declinazione tipologica del genere del programma di cui all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022;
- aspetti a cui è dedicato il contenuto, come specificati all'articolo 25, comma 1, lett. d) del Contratto di servizio 2018-2022 e indicati alla *Parte 3* del presente Capitolato;
- tempo di programmazione, espresso in ore, minuti, secondi e relativi valori percentuali.

Sono elementi identificativi del programma/contenuto;

- rete di emissione
- testata (per i telegiornali e per tutti i programmi di testata)
- titolo del programma
- data di messa in onda
- orario di messa in onda e di conclusione
- durata complessiva del programma
- fascia/fasce di programmazione in cui ricade il programma.

Con riferimento alla rilevazione dei prodotti provenienti dalle teche Rai, di cui all'articolo 25, comma 1, lett. c, del Contratto di servizio, per ciascun contenuto individuato debbono essere rilevate informazioni relative ai seguenti aspetti:

- titolo del contenuto
- genere del contenuto (la lista dei generi deve essere concordata con l'Autorità)
- anno di produzione
- completezza del contenuto (specificare se si tratta di un contenuto autonomo o di segmenti inseriti in programmi non di archivio)
- titolo del programma che accoglie i segmenti di contenuto
- durata del contenuto e/o dei segmenti di contenuto ri-trasmesso/i
- rete/canale della nuova messa in onda del contenuto o dei segmenti
- data della nuova messa in onda
- orario della nuova messa in onda
- durata complessiva del contenuto/dei segmenti.

Per la rilevazione dei contenuti dell'offerta dedicata, da effettuare sulla programmazione quotidiana dei servizi di media audiovisivi elencati al § 2.2, debbono essere acquisite informazioni relative ai seguenti oggetti:

- elementi identificativi del contenuto;
- aspetti a cui è dedicato il contenuto, come specificati all'articolo 25, comma 1, lett. d) del Contratto di servizio 2018-2022.

I programmi/contenuti oggetto di monitoraggio, catalogati come sopra specificato, debbono essere registrati, archiviati e conservati nei database dedicati secondo le modalità specificate nel § 4 del presente *Allegato tecnico*, nonché resi disponibili secondo le previsioni. Il database deve contenere tutti i dati e le informazioni raccolti.

L'*Autorità* si riserva la facoltà di apportare ogni modifica ritenuta necessaria ai criteri di rilevazione e all'elenco degli elementi previsti dal monitoraggio, 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*.

2.4. Organizzazione dei dati e reportistica

I dati debbono essere organizzati in report prodotti dall'aggiudicatario con cadenza periodica.

I report debbono riguardare gli obblighi di servizio pubblico indicati ai § 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7.

L'*Autorità* si riserva di fornire i modelli da utilizzare per la redazione dei report periodici (tabelle, grafici, prospetti, etc.) e l'elenco dei report da produrre per ciascuna differente gamma di offerta oggetto di monitoraggio.

L'*Autorità* si riserva la facoltà di apportare ogni modifica/integrazione ritenuta necessaria ai documenti di output, nonché di modificare la ciclicità di redazione dei report periodici 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*.

Parte 3

Gli obblighi di servizio pubblico da verificare

Il monitoraggio, di carattere quali-quantitativo, viene condotto sulla gamma di offerta Rai di seguito specificata:

- offerta televisiva
- offerta radiofonica
- offerta multimediale in *streaming*
- contenuti del sito Rai, del portale Raiplay e dell'applicazione multimediale di Radio Rai
- offerta dedicata
- informazione
- offerta per i minori

- offerta per le persone con disabilità

3.1 Offerta televisiva

3.1.1 Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. a)

La Rai è tenuta a riservare ai generi di cui all'articolo 3, comma 2, del Contratto di servizio 2018-2022 non meno del 70 per cento della programmazione annuale delle reti generaliste RaiUno, RaiDue, RaiTre (80 per cento della programmazione della terza rete) nella fascia oraria tra le 6:00 e le ore 24:00.

Agli stessi generi deve essere riservata una quota non inferiore al 70 per cento della programmazione annuale complessiva delle reti tematiche.

La programmazione, nel rispetto degli orari di trasmissione, deve essere diffusa in modo equilibrato in tutti i periodi dell'anno, in tutte le fasce orarie (compresa quella di *prime time*).

I generi, come indicati e declinati all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 sono:

- informazione generale e approfondimenti: notiziari nazionali e regionali con programmazione quotidiana o straordinaria; informazione istituzionale e parlamentare nazionale ed europea; rubriche tematiche, inchieste e dibattiti di rete o di testata, attinenti ai temi dell'attualità interna, ai fenomeni sociali e del terzo settore, alle diverse confessioni religiose, alla realtà delle periferie, alle condizioni della vita quotidiana delle persone e dei gruppi sociali, alla promozione della conoscenza della Costituzione e del Trattato dell'Unione europea, alla diffusione e promozione della cultura della legalità; informazione di interesse internazionale accompagnata da approfondimenti qualificati; informazione sul funzionamento e sulle attività dell'Unione europea e sugli effetti che queste hanno a livello locale, tramite approfondimenti prodotti autonomamente dalle sedi regionali della Rai;
- programmi di servizio: trasmissioni prevalentemente incentrate sulle esigenze e sullo sviluppo della collettività e dell'individuo, in cui saranno anche valorizzate le opportunità europee e adottati formati adatti anche al consumo web e in mobilità; trasmissioni che valorizzino la società in tutte le sue componenti, con particolare attenzione alle esigenze delle famiglie, alle questioni sociali e ai fenomeni emergenti; trasmissioni finalizzate alla tutela e valorizzazione delle peculiarità ed eccellenze nazionali; trasmissioni dedicate alle celebrazioni liturgiche, a temi religiosi e al dialogo interreligioso; trasmissioni finalizzate a promuovere la conoscenza dell'Unione europea; programmi legati ai temi del lavoro, ai bisogni della collettività (quali le condizioni delle strutture sanitarie, assistenziali e previdenziali), all'ambiente e alla qualità della vita; programmi che promuovano l'alfabetizzazione digitale; programmi che favoriscano la comprensione delle diversità presenti nella società contemporanea e i processi di inclusione; programmi che favoriscano l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, in raccordo con la strategia nazionale prevista dall'articolo 24-bis del decreto legge 23 dicembre 2016, n. 237, nonché la comprensione dei mercati dell'energia in collaborazione con l'autorità di settore; spazi informativi di servizio e di comunicazione sociale, dedicati al volontariato e all'associazionismo;

- programmi culturali e di intrattenimento: trasmissioni a carattere culturale, anche realizzate seguendo i canoni dell'intrattenimento, e con possibilità di declinazione multiplatforma; trasmissioni finalizzate a promuovere e valorizzare la lingua italiana, la storia, le tradizioni, i costumi, il patrimonio storico-culturale del Paese e dell'Europa e a diffondere la conoscenza; trasmissioni volte a sensibilizzare sui temi della tutela del patrimonio artistico, paesaggistico e ambientale del Paese; trasmissioni e documentari a contenuto educativo, storico, artistico, letterario e scientifico; programmi per la valorizzazione e promozione del turismo in Italia e del *made in Italy* nel mondo; trasmissioni con finalità didattico-divulgative su temi sia scolastici sia attinenti alla vita quotidiana dirette a valorizzare sia le conoscenze sia le abilità; programmi volti a favorire l'educazione artistica e la valorizzazione delle opere d'arte e dell'ingegno; programmi volti a far conoscere e promuovere il talento individuale anche attraverso format che favoriscano forme di collaborazione tra i partecipanti, con particolare riguardo alle trasmissioni rivolte ai minori e ai giovani; programmi finalizzati a soddisfare i bisogni di conoscenza e di approfondimento; programmi dedicati al racconto del reale, svolto anche attraverso ricostruzioni o esperimenti sociali, nonché con modalità multimediali;
- informazione e programmi sportivi: eventi nazionali e internazionali, anche delle discipline sportive meno popolari, dello sport femminile e dello sport praticato dalle persone con disabilità, trasmessi in diretta o registrati; notiziari e rubriche di approfondimento, anche volte a divulgare i valori dello sport e i suoi risvolti sociali;
- programmi per minori: programmi dedicati all'infanzia e all'adolescenza e comunque al pubblico più giovane che abbiano finalità formativa, informativa, nel rispetto del diritto dei minori alla tutela della loro dignità e del loro sviluppo fisico, psichico e morale;
- opere italiane ed europee: opere cinematografiche, *fiction*, serie televisive per minori anche in animazione, cartoni, documentari di origine italiana ed europea; programmi per la valorizzazione dell'audiovisivo in generale.

3.1.2 Descrizione del servizio di monitoraggio

Il monitoraggio assume carattere quali-quantitativo. I programmi televisivi offerti tra le ore 06:00 e le ore 24:00 dalle reti generaliste, inclusa la programmazione regionale della terza rete, devono essere classificati secondo i generi di cui all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 al fine di quantificare la quota di ciascun genere sul totale della programmazione (in ore, minuti, secondi e relativi valori percentuali).

I programmi televisivi offerti dalle reti semi-generaliste e tematiche, indicate al § 2.2, nell'arco della giornata televisiva devono essere classificati secondo i generi di cui all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 al fine di quantificare la quota di ciascun genere sul totale della programmazione (in ore, minuti, secondi e relativi valori percentuali).

I programmi di genere diverso da quelli indicati all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 come, ad esempio, film e *fiction*, debbono essere aggregati nella categoria definita "Altri generi" sia nel caso della programmazione delle reti generaliste, sia nel caso della programmazione delle reti semi-generaliste e tematiche.

Dal calcolo della programmazione complessiva sono esclusi: pubblicità, telepromozioni e televendite, spot promozionali di rete, spot campagne sociali, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensioni delle trasmissioni.

Le quote (volume) di ciascun genere - da quantificare in ore, minuti e secondi, e relativi valori percentuali – devono essere aggregate per rete.

Devono essere rilevate:

- la distribuzione per fascia oraria dei programmi di ciascun genere per rete su base mensile, semestrale e annuale;
- la tipologia di genere di ciascun programma secondo la declinazione di cui all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022. I dati relativi alla distribuzione tipologica di ciascun genere devono essere aggregati per rete su base semestrale e annuale.

L'aggiudicatario deve fornire gli elenchi dei titoli dei programmi trasmessi dalle reti televisive generaliste, semi-generaliste e tematiche disaggregati per rete, genere e fascia oraria di trasmissione su base mensile, semestrale e annuale

3.2. Offerta radiofonica

3.2.1 Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. b)

La Rai è tenuta a riservare ai generi di cui all'articolo 4, comma 2, del Contratto di servizio 2018-2022 non meno del 70 per cento dell'offerta annuale di programmazione dei canali nazionali Radio Uno e Radio Due e non meno del 90 per cento di Radio Tre.

Agli stessi generi deve essere riservata una quota non inferiore al 70 per cento della programmazione annuale complessiva dei canali tematici.

I generi come indicati e declinati all'articolo 4, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 sono:

- notiziari: giornali radio, anche sportivi o tematici, di formato, stile e contenuto diversificato secondo il canale;
- informazione: programmi o rubriche di approfondimento, inchieste, reportage; dibattiti e “fili diretti”, anche in formato di flusso; radiocronache, programmi e rubriche dedicati alle varie discipline sportive;
- cultura e intrattenimento: programmi di attualità scientifica e culturale, anche con carattere di intrattenimento; teatro (mediante riprese o produzioni in studio); documentari e rievocazioni storiche anche basati su elaborazioni di materiali di archivio;
- società: programmi, rubriche e *talk show* su temi sociali e di costume, anche rivolti al mondo dei giovani o realizzati in formati innovativi, capaci di rappresentare la vita sociale e nei territori e di ampliare il dibattito sull'evoluzione civile del Paese; rubriche dedicate al tema delle pari opportunità e al ruolo della donna nella società;
- musica: programmi dedicati a tutti i generi e sottogeneri di musica; programmi e contenitori prevalentemente musicali; trasmissioni dal vivo o in via differita di eventi musicali; programmi di attualità sulla musica nazionale e popolare; programmi e contenitori prevalentemente musicali dedicati in particolare alla musica italiana e ai giovani artisti; programmi volti a favorire l'educazione musicale e la valorizzazione delle opere d'arte e dell'ingegno;

- servizio: rubriche e servizi sull'attività degli organi istituzionali nazionali ed europei; programmi dedicati alla informazione sulle nuove tecnologie digitali; programmi, rubriche e radiocronache dedicati a celebrazioni liturgiche, a temi religiosi e al dialogo interreligioso; rubriche tematiche di particolare interesse sociale o rivolte a particolari *target* (minori, anziani, disabili, etc.) dedicate alla promozione della conoscenza della Costituzione e del Trattato dell'Unione europea, alla diffusione e promozione della cultura della legalità e della dignità della persona; programmazione per non vedenti; programmi volti alla tutela e alla valorizzazione della lingua italiana e alla promozione della lettura; trasmissioni finalizzate a promuovere la conoscenza dell'Unione europea e delle questioni legate alla difesa dell'ambiente;
- pubblica utilità: notiziari e servizi sulla viabilità, la sicurezza stradale e le condizioni meteo, specialmente dedicati all'utenza mobile; bollettino del mare, della neve; messaggi di emergenza e di protezione civile; segnale orario.

3.2.2. Descrizione del servizio di monitoraggio

Le rilevazioni, di carattere quali-quantitativo, devono essere effettuate sulla programmazione della giornata televisiva e relativamente ai canali nazionali e tematici elencati al precedente § 2.2.

I programmi dei canali Radio 1, Radio 2, Radio 3 e dei canali tematici devono essere classificati secondo i generi di cui all'articolo 4, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 al fine di quantificare la quota di ciascun genere sul totale della programmazione rispettivamente, dei canali nazionali e dei canali tematici, come specificato all'articolo 25, comma 1, lett. b) del Contratto di servizio 2018-2022.

I programmi di genere diverso da quelli indicati all'articolo 4, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022 come, ad esempio, fiction, debbono essere aggregati nella categoria definita "Altri generi".

Le quote di ciascun genere - da quantificare in ore, minuti e secondi e nei relativi valori percentuali - devono essere aggregate su base giornaliera (gm), semestrale e annuale.

Il monitoraggio deve rilevare la distribuzione dei programmi di ciascun genere per fascia oraria su base mensile, semestrale e annuale.

Il monitoraggio deve rilevare la tipologia di ciascun programma secondo la declinazione di cui all'articolo 4, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022. I dati relativi alla distribuzione tipologica di ciascun genere devono essere aggregati su base semestrale e annuale.

L'aggiudicatario deve fornire l'elenco dei titoli dei programmi per canale, genere e fascia oraria di trasmissione su base semestrale e annuale.

3.3 Offerta multimediale

3.3.1 Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. c)

La Rai è tenuta a:

- fornire almeno il 90% della propria offerta televisiva e radiofonica lineare in *streaming*;
- accrescere progressivamente l'offerta di prodotti provenienti dalle teche.

3.3.2 Descrizione del servizio di monitoraggio

A) Offerta televisiva e radiofonica lineare in streaming

L'aggiudicatario deve quantificare (in ore, minuti, secondi e valori percentuali) gli ammontari dell'offerta televisiva e radiofonica lineare in *streaming*.

Il monitoraggio dell'offerta televisiva e radiofonica lineare in streaming deve essere condotto secondo le modalità stabilite per il monitoraggio dei programmi trasmessi dalle reti televisive e dai canali radiofonici indicate al §. 2.3.

Il database dedicato, indicato al § 4, deve contenere tutti i dati e le informazioni previste per il monitoraggio dei programmi trasmessi dalle reti televisive e dai canali radiofonici.

Tutti i dati e le informazioni devono essere resi consultabili nel database di cui al § 4.

L'*Autorità* si riserva la facoltà di apportare ogni modifica ritenuta necessaria all'elenco degli elementi previsti dal monitoraggio, 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*.

B) Offerta di prodotti provenienti dalle Teche Rai

Il monitoraggio consiste nella quantificazione, in ore, minuti e secondi, del volume dei contenuti trasmessi provenienti dalle Teche Rai. Rientrano nel computo della quota tutti i contenuti provenienti dalle Teche, a prescindere dal genere.

L'incremento dell'offerta di contenuti provenienti dalle Teche su base annua viene valutato attraverso la comparazione con la quota dei contenuti provenienti dalle teche trasmessa nell'anno precedente.

Il database dedicato deve contenere i dati e le informazioni previsti per il monitoraggio dei prodotti provenienti dalle teche, specificati al § 2.3.

3.4 Offerta dedicata

3.4.1 *Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. d)*

La Rai è tenuta a garantire un numero adeguato di ore di diffusione – come definito dall'*Autorità* – di contenuti audiovisivi dedicati all'educazione, ivi compresa l'educazione civica, finanziaria, assicurativa e previdenziale, alla formazione, alla promozione culturale, sociale e della famiglia, con particolare riguardo alla valorizzazione delle opere teatrali, cinematografiche, televisive, anche in lingua originale, e musicali riconosciute di alto livello artistico o maggiormente innovative, nonché allo sport e all'informazione finalizzata alla comprensione delle problematiche ambientali con particolare riferimento agli obiettivi dell'agenzia ONU 2030 in materia di sviluppo sostenibile. La diffusione degli stessi contenuti audiovisivi dovrà essere realizzata in modo proporzionato in tutte le fasce orarie, anche di maggior ascolto, e su tutte le piattaforme distributive non a pagamento di prodotti audiovisivi.

3.4.2. Descrizione del servizio di monitoraggio

Il monitoraggio della offerta dedicata assume carattere quali-quantitativo e consiste nella individuazione, nella catalogazione e nella quantificazione aggregata e disaggregata per fascia oraria di emissione dei contenuti audiovisivi aventi ad oggetto gli elementi tematici sopra riportati, come indicati dall'articolo 25, comma 1, lett. d) del Contratto di servizio 2018-2022.

Il database, di cui al § 4, deve contenere i dati e le informazioni previste per il monitoraggio dei programmi trasmessi dalle reti televisive e dai canali radiofonici.

3.5 Informazione

3.5.1 Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. e)

La Rai è tenuta a valorizzare e promuovere la propria tradizione giornalistica di inchiesta.

3.5.2 Descrizione del servizio di monitoraggio

Il monitoraggio, di carattere quali-quantitativo, consiste nella catalogazione e archiviazione dei programmi giornalistici di inchiesta, televisivi e radiofonici.

L'aggiudicatario deve computare in ore, minuti, secondi e valori percentuali, per rete/canale:

a) l'ammontare dei programmi giornalistici di inchiesta televisivi sul totale dei programmi riferiti al genere "Informazione generale e approfondimenti" di cui all'articolo 3, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022,

b) l'ammontare dei programmi giornalistici di inchiesta radiofonici sul totale dei programmi riferiti al genere "Informazione" di cui all'articolo 4, comma 2 del Contratto di servizio 2018-2022.

La rilevazione dei programmi giornalistici di inchiesta deve essere effettuata secondo le modalità stabilite per il monitoraggio dei programmi trasmessi dalle reti televisive e dai canali radiofonici indicate al § 2.3.

Il database, indicato al § 4, deve contenere i dati e le informazioni previste per il monitoraggio dei programmi trasmessi dalle reti televisive e dai canali radiofonici.

3.6 Minori

3.6.1 Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. g)

La Rai è tenuta a realizzare:

- un canale tematico dedicato ai ragazzi e alle ragazze che sia aperto a tutti i generi e in collegamento con l'offerta online e social, con una particolare attenzione all'inclusione e ai portatori di disabilità per quanto riguarda sia i contenuti sia le modalità di fruizione
- un'adeguata promozione dell'offerta dei canali tematici dedicati ai minori nella propria offerta tra le ore 07:00 e le ore 23:00. (Cioè sugli altri canali).

-

3.6.2 Descrizione del servizio di monitoraggio

A) Canale tematico Gulp

Il monitoraggio, di carattere quali-quantitativo, consiste nella messa a punto dell'elenco dei programmi del canale tematico *Gulp* che trattano aspetti riguardanti la disabilità e nella messa a punto dell'elenco dei programmi del canale tematico *Gulp* fruibili dalle persone con disabilità.

In termini operativi, con il monitoraggio si rileva se il programma:

- a) affronta tematiche riguardanti la disabilità;
- b) ha tra i protagonisti personaggi con disabilità;
- c) è fruibile in LIS;
- d) è sottotitolato per non udenti;
- e) adotta accorgimenti - diversi dalla sotto-titolatura e dalla LIS - che ne consentono la fruizione alle persone con disabilità.

B) Promozione dell'offerta dei canali tematici dedicati ai minori

Il monitoraggio consiste nel conteggio degli spot della Rai di auto-promozione dei canali *Gulp* e *Yoyo* trasmessi sugli altri canali Rai tra le 07:00 e le 23:00.

3.7 Persone con disabilità

3.7.1 Gli obblighi del Contratto di servizio 2018-2022 (articolo 25, comma 1, lett. h)

La Rai è tenuta a:

- sottotitolare almeno lo 85% della programmazione delle reti generaliste tra le ore 06:00 e le ore 24:00, al netto dei messaggi pubblicitari e di servizi (annunci, sigle, etc.), nonché tutte le edizioni al giorno di Tg1, Tg2 e Tg3 nelle fasce orarie meridiana e serale, garantendo altresì la massima qualità della sottotitolazione
- estendere progressivamente la sottotitolazione e le audio-descrizioni anche alla programmazione dei canali tematici, con particolare riguardo all'offerta specificamente rivolta ai minori
- tradurre in lingua dei segni (LIS) almeno una edizione al giorno di Tg1, Tg2 e Tg3, assicurando la copertura di tutte le fasce orarie
- assicurare, entro ventiquattro mesi dalla pubblicazione del Contratto di servizio nella Gazzetta Ufficiale (GU n. 55 del 7-3-2018), l'accesso attraverso le audio-descrizioni delle persone con disabilità visiva ad almeno i tre quarti dei film, delle fiction e dei prodotti audiovisivi di prima serata e ad avviare forme di sperimentazione per favorire l'accesso dei medesimi all'offerta degli altri generi predeterminati
- estendere progressivamente la fruibilità dell'informazione regionale
- assicurare l'accesso alle persone con disabilità e con ridotte capacità sensoriali e cognitive all'offerta multimediale, ai contenuti del sito Rai, del portale Raiplay e dell'applicazione multimediale di Radio Rai.

3.7.2. Descrizione del servizio di monitoraggio

Il servizio di monitoraggio consiste:

- nella quantificazione - in ore, minuti, secondi e relativi valori percentuali - della programmazione sottotitolata, incluse le edizioni dei telegiornali, diffusa dalle reti

televisive generaliste tra le ore 06:00 e le ore 24:00, al netto dei messaggi pubblicitari e di servizi (annunci, sigle, etc.);

- nella quantificazione - in ore, minuti e secondi, e relativi valori percentuali - della programmazione sottotitolata e della programmazione audio-descritta diffusa dai canali tematici, con particolare riguardo all'offerta specificamente rivolta ai minori;
- nel conteggio delle edizioni quotidiane di Tg1, Tg2 e Tg3 tradotte nella lingua dei segni (LIS)
- nel conteggio dei film, delle fiction e dei prodotti audiovisivi di prima serata audio-descritti e nella quantificazione, in ore, minuti e secondi e relativi valori percentuali, di tale programmazione audio-descritta;
- nel conteggio e nella quantificazione - in ore, minuti e secondi e relativi valori percentuali - dell'informazione regionale accessibile alle persone con disabilità;
- nella quantificazione - in ore, minuti e secondi, e relativi valori percentuali - dell'offerta multimediale accessibile alle persone con disabilità;
- nella quantificazione - in ore, minuti e secondi e relativi valori percentuali - dei contenuti del sito Rai accessibili alle persone con disabilità;
- nella quantificazione - in ore, minuti e secondi, e relativi valori percentuali - dei contenuti del portale Raiplay accessibili alle persone con disabilità;
- nel conteggio e nella quantificazione - in ore, minuti e secondi, e relativi valori percentuali - dei contenuti dell'applicazione multimediale di Radio Rai accessibili alle persone con disabilità.

Parte 4

Sistema informatico

4.1 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.

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

4.2 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.

4.2.1. 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).

4.2.2. 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.

4.3 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.

4.4 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, secondo i modelli 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.

4.5 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.

4.6 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 5

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'onori.

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

Esempi di tabelle relative al monitoraggio degli obblighi di programmazione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale

OFFERTA TELEVISIVA

COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA TV - RETI GENERALISTE

Periodo: 1 luglio-31 dicembre 2019

(Ore nette)

Tempo dedicato ai generi del Contratto di servizio nella fascia oraria 06:00-24:00

Generi (Art. 3, c. 2, Contratto di servizio)	RAI 1		Rai 2		Rai 3	
	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%	h:mm:ss	%
Informazione generale e approfondimenti	=	=	=	=	=	=
Programmi di servizio						
Programmi culturali e di intrattenimento						
Informazione e programmi sportivi						
Programmi per minori						
Opere italiane ed europee						
Totale generi (Art. 3, c. 2, Contratto di servizio)						
Altri generi						
Totale generale (Fascia 06:00-24:00)						

OFFERTA PER PERSONE CON DISABILITÀ

COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA TV PER PERSONE CON DISABILITÀ RETI GENERALISTE

Periodo: 1 luglio-31 dicembre 2019

Fascia oraria 06:00-24:00 (Ore nette)

	RAI 1	Rai 2	Rai 3	Totale Rai
Tipologia servizio	h:mm:ss	h:mm:ss	h:mm:ss	h:mm:ss
Programmazione sottotitolata	=			
di cui anche Audio-descritta				
Totale programmazione Rai (06:00-24:00)				
% Programmazione sottotitolata sul totale della programmazione				