

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DEI SERVIZI DI RASSEGNA STAMPA, DI RASSEGNA AUDIO VIDEO, DI RICEZIONE, AGGREGAZIONE E CONSULTAZIONE DELLE NOTIZIE DELLE AGENZIE DI STAMPA DELL'ENAC E DEI RELATIVI SISTEMI INFORMATICI

1.Scopo del documento

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti dei servizi richiesti e le caratteristiche tecniche, funzionali, di qualità, affidabilità e robustezza relativi alla Fornitura dei Servizi di Rassegna Stampa, di Rassegna Audio Video e di Gestione lancio delle Agenzie di Stampa dell'ENAC e dei relativi Sistemi Informatici.

1.1. Esigenze ed obiettivi

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), nel perseguimento dei propri fini istituzionali, al fine di ricevere i Servizi di Rassegna Stampa, di Rassegna Audio Video e di Gestione delle Agenzie di Stampa intende fruire "chiavi in mano" :

- dei Servizi e Software di RASSEGNA STAMPA;
- dei Servizi e Software di RASSEGNA AUDIO e VIDEO;
- dei Servizi e del Software per la RICEZIONE, AGGREGAZIONE e CONSULTAZIONE delle NOTIZIE delle "AGENZIE DI STAMPA" .

L'Ente intende pertanto dotarsi di una infrastruttura tecnologica che, mediante autenticazione sicura, consenta la gestione ed il monitoraggio di quanto sopra esposto in modo tale da soddisfare pienamente e nel tempo le esigenze istituzionali, amministrative ed operative dell'Ente.

2.Normativa di riferimento

Elenchiamo di seguito le principali normative e disposizioni regolamentari di riferimento il cui rispetto deve essere oggetto delle attività svolte nell'implementazione della presente fornitura:

- D. Lgs. 25 luglio 1997, n. 250 - Istituzione dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile;
- D.M. Trasporti e della Navigazione del 3 giugno 1999 - Statuto dell'ENAC;
- D.P.R. 13 Luglio 1998, n. 367;
- Normativa vigente in materia di fotocopie e in particolare della legge n. 633/41 e successive modificazioni nonché della legge 18 agosto 2000 n. 248 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 14 settembre 2000.
- Legge n. 4/2004, c.d. legge Stanca, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive disposizioni attuative, ivi inclusi i "Criteri e metodi per la verifica tecnica e requisiti tecnici di accessibilità per i contenuti e i servizi forniti per mezzo di applicazioni basate su

tecnologie Web”, Revisione dell'allegato A del DM 8 luglio 2005 - versione del 26/04/2010;

- Linee guida per i siti web delle PA previste dall'art. 4 della Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese - versione del 29/07/2011;
- Linee guida del Garante Privacy pubblicate con deliberazione del 2 marzo 2011, n. 88 (G.U. n. 64 del 19 marzo 2011);
- Vademecum “Open Data”, elaborato da Formez PA nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni - versione ottobre 2011;
- Linee guida per il disaster recovery delle Pubbliche Amministrazioni, elaborato da DigitPA, ai sensi del comma 3, lettera b) dell'art. 50-bis del DLgs. N. 82/2005 e s.m.i. - versione del 16/11/2011;
- Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). Il nuovo Codice dell'Amministrazione, DLgs n. 82/2005 - Testo coordinato ed aggiornato con le modifiche ed integrazioni introdotte dal Decreto Legislativo 30 dicembre 2010 n. 235, introduce funzioni e sostanziali innovazioni per la Pubblica Amministrazione italiana che rendono indispensabile munirsi di una piattaforma software modulare, scalabile e orientata nello specifico per la PA.

Dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta.

3. Condizioni generali

La fornitura in oggetto è di tipo “chiavi in mano” e l'importo contrattuale si intende onnicomprensivo di tutte le voci di costo necessarie per la prestazione dei servizi e dei programmi informatici completi di:

- Implementazione, personalizzazione, installazione e configurazione presso la sede ENAC di tutti i sistemi informatici necessari all'erogazione e fruizione dei servizi di RASSEGNA STAMPA, RASSEGNA AUDIO VIDEO e della RICEZIONE, AGGREGAZIONE e CONSULTAZIONE delle NOTIZIE delle “AGENZIE DI STAMPA”.
- attività di formazione on-site presso la sede ENAC;
- garanzia del software per la durata di **4 anni**;
- Manutenzione correttiva dei sistemi informatici di front-end e di back-end, sistemi e/o procedure di backup dei dati e dei file di configurazione dell'ambiente e del framework utilizzato.

Si richiede altresì che nel progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario siano dettagliati i servizi previsti nel presente capitolato.

Le eventuali evoluzioni dei servizi e delle componenti software potranno essere oggetto di negoziazione con la ditta aggiudicataria.

4. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso delle attività e dai servizi "chiavi in mano" sotto elencati:

- **Servizio di RASSEGNA STAMPA e Software di Gestione;**
- **Servizio di RASSEGNA AUDIO VIDEO e Software di Gestione;**
- **Servizi e Software per la RICEZIONE, AGGREGAZIONE e CONSULTAZIONE delle NOTIZIE delle "AGENZIE DI STAMPA" .**

4.1. Requisiti tecnici e funzionali dei servizi di Rassegna Stampa, di Rassegna Audio Video e del Software per la Ricezione, Aggregazione e Consultazione delle notizie delle Agenzie di Stampa, e relativi Sistemi Informatici

I sistemi software mediante i quali gli utenti accedono ai servizi ed alle funzionalità dovranno essere realizzati secondo un'architettura modulare facilmente scalabile e mantenibile, idonea alle esigenze di carico, visite ed accessi degli utenti .

I sistemi software attraverso i quali viene garantita l'erogazione dei servizi richiesti dovranno implementare una modalità di autenticazione sicura attraverso meccanismi, e standard di settore (TLS, SSL, HTTPS, etc).

I sistemi software oggetto della presente fornitura dovranno permettere l'invio tramite e-mail degli articoli selezionati dall'utente mediante funzione incorporata di invio e-mail compatibile con protocollo IMAP, POP3 ad un server che prevede autenticazione.

I sistemi di autenticazione potranno prevedere anche la possibilità di integrazione mediante sistemi di Single-Sign-On (SSO), Google OpenID.

I servizi in oggetto alla presente fornitura dovranno essere erogati in modo tale che i contenuti possano essere accessibili e visualizzati anche da utenti dotati di dispositivi mobili con sistemi operativi IOS, Android, Blackberry (es. tablet, smart-phones ed affini).

I sistemi ed i servizi dovranno prevedere la definizione e personalizzazione di ruoli e di profili di accesso in base alle esigenze organizzative del Committente.

I sistemi ed i servizi dovranno implementare dei report di utilizzo ed accesso, redatti in modo da consentirne una facile lettura anche a personale non IT, e potranno essere prodotti periodicamente in base alle esigenze organizzative del Committente.

Il Fornitore, utilizzando proprio personale e apparati di sua proprietà, provvede alla scansione delle testate oggetto di rilevazione trasformando la materialità in "oggetti informatici".

Tali oggetti, indicizzati secondo le logiche più avanti specificate, devono pervenire sul server dell'Enac entro le ore 07:00 di ogni giorno ferial e festivo (7 giorni su 7).

La selezione dei temi di interesse viene definita nel "Profilo Utente", di cui all'**APPENDICE A**, da considerarsi parte integrante del Capitolato.

Di seguito è riportato il processo di gestione della Rassegna Stampa, della Rassegna Audio Video e le specifiche ad esso associate.

4.1.1. Pubblicazione su Intranet e Internet della Rassegna Stampa e della Rassegna Audio Video

Di ogni Rassegna e o ricerca deve essere possibile:

- Download completo e/o lettura parziale;
- Visualizzazione sul computer tipo "Scroll on";
- Invio di e-mail automatico attraverso sistema utilizzato dall'Ente (attualmente Google mail);
- Possibilità, di archivio virtuale "preferiti" intestato mediante tabelle a singoli Dossier per utente.

Per il dettaglio dei requisiti tecnici e funzionali richiesti si veda quanto riportato nelle tabelle del paragrafo **"REQUISITI FUNZIONALI E TECNICI dei Servizi e dei sistemi software"** ed in **"APPENDICE A"**.

4.1.2. REQUISITI FUNZIONALI E TECNICI dei Servizi e dei sistemi software

Nelle tabelle sotto riportate sono indicati i macro requisiti funzionali e non funzionali richiesti.

4.1.2.1. Requisiti funzionali

Req.ID	Servizio e Sistema Software	Funzione / Caratteristica
R#001	GRS	Servizio quotidiano di Rassegna stampa, con costo di acquisto testate a carico del fornitore, su tutte le testate nazionali e locali, comprese di quotidiani, settimanali, mensili, bimestrali, trimestrali, semestrali, stampa specializzata.
R#002	GRS	Invio del materiale entro le ore 07:00, sette giorni su sette.
R#003	GRS	Monitoraggio su parole chiave.
R#004	GRS	Monitoraggio su argomenti di interesse.
R#005	GRS	Pubblicazione on-line della rassegna stampa sui siti Internet e Intranet dell'Enac.
R#006	GRS	Accesso riservato con autenticazione.
R#007	GRS	Mantenimento della giacenza delle rassegne e accesso per la ricerca.
R#008	GRS	Invio articoli selezionati di rassegna stampa mediante funzione incorporata di invio email compatibile con protocollo IMAP, POP3 ad un server che prevede autenticazione .
R#009	GRS	INDICIZZAZIONE IMMAGINI della Rassegna Stampa. Le immagini devono essere corredate dalla seguente indicizzazione: Testata, Data, Numero di pagina, Numero progressivo del periodico, Argomento, Evidenziazione della citazione, se ENAC e/o suoi vertici. Le pagine dovranno contenere anche una riproduzione in miniatura della pagina originale del giornale; a miniatura deve essere evidenziato l'articolo selezionato in modo che sia possibile comprendere il posizionamento all'interno della pagina del giornale. L'OCR dell'articolo con garanzia di riconoscimento non inferiore al 99% .

Req.ID	Servizio e Sistema Software	Funzione / Caratteristica
R#010	GRS	<p>Gestione e post-elaborazione della Rassegna Stampa. Le immagini annotate, pervenute in via telematica, dovranno risiedere su apposito server che avrà il compito di gestire ed elaborare le stesse. In particolare dovranno essere possibili le seguenti attività: sub-organizzazione degli articoli: miglievie sul sommario; avvenimento persone/enti ulteriori; settori/argomenti; argomento utente; Organizzazione automatica degli articoli in diversi "profili utenti" definibili liberamente.</p> <p>Preparazione automatica dell'indice di ogni Rassegna; Integrazione delle immagini con articoli scansionati localmente e indicizzati nello stesso modo.</p>
R#011	GRS	<p>Diffusione dei contributi informativi della Rassegna Stampa. Le immagini raccolte sul server, siano esse provenienti dal Fornitore o dalla scansione locale, debbono poter essere raccolte in Rassegne stampa personalizzate e diffuse sulla rete Internet ed Intranet dell'Enac o stampate. Ogni pagina di rassegna deve riportare: Testata, Data, Numero di pagina, Numero progressivo del periodico, Argomento, Evidenziazione della citazione, se ENAC e/o suoi vertici.</p>
R#012	GRS	<p>Le pagine dovranno contenere anche una riproduzione in miniatura della pagina originale del giornale; a miniatura deve essere evidenziato l'articolo selezionato in modo che sia possibile comprendere il posizionamento all'interno della pagina del giornale OCR dell'articolo (garanzia di riconoscimento non inferiore al 99%).</p>
R#013	GRS-AV	<p>Servizio di monitoraggio e rassegna video personalizzata.</p>
R#014	GRS-AV	<p>Canali a diffusione nazionale terrestri e satellitari.</p>
R#015	GRS-AV	<p>Monitoraggio sull'attività dell'Enac e dei suoi vertici.</p>
R#016	GRS-AV	<p>Monitoraggio su argomenti di interesse.</p>
R#017	GRS-AV	<p>Segnalazione via mail e invio dei file audio-video su supporto magnetico o su porta ftp all'indirizzo mail dell'Ufficio Stampa di tutti i servizi inerenti il trasporto aereo e i temi di interesse dell'Ente.</p>
R#018	GRS-AV	<p>Segnalazione via mail e invio dei file audio-video su supporto magnetico o su porta ftp a una mailing list individuata dall'indirizzo mail dell'Ufficio Stampa di tutti i servizi che contengano la citazione Enac e/o la citazione dei propri vertici.</p>

Req.ID	Servizio e Sistema Software	Funzione / Caratteristica
R#019	GRS-AV	Invio file audio video in alta definizione che contengano interviste e/o approfondimenti inerenti l'Enac e i propri vertici per la successiva pubblicazione sul canale YouTube dell'Enac stesso.
R#020	GRS-AV-RTV	Storage illimitato: Ricezione dei contenuti in un'area web dedicata e protetta con capacità di storage illimitate.
R#021	GRS-AV-RTV	Fruibilità e accessibilità all'informazione.
R#022	GRS-AV-RTV	Massima flessibilità d'utilizzo: utenza statica o mobile (tablet, palmari, I-Phone, cellulari wap-gprs-umts, pda, smartphone e strumenti simili da utilizzare su tutte le piattaforme in uso).
R#023	GRS-AV-RTV	Flessibilità produzione documentazione audio-video: Facoltà di fruire di file in diversi formati multimediali (Windows Media - Real Media - Quick Time - Mpeg2).
R#024	GRS-AV-RTV	Gestione dell'informazione: Facoltà, in piena autonomia dell'abbonato, di generare sotto-rassegne tematiche e di reindirizzamento delle stesse alle diverse aree produttive o di studio della propria struttura.
R#025	GRS-AV-RTV	Software proprietari e hardware dedicato: Nessuna necessità di acquisire/noleggare HW dedicato o SW proprietario per la ricezione e gestione dei contenuti.
R#026	GRS-AV-RTV	Analisi Quantitative: Facoltà, di generare analisi quantitative nella stessa interfaccia e con gli stessi comandi disponibili nella sezione archivio
R#027	GRS-AV-RTV	La lettura dovrà avvenire per le trasmissioni dei TG del Prime time in tempo reale, in differita di 2 ore massimo per tutte le altre edizioni e trasmissioni a carattere informativo. Una segnalazione dovrà pertanto apparire sui supporti informatici dell'Ente, con allegato il file consultabile e scaricabile, tramite e-mail agli indirizzi che verranno comunicati, rispettando il tempo reale dei TG in prime time e di differita di massimo 2 ore le altre edizioni e le altre trasmissioni.
R#028	GAS	Selezione delle informazioni secondo la fonte e la categoria di appartenenza;
R#029	GAS	Ripartizione dello schermo in finestre orizzontali o verticali con colori personalizzabili;
R#030	GAS	Evidenziazione delle parole chiave con colorazione diversa, in base alla configurazione impostata;

Req.ID	Servizio e Sistema Software	Funzione / Caratteristica
R#031	GAS	Segnalazione visiva di una nuova notizia contenente le parole chiave;
R#032	GAS	Calendario per consultazione delle informazioni dei giorni precedenti
R#033	GAS	Indicazione ed identificazione della notizia già letta con segno di spunta
R#034	GAS	Ricerca testuale, mediante l'uso di operatori booleani, sulle notizie della giornata odierna o sulle giornate precedenti;
R#035	GAS	Ricostruzione dei take delle agenzie di stampa;
R#036	GAS	Esportazione delle informazioni verso altri applicativi in formati di uso comune (es. tracciati CSV, XLS, XML) anche strutturati;
R#037	GAS	Invio in email delle singole notizie, sia come testata che come allegato;
R#038	GAS	Trasferimento nell'archivio personale delle notizie di maggior interesse, creazione di finestre specializzate con parole chiave (diretta filtrata) e il trasferimento automatico in email
R#039	GAS	Impostazione dei font e dei colori e tematismi per ogni finestra di rilievo dell'applicativo secondo la configurazione impostata nei metadati;
R#040	GAS	Consultazione diretta del filmato multimediale direttamente all'interno della finestra globale
R#041	GAS	Selezione multipla delle informazioni per invio o per la stampa o anche tramite posta elettronica;
R#042	GAS	Aggiustamento, adattamento delle colonne in fase di consultazione;
R#043	GAS	Spostamento e navigazione del sistema di cronologia notizie mediante lo scorrimento del cursore ad un'ora / data specifica;
R#044	GAS	Posizionamento di un marcatore per il riposizionamento veloce e sull'ultima notizia letta.
R#045	GAS	Accesso al sistema avviene attraverso l'autenticazione di "Nome utente" e "Password" indicati al momento dell'installazione del programma.
R#046	GAS	Accesso a un numero di postazioni fisse o portatili indicate dall'Ufficio stampa.

Req.ID	Servizio e Sistema Software	Funzione / Caratteristica
R#047	GAS	Personalizzazione del contenuto inserendo parole chiave e consentendo di selezionare le informazioni di interesse in un determinato momento.
R#048	GAS	Memorizzazione dei propri profili e impostazioni consultabili da qualunque postazione aziendale.
R#049	GAS	Visualizzazione delle informazioni secondo criteri di selezione in base alle agenzie, categorie, parole chiave e argomenti.
R#050	GAS	Ricerca cronologica delle informazioni con data e orario della notizia d'interesse.
R#051	GAS	La ricerca attraverso una o più parole chiave, una specifica categoria o una determinata fonte.
R#052	GAS	Gestione attraverso automatismi predefiniti in fase di configurazione del sistema tra i quali, a titolo di esempio (Invio agenzie a specifica mailing list, stampa automatica del testo della notizia, Apertura di finestre ad hoc, personalizzazione grafica delle agenzie di interesse, dei font visualizzati, dei colori e della stampa.)
R#053	GAS	Invio a specifica mailing list delle agenzie che citano l'Enac e suoi vertici (Presidente, Direttore Generale, Vice Direttore Generale) con parole chiave evidenziate e/o a colori già nel titolo dell'agenzia stessa e che siano posizionate in rilievo prima del titolo stesso
R#054	GRS, GRS-AV	Si richiede che la selezione a scansione degli articoli, secondo il Profilo Utente di cui all'APPENDICE A;
R#055	GRS, GRS-AV	Si richiede che le attività di selezione a scansione degli articoli vengono svolte ogni giorno di ogni settimana dell'anno, compresi i giorni festivi;
R#056	GRS, GRS-AV	Si richiede che in caso di eventi particolari venga predisposta una edizione di una rassegna ad hoc;
R#057	GRS, GRS-AV	Si richiede l'indicizzazione degli articoli secondo le specifiche del committente;
R#058	GRS, GRS-AV	Si richiede il trasferimento di articoli sul server dell'Enac in modalità FTP/SFTP con banda adeguata (o metodologia equivalente); sistema di back up mantenuto sul server del Fornitore con protocollo internet;
R#059	GRS, GRS-AV	Si richiede un account dedicato per l'inserimento di articoli o documenti forniti dal committente;

Req.ID	Servizio e Sistema Software	Funzione / Caratteristica
R#060	GRS, GRS-AV	Si richiede che gli articoli sottoposti a riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) con le parole chiave richieste, in contemporanea al primo lotto della rassegna stampa con riconoscimento non inferiore al 99%;
R#061	GRS, GRS-AV	Si richiede che il SW ed i sistemi installati sul sistema centrale siano in grado di gestire in automatico il caricamento dei file dati;
R#062	GRS, GRS-AV	Si richiede che il SW ed i sistemi installati sul sistema centrale siano in grado di permettere il caricamento locale degli articoli con indicizzazione di primo e secondo livello;
R#063	GRS, GRS-AV	Si richiede che il SW ed i sistemi installati sul sistema centrale siano in grado di permettere che ogni Rassegna deve essere corredata di indice riportante i dati identificativi dell'articolo; ogni pagina della Rassegna deve riportare l'intestazione già prevista;
R#064	GRS, GRS-AV	Si richiede che il SW ed i sistemi installati sul sistema centrale siano in grado produrre le Rassegne in modo tale da essere trasferite automaticamente sul server web intranet e messe a disposizione degli utenti che le raggiungeranno ed interrogheranno tramite browser con applicazione in XML;
R#065	GRS, GRS-AV	Si richiede che il SW ed i sistemi installati sul sistema centrale siano in grado di erogare le funzioni di: Ricerca, Visualizzazione completa Scroll on, Gestione dei Profili e Ruoli Utenti, Gestione e-mail automatico e invio mail attraverso sistema utilizzato dall'Ente, Gestione dei Preferiti, Banca dati, Statistiche, (suddivise tra visualizzazione e stampa), Ufficio stampa remoto (editing da extranet).

4.1.2.2. *Requisiti non funzionali (NFR) per tutti i servizi*

Req.ID	Area	Funzione / Caratteristica
NFR#001	Usabilità	Il sistema in ambito ENAC è rivolto anche a persone che non hanno dimestichezza con le tecnologie dell'informazione, pertanto l'interazione con il sistema non deve presentare un elevato grado di complessità.
NFR#002	Usabilità	Disponibilità di consultazione di una funzionalità di Help On-Line in lingua italiana.
NFR#003	Affidabilità	Il sistema è basato su interfaccia Web o Fat Client, deve essere affidabile e poter mantenere i propri dati anche in caso di guasti (problemi di fornitura elettrica, usura dell'hardware del server, attacchi informatici). Deve essere possibile pianificare dei backup periodici del database a cadenza definita. In caso di guasto, un riavvio del sistema è tollerabile, data la natura non-mission critical del sistema.
NFR#004	Interfaccia	Si richiede che il sistema sia web-based e che l'utente possa accedere a tutte le funzionalità attraverso un Internet Browser.
NFR#005	Gestione	La gestione del sistema dovrà essere effettuata da uno o più soggetti con account da Amministratore. Dovrà essere fornito, a tale tipo di utente, supporto per impostare le autenticazioni degli utenti, reimpostare la password di primo accesso, ed interagire con gli utenti anche singolarmente.

Legenda acronimi in tabella:

- **GRS:** **GESTIONE della RASSEGNA STAMPA ;**
- **GRS-AV:** **GESTIONE della RASSEGNA STAMPA AUDIO e VIDEO;**
- **GAS:** **Gestione e lancio AGENZIE DI STAMPA (ricezione, aggregazione, consultazione delle notizie).**

4.2. Ulteriori servizi e forniture

Oltre alla fornitura dei sistemi informatici e dei servizi in oggetto, dovranno essere espletati, con onere compreso nel prezzo offerto, i servizi di seguito specificati. Si richiede che nell'offerta gli importi siano distinti come indicato di seguito.

1. Analisi, implementazione e configurazione dei servizi e dei sistemi software in oggetto;
2. Licenze software e affini;
3. Installazione, configurazione e parametrizzazione;
4. Formazione e addestramento.
5. Assistenza tecnica;
6. Manutenzione correttiva;
7. Servizi di garanzia.

4.2.1. Analisi, implementazione e configurazione dei servizi e dei sistemi software in oggetto

Si intendono tutte le attività legate alla analisi di dettaglio, alla implementazione e realizzazione di quanto richiesto nel presente capitolato.

4.2.2. Licenze software ed affini

Si intende l'esplicitazione di eventuali costi derivanti da licenze software ed affini, ovvero eventuali estensioni o componenti aggiuntive anche di terze parti dei prodotti software utilizzati, comprensivi degli aggiornamenti ed upgrade.

4.2.3. Installazione, configurazione e parametrizzazione

Si intendono i servizi dedicati all'installazione, configurazione e parametrizzazione del sistema e dei servizi e di tutto il software necessario al suo funzionamento ed utilizzo sui server e sulle postazioni di lavoro individuate dall'Ente.

4.2.4. Formazione e addestramento

Il Fornitore dovrà garantire, compresi nei servizi oggetto del capitolato, l'addestramento e l'aggiornamento dei "Key Users" (utenti principali) individuati dell'Ente.

I corsi di formazione andranno eseguiti dalle risorse del Fornitore presso la sede ENAC in Roma, in strutture preposte adeguatamente attrezzate, seguendo il principio di "addestrare il formatore" (Train the Trainer) in cui saranno coinvolte le seguenti Direzioni.

- Direzione Generale – Ufficio Stampa;
- Direzione Sistemi Informativi.

4.2.4.1. Caratteristiche richieste

- Il numero massimo di partecipanti ai corsi di formazione frontale è fissato a **8 (otto) unità**;
- Si individuano almeno tre profili:
 - "Key User" Amministratore - Direzione Generale, Ufficio Stampa (ENAC);
 - "Key User" varie Direzioni, Profilo "Dirigente";
 - "Key User" Amministratore IT del sistema - Direzione Sistemi Informativi (ENAC).
- il materiale didattico e tutta la documentazione necessaria dovrà essere redatta dal Fornitore in lingua italiana. Essa potrà essere copiata, modificata e utilizzata da ENAC senza limitazione alcuna e dovrà essere consegnata opportunamente aggiornata all'Ente;
- ENAC si riserva di fornire consulenza per la predisposizione di esempi e casi pratici;
- i corsi di formazione dovranno svolgersi su sistemi adeguatamente configurati e, per quanto possibile, simili all'ambiente di esercizio.

4.2.5. Assistenza tecnica

Il Fornitore dovrà predisporre un servizio di assistenza tecnica e funzionale adeguata alle necessità dell'Ente in considerazione delle caratteristiche tecnologiche dei sistemi e dei servizi erogati affinché si realizzi la sua corretta messa in esercizio e funzionamento.

4.2.6. Manutenzione correttiva

Con manutenzione correttiva si intende l'insieme delle attività funzionali e tecniche dedicate che hanno l'obiettivo di consolidare il sistema e correggerne le difettosità, ovvero i malfunzionamenti e le anomalie, rilevanti e non, che dovessero verificarsi in un periodo temporale definito relativi al sistema oggetto della fornitura.

Per effettuare tale attività è necessario che il Fornitore provveda a realizzare gli interventi in remoto (sincroni / asincroni) per eseguire manutenzione correttiva del sistema a seguito delle segnalazione effettuate dall'Ente per tutta la durata del contratto.

4.2.7. Garanzia

La fornitura sarà soggetta alle garanzie di legge. Il Fornitore, durante il periodo di garanzia, dovrà provvedere agli adeguamenti dei programmi, al fine di eliminare qualunque difetto o malfunzionamento e, comunque, qualunque difformità dai requisiti di legge e di specifica.

La Società aggiudicataria si impegna a fornire la garanzia di buon funzionamento, contro vizi e difetti di fabbricazione originari o sopravvenuti del sistema o delle sue configurazioni per il periodo della durata contrattuale.

L'ENAC deve denunciare entro le 48 (quarantotto) ore dalla rilevazione del malfunzionamento alla Società i difetti e i vizi riscontrati.

La Ditta contraente si impegna a prestare una garanzia **per tutta la durata del contratto** a partire dalla data di collaudo con esito positivo. La garanzia comprende:

- manutenzione dei servizi / software ;
- interventi di aggiornamento di funzionalità in caso di modifica della normativa vigente. Si precisa che l'adeguamento "normativo" dovrà essere sempre dovuto.

Durante il periodo di garanzia il Fornitore si impegna ad intervenire in manutenzione **entro 8 ore dalla chiamata anche telefonica**.

5. Fasi di attivazione dei servizi ed implementazione dei sistemi informatici

L'impresa aggiudicataria procederà alla attivazione dei servizi ed implementazione dei sistemi informatici secondo le modalità definite nel proprio progetto tecnico tendendo in considerazione che le attività dovranno essere svolte secondo le seguenti macro-fasi:

5.1. Fase 1 – Analisi di dettaglio

In questa fase sarà onere dell'impresa aggiudicataria procedere ad una analisi dettagliata dei macro-requisiti descritti nel paragrafo **"REQUISITI FUNZIONALI E TECNICI dei Servizi e dei sistemi software"** del presente capitolato allo scopo di implementare e configurare i servizi ed i sistemi in modo tale da erogare i suddetti servizi in modo adeguato rispetto alle aspettative del committente, nonché al fine di facilitare le successive fasi implementazione, configurazione ed erogazione.

5.2. Fase 2 – Implementazione e configurazione

In questa fase sarà onere dell'impresa aggiudicataria provvedere alla implementazione e configurazione dei servizi, dei sistemi software ed hardware che consentono una corretta erogazione dei servizi in oggetto.

5.3. Fase 3 – Migrazione storico dati

In questa fase sarà onere dell'impresa aggiudicataria provvedere ad una corretta **migrazione degli archivi elettronici** di rassegna stampa già realizzati, ovvero tutti gli articoli e i servizi presenti nella **Rassegna Stampa e Rassegna Audio Video** a partire dal **1° settembre 2010 fino al giorno di scadenza del contratto attualmente in essere**.

L'impresa aggiudicataria dovrà altresì provvedere anche alla **migrazione dell'archivio delle notizie delle Agenzie di stampa**, ovvero di tutto lo storico delle notizie a partire dal **12 aprile 2011 fino al giorno di scadenza del contratto attualmente in essere**.

5.4. Fase 4 – Installazione e Test

In questa fase sarà onere dell'impresa aggiudicataria provvedere alla installazione e test della piattaforma informatica (infrastruttura tecnologica software / hardware e relativa configurazione) di 2 (due) ambienti denominati PRODUZIONE e TEST.

5.5. Fase 5 – Prova e Collaudo

Le **due settimane** precedenti alla data di decorrenza del servizio costituiranno il periodo di prova del servizio.

Al termine dei lavori di installazione e configurazione dell'hardware e del software, e di avvio operativo del servizio, decorre pertanto un periodo di **due settimane di servizio erogato dal Fornitore** per verificare la correttezza della procedura di erogazione dei servizi in oggetto al presente capitolato.

Oggetto della prova sarà, tra l'altro, la verifica dei seguenti aspetti fondamentali:

- corretta operatività del sistema di connessione remoto con la società di Servizio;
- la rispondenza al Profilo Utente dell'Enac con gli articoli pervenuti;
- la corretta funzionalità del sistema secondo le specifiche fornite;
- la corretta operatività del sistema e la non influenza su altri sistemi in rete dell'Ente.

Prima della messa in esercizio dei sistemi e l'erogazione dei servizi il Committente effettuerà il periodo di prova e collaudo allo scopo di verificare il rispetto di tutte le prescrizioni del presente capitolato.

Il collaudo verrà effettuato nelle sedi, nei tempi e con le modalità esposte nel Piano di collaudo presentati dal Fornitore ed approvati dall'Ente.

Le attività di collaudo avranno l'obiettivo di verificare il rispetto di tutte le prescrizioni del presente capitolato.

Tali attività saranno articolate nell'esecuzione di prove tecniche, di autenticazione ed accesso, di navigabilità, verifica delle funzionalità e dei processi di gestione dei servizi e dei dati, dell'accessibilità nonché dell'analisi della documentazione e manualistica richiesta.

Le attività di collaudo saranno così articolate in tre fasi:

- Verifica dei contenuti e dei processi della Rassegna Stampa, della Rassegna Audio Video e della gestione per la Ricezione, Aggregazione e Consultazione delle Notizie delle "AGENZIE DI STAMPA" nonché dei loro sistemi informatici;
- Verifica dell'autenticazione sicura;
- Verifica dei percorsi semantici, uso dei servizi erogati e navigabilità dei sistemi.

Per svolgere le prove di collaudo la Commissione utilizzerà, a titolo di guida, il Piano di Collaudo redatto e rilasciato dal Fornitore, revisionato e validato dall'Ente.

Le prove di collaudo finale saranno effettuate, da una Commissione nominata dall'Ente, alla presenza di rappresentanti del Fornitore, entro il periodo massimo di 20 giorni dalla data di disponibilità alle operazioni di collaudo comunicata dal Fornitore stesso.

Al termine delle operazioni, sarà redatto apposito verbale sottoscritto dai rappresentanti dell'Ente e dai rappresentanti del Fornitore presenti alle operazioni, il quale sancirà la conformità ai requisiti contrattuali della fornitura.

La documentazione di esecuzione delle prove e delle non-conformità rilevate sarà formalizzata nel Verbale di collaudo.

Il superamento del collaudo sarà comprovato da un verbale sottoscritto dalle parti. In caso di esito negativo del collaudo il verbale specificherà:

- le non conformità rispetto ai requisiti contrattuali;
- i malfunzionamenti rilevati;
- la data per la seconda prova di collaudo, sarà fissata **entro e non oltre 20 giorni solari dalla precedente.**

Nel caso in cui, per responsabilità della Società, la seconda prova di collaudo non venga effettuata entro i termini stabiliti dal verbale, ovvero l'esito della prova risulti ancora negativo, l'ENAC potrà disporre la risoluzione del contratto.

5.6. Fase 6 – Formazione

L'impresa aggiudicataria si impegna a prestare una adeguata attività di formazione/addestramento all'uso dei servizi e dei sistemi presso la sede del Committente.

Si richiede che le attività di formazione siano accompagnate dalla fornitura di tutta la manualistica utente correlata fruizione dei servizi nonché all'utilizzo dei sistemi informatici ovvero:

- *manualistica utente*: descrizione dettagliata delle modalità operative di funzionamento dei servizi e dei sistemi;
- *manualistica tecnica*: descrizione dettagliata delle piattaforme software/hardware utilizzate, della configurazione dei sistemi, requisiti hw / sw, procedure di back-up/recovery (salvataggio e recupero) delle basi dati e degli applicativi.

5.7. Fase 7– Erogazione dei servizi Messa in esercizio

Messa in esercizio dei sistemi software adeguatamente testati ed erogazione dei servizi in oggetto.

5.8. Fase 8 – Manutenzione correttiva

Gestione delle anomalie, delle segnalazioni di guasto e delle attività di manutenzione correttiva, configurazione e ottimizzazione dei sistemi anche in considerazione dell'evoluzione e del ciclo di vita e supporto dei sistemi operativi e del software di base utilizzato per la durata di **4 anni a partire dalla data della messa in esercizio ed erogazione.**

6. Esclusioni dall'appalto

Sono esclusi dall'appalto:

1. L'hardware ed il software di base (sistema operativo e RDBMS) necessario all'avvio in esercizio del Sistema.
2. L'infrastruttura di rete e le reti telematiche.

Gli importi relativi ad altre eventuali licenze di software necessarie all'uso e la messa in esercizio del sistema dovranno essere dettagliati ed evidenziati nell'offerta economica e considerati parte integrante e compresi nella fornitura.

I server e gli apparati necessari alla messa in esercizio saranno resi disponibili da ENAC.

7. Gruppo di lavoro del progetto

Per la conduzione del progetto si costituirà un gruppo di lavoro formato da personale dell'ENAC e del Fornitore. Di tale gruppo faranno parte permanentemente le seguenti figure con poteri decisionali che avranno compiti di supervisione e monitoraggio e di verificare lo stato di avanzamento dei lavori:

- Project/Program Manager (ENAC – Direzione Committente);
- Responsabile Funzionale (ENAC – Ufficio Stampa);
- Responsabile del Fornitore (Aggiudicatario - Capo Progetto);
- Responsabile IT (ENAC - Direzione Sistemi Informativi).

Il Responsabile del Fornitore coordinerà le varie figure che s'interfaceranno con le risorse dell'ENAC, secondo il piano progettato dal Fornitore ed approvato da ENAC.

Si prevede la pianificazione delle riunioni ed incontri periodici in merito allo stato di avanzamento dei lavori.

Il Fornitore si impegna ad utilizzare per lo svolgimento delle singole attività/progetti oggetto del presente contratto, gruppi di lavoro composti da figure professionali idonee allo svolgimento dei vari compiti concordati.

Il Fornitore, si impegna a non sostituire unilateralmente le risorse e le figure professionali indicate in offerta. L'ENAC si riserva la facoltà di verificare, inoltre, in ogni momento durante la durata della fornitura, le competenze professionali delle figure effettivamente impiegate ed, eventualmente chiederne la sostituzione.

8. Consegna e vincoli temporali

L'impresa aggiudicataria procederà alla erogazione dei servizi / consegna dei sistemi Servizi di Rassegna Stampa, di Rassegna Audio Video, di Gestione delle Agenzie di Stampa dell'ENAC e dei relativi Sistemi Informatici nel rispetto delle prescrizioni sotto riportate:

- **Il servizio dovrà essere completamente testato, operativo e funzionante a partire dalla data che verrà indicata nel contratto.**
- Entro tale termine dovranno essere resi funzionanti i sistemi di telecomunicazione coinvolti nell'erogazione dei servizi.
- Entro tale termine dovrà essere completata la fase di addestramento del personale dell'Ente interessato.

9. Assicurazione della Qualità del Progetto

Il Fornitore dovrà essere dotato di un'organizzazione tale da assicurare che i servizi erogati ed i prodotti software e sistemi siano coerenti con quanto stabilito nei requisiti e che i processi realizzati per la loro implementazione siano coerenti con quanto riportato nei piani.

Di seguito sono schematicamente descritti i contenuti della documentazione relativamente alla manualistica utente e di sistema.

9.1. Manuale utente

Contiene le informazioni sulle funzionalità del sistema: in cosa consiste, il suo funzionamento, cosa fa e come interagisce con gli altri sistemi. Dovrà fornire uno schema della configurazione ed informazioni relative al contesto software in cui il sistema si colloca. Il Manuale utente dei servizi e dei sistemi dovrà essere redatto con tecniche di presentazione che soddisfino le aspettative dell'utente finale, favorendo una facile consultazione online dalla postazione di lavoro ed un uso integrato con le funzionalità del sistema. Più in dettaglio, il Manuale Utente dovrà essere sviluppato secondo i seguenti punti:

Specificare le funzioni comuni che hanno validità generale sulle modalità d'uso del sistema:

- Descrivere le varie tipologie utenti
- Descrivere la struttura prevista per le funzioni di Help online
- Descrivere la procedura di Login e Logout dal sistema
- Riportare tutte le informazioni per l'utilizzo ottimale del sistema in modo chiaro, completo e conciso;
- Descrivere (passo -passo) le procedure eseguite con maggior frequenza dagli utenti.

Per ciascuna delle funzioni del sistema devono essere presi in considerazione i seguenti punti:

- Modi d'accesso alla funzione;

- Scopo della funzione;
- Legami con altre funzioni;
- Pre-requisiti necessari per l'attivazione della funzione;
- Visualizzazione e spiegazione delle maschere che compaiono sul video;
- Report ottenibili;
- Dati che il sistema propone all'utente, sia all'attivazione della funzione sia come risultato di una richiesta dell'utente;
- Dati che l'utente deve comunicare al sistema.

In appendice potranno essere riportati:

- Tutti i messaggi di errore del sistema con una spiegazione sulle possibili cause che lo hanno generato e le operazioni da eseguire per normalizzare la situazione operativa
- Il glossario dei termini specialistici presenti sul Manuale.

Si richiede che il Manuale Utente venga realizzato e consegnato alternativamente in due diversi formati.

9.2. Manuale d'Installazione e Gestione

Il Manuale di Installazione e di Gestione dovrà contenere i seguenti punti riferiti alle componenti hardware, software e di comunicazione:

1. Descrizione generale del sistema
2. Uso del sistema
3. Procedure operative del sistema
4. Gestione del sistema
5. Installazione del sistema

9.3. Documentazione della Base Dati

La ditta contraente dovrà dare evidenza della documentabilità della/e basi dati utilizzate dagli applicativi software utilizzati per l'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

10. Messa In Esercizio

Saranno onere e cura del Fornitore tutte le attività relative alla messa in esercizio dei servizi e delle applicazioni oggetto di fornitura.

A tale scopo sarà concordato un piano dei lavori con i rappresentanti dell'ENAC e del Fornitore.

Ogni attività preliminare e propedeutica all'effettiva messa in produzione sarà a carico del Fornitore.

Sono incluse in tali attività:

- la predisposizione e la configurazione degli ambienti di test (TEST) ed esercizio (PROD),
- l'accesso ai dati;
- la configurazione dei privilegi utente;
- il caricamento di dati di prova per l'esecuzione di test preliminari.

10.1. *Gli ambienti per la messa in esercizio*

L'Ente, secondo le specifiche tecniche architetture comunicate dal Fornitore, fornirà l'hardware ed il software di base per due ambienti distinti: ambiente di test e messa in esercizio del sistema.

Ambienti	Descrizione	A carico di
Ambiente di Test (TEST)	Ambiente destinato alla verifica delle funzionalità e caratteristiche del sistema e dei suoi rilasci e bugfix	ENAC
Ambiente di Esercizio (PROD)	Ambiente adeguatamente configurato e perfettamente funzionante destinato ad essere utilizzato da tutti gli utenti designati del sistema	ENAC

11. Consegna dei prodotti e servizi

I prodotti software progettati, costruiti e verificati durante lo svolgimento delle attività oggetto della fornitura, dovranno essere realizzati nel rispetto degli standard aziendali e consegnati secondo la tempificazione concordata, pena l'applicazione delle penali.

12. Proprietà del software sorgente

L'Ente, secondo la normativa vigente, acquisisce la titolarità dei diritti, in modo perpetuo, esclusivo ed irrevocabile, di tutti i prodotti software realizzati specificatamente per implementazioni richieste nelle presente fornitura.

13. Inadempienze

In caso di mancata rispondenza o evidente difettosità dei prodotti forniti ai requisiti richiesti, l'Ente provvederà a respingerli al fornitore, nelle modalità descritte sul contratto.

14. Corrispettivi e pagamenti

L'ENAC procederà al pagamento dei corrispettivi dovuti solo dopo l'avvenuta verifica oggettiva e misurabile dei prodotti realizzati, dei servizi erogati o dei risultati tangibili ottenuti durante lo svolgimento del progetto.

I corrispettivi saranno erogati nelle modalità e nei tempi riportati nel contratto.

15. Penali

- a) **Virus e vizi e difetti occulti:** Qualora l'Ente accerti la presenza di virus o altri vizi occulti nei prodotti software sviluppati, utilizzati e consegnati, si riserva di applicare, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte, una penale pari a al 2% dell'importo contrattuale per ogni inadempienza, sino ad un limite massimo di penale corrispondente 6% dell'importo contrattuale.
- b) **Ritardi rispetto alla pianificata erogazione di prodotti/servizi:** Per ogni ritardo **superiore alle 3 (tre) ore** nella erogazione dei prodotti o servizi previsti dalla pianificazione concordata ed approvata dall'Ente, non riconducibile ad attività e responsabilità dell'Ente, sarà applicata, una penale pari al **0,1%** dell'importo contrattuale.
- c) In caso di reiterati ritardi nell'effettuazione delle attività previste, o di reiterate inadempienze ad altri obblighi contrattuali che creino gravi disservizi o alterino il rapporto di fiducia instaurato tra l'Ente e la Società, è facoltà dell'Ente, previa formale contestazione, considerare risolto il contratto procedendo all'incameramento della cauzione ed all'esecuzione del servizio in danno della Società.
- d) Le eventuali penali che si dovessero determinare sono cumulabili. Constatata l'inadempienza contrattuale, l'ENAC si riserva, previa formale contestazione dell'addebito.
- e) L'ENAC, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà avvalersi della cauzione, ovvero compensare il credito con quanto dovuto alla Società a qualsiasi titolo, quindi anche per i corrispettivi maturati.

16. APPENDICE A: Profilo Utente

16.1. Profilo Utente Rassegna Stampa e Rassegna Audio Video

16.1.1. Argomenti del monitoraggio

1. Articoli nei quali è menzionato l'Enac - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.
2. Articoli nei quali sono menzionati i vertici dell'Enac in carica: Presidente/Commissario Straordinario, Direttore Generale, Vice Direttore Generale.
3. Trasporto aereo civile.
4. Compagnie aeree italiane ed estere.
5. Aeroporti nazionali e internazionali.
6. Incidenti ed inconvenienti di volo che coinvolgono aeromobili civili sia a livello nazionale che internazionale.
7. Sicurezza e ordine pubblico che impattano sul sistema aviazione civile (compresi, ad esempio, argomenti di rilevazione biometrica, utilizzo del mezzo aereo per attentati, ordine pubblico negli aeroporti, scenari di contaminazioni o problemi di attualità a bordo degli aeromobili, impatti di aerei contro edifici, etc...).
8. Normativa ed accordi tra Stati per lo scambio di dati sui passeggeri del trasporto aereo.
9. Industria aeronautica.
10. Iniziative dell'Unione Europea in materia di trasporto aereo civile.
11. Scenari di sviluppo e di nuove tecnologie per aeroporti (nuove infrastrutture e nuovi progetti) e velivoli (aeromobili, elicotteri, convertiplano, drone, etc...).
12. Pubblica Amministrazione.
13. Prime pagine dei quotidiani nazionali.
14. Articoli in primo piano.
15. Quadro politico nazionale.
16. Quadro politico comunitario e internazionale.
17. Quadro economico nazionale.
18. Principali editoriali.

16.1.2. Testate Monitorate Rassegna Stampa e Rassegna Audio Video

1. Stampa quotidiana nazionale (compresi i dorsi tematici e i dorsi regionali).
2. Stampa quotidiana regionale e locale: N.B. Si evidenzia che particolare rilievo è da attribuire alla tempestività e completezza nella segnalazione della stampa regionale e locale, dato l'interesse dell'Ente al monitoraggio di ciò che viene riportato sugli aeroporti dislocati su tutto il territorio nazionale.
3. Stampa periodica.

4. Stampa specializzata: N.B. Si evidenzia che, dato l'interesse specifico dell'Ente per alcune testate specializzate tra cui Air Press, Volare, JP4, TTG Italia etc..., si richiede l'inserimento in rassegna stampa lo stesso giorno di pubblicazione.
5. Stampa online specializzata e generalista compresi i principali quotidiani online.
6. Stampa internazionale quotidiana, periodica e specializzata che citi espressamente l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile e i suoi vertici, nonché temi di rilevanza in materia di aviazione civile.
7. Emittenti televisive, radiofoniche, satellitari nazionali, regionali e internazionali, ad ampio raggio. In ogni caso dovranno necessariamente essere monitorate emittenti TV e Radio come:
TV: Rai 1, Rai 2, Rai 3, Rete 4, Canale 5, Italia 1, La 7, Rai News 24, Sky Tg 24, Tgcom 24, Rai Regionali, Bloomberg TV, CNC CBC
Radio: Giornali Radio Rai (Radio 1, Radio 2, Radio 3) e relativi programmi di attualità e approfondimento, Rai Isoradio, Radio nazionali.

Si evidenzia che nel corso del rapporto contrattuale, è facoltà del committente richiedere al fornitore di ampliare e/o sostituire sia il numero delle tematiche/argomenti oggetto del contratto di servizio, sia il numero delle testate che devono essere monitorare per la Rassegna Stampa e per la Rassegna Audio Video.

17. Termini e definizioni

I seguenti termini, riportati in ordine alfabetico, sono impiegati più volte nell'ambito di questo documento con i significati di seguito indicati.

Terminologia / acronimo	Descrizione
Amministrazione o Ente	Con il termine "Amministrazione" si intende l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC).
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
Fornitore, Società	Si intende la società che partecipa alla gara per la fornitura oggetto del presente Capitolato.
Interventi on-site	Intervento tecnico o funzionale che viene svolto presso la/e sede/i dell'Amministrazione.
Manutenzione Correttiva	Per manutenzione correttiva si intende l'insieme delle attività funzionali e tecniche che hanno l'obiettivo di consolidare il sistema e correggerne le difettosità, i malfunzionamenti e le anomalie, rilevanti e non, che dovessero verificarsi nel periodo di validità del contratto relativi al prodotto o servizio oggetto della fornitura
Manutenzione Evolutiva	Per manutenzione evolutiva si intende l'insieme delle attività di analisi progettazione, implementazione, collaudo e documentazione mirate ad ampliare, migliorare e potenziare il sistema con nuove funzionalità e/o modifiche a fronte di nuovi adempimenti di legge, di sopraggiunte esigenze tecniche/funzionali degli utenti e amministrative dell'Ente
Presenza in carico	consiste nell'accertamento di una relazione d'aiuto tra il Cliente ed il Fornitore del servizio, e nella ricezione della segnalazione di assistenza effettuata dall'Ente al Fornitore mediante canali ed i flussi di comunicazione definiti e concordati. Tale operazione è comprensiva dell'accertamento dell'anomalia segnalata;
Rappresentante dell'Amministrazione	La Persona fisica o suo delegato che rappresenta l'Amministrazione
Segnalazione	comunicazione formale, mediante gli opportuni canali e flussi di comunicazione, da parte del Cliente al servizio di assistenza del Fornitore;