

CAPITOLATO TECNICO

NOLEGGIO PIATTAFORMA PER SERVIZI DI WHISTLEBLOWING

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
3. DEFINIZIONI	3
4. OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO.....	4
5. CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA PIATTAFORMA.....	5
5.1. Caratteristiche tecniche.....	5
5.1.2 Misure organizzative e di sicurezza	6
5.2. Funzionalità minime e necessarie ad uso dell'utente	6
6. ATTIVITA' INERENTI IL NOLEGGIO DELLA PIATTAFORMA PER SERVIZI DI WHISTLEBLOWING.....	8
6.1. Raccolta dei requisiti per la personalizzazione della piattaforma.....	8
6.2. Servizi di migrazione dei contenuti e di attivazione della piattaforma	9
6.3. Servizi di Supporto Specialistico	9
6.4. Formazione all'utilizzo della piattaforma	9
6.5. Collaudo.....	10
6.6. Manutenzione della piattaforma e assistenza all'utenza.....	11
6.7. Attività di conclusione del servizio	13
7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	13
7.1. Piano di lavoro	13
7.2. Compliance	14
8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO	15
8.1. Generalità	15
8.2. Responsabile delle attività contrattuali e modalità di comunicazione	16
8.3. Livelli di servizio	16
8.4. Modalità di fatturazione.....	17
9. ADEMPIMENTI PER LA TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LA SICUREZZA	17
10. RISERVATEZZA	18

1. PREMESSA

L'ANAC, in ottemperanza alle disposizioni in materia di anticorruzione stabilite dalla legge n. 190/2012 e trasparenza dettagliata dal D.Lgs. n. 33/2013, ha delineato il Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) ed il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) definendo con Determinazione n.6/2015 le *"Linee guida in materia di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti (c.d. whistleblower)"*.

Il presente capitolato definisce i requisiti relativo al servizio di noleggio di una piattaforma per l'erogazione di servizi di Whistleblowing.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

La richiesta di un servizio di noleggio della piattaforma di whistleblowing presso Consip S.p.A., nasce dalla necessità di ottemperare alle disposizioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e dalla conseguente necessità di disporre di un sistema per la gestione delle segnalazioni di illeciti commessi all'interno dell'azienda:

- aperto ad un uso interno ed esterno a Consip;
- all'OdV e al R.P.C.T. ciascuno per la propria competenza;
- che garantisca la figura del whistleblower;
- che garantisca efficienza nella gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni delle stesse.

3. DEFINIZIONI

Nel presente documento, ai termini di seguito specificati, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Committente:** la Consip S.p.A. che presenta un dimensionamento pari a circa 500 dipendenti;
- **Concorrente:** l'impresa che sceglie di partecipare alla procedura di cui al presente Capitolato;
- **OdV:** Organismo di Vigilanza di Consip S.p.a.;
- **Piano di Lavoro:** lo strumento di pianificazione, definizione di massima del progetto e riferimento per il controllo dell'esecuzione delle attività di cui si compone il Servizio;
- **Piattaforma:** fruizione dei servizi inerenti il noleggio di una piattaforma di whistleblowing;
- **RPCT:** Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza di Consip S.p.a.;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Utente:** soggetto che accede alla piattaforma a vario titolo (Responsabile, Whistleblower, ecc);
- **Whistleblower:** il segnalatore di illeciti.

4. OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

L'oggetto del presente capitolato riguarda il noleggio di n. 1 piattaforma in modalità SAAS relativa a servizi di whistleblowing e che eroghi le seguenti prestazioni:

- messa a disposizione di una piattaforma tecnologica disponibile e accessibile attraverso rete internet che preveda l'automatizzazione del processo di ricezione delle segnalazioni, nonché specifiche funzionalità per la gestione delle stesse, relative ad illeciti, da parte del Responsabile indicato dalla Committente;
- messa a disposizione di uno strumento per comunicare e dialogare in maniera riservata con il Responsabile del Trattamento delle segnalazioni (ad es. il Responsabile Internal Audit, il Responsabile Anticorruzione o altri soggetti opportunamente delegati dalla Committente);
- messa a disposizione di un'interfaccia per l'invio della segnalazione, utilizzata dall'utente segnalante;
- messa a disposizione di un'interfaccia per la gestione delle segnalazioni, utilizzata dal Responsabile del Trattamento per le fasi di collaudo e supporto alla messa in esercizio della piattaforma;
- erogazione del servizio comprensivo di manutenzione della piattaforma per 36 mesi;
- formazione sull'utilizzo della piattaforma.

La piattaforma deve supportare i seguenti browser:

- Internet Explorer a partire dalla ver. 8;
- attuali versioni di Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge e successive versioni.

La piattaforma dovrà:

- consentire, all' RPCT od all'OdV, l'inserimento a sistema delle segnalazioni cartacee;
- consentire la gestione delle segnalazioni cartacee in modo omogeneo a quelle pervenute attraverso il sistema;
- avere funzionalità per il RPCT e per l'OdV tali di instaurare un dialogo con il segnalante;
- rispondere alle disposizioni ANAC, AGID e del Garante del trattamento dei dati personali.

Le decorrenze del presente capitolato sono:

- la messa in esercizio della piattaforma dovrà avvenire entro e non oltre 3 mesi dalla stipula del contratto e terminerà con la data di esito positivo del collaudo, quale "Data di Accettazione del Servizio" (cfr. 6.5);
- il servizio di cui al presente capitolato dovrà essere erogato a decorrere dalla data di "Accettazione del Servizio" (cfr. 6.5) e terminerà 36 mesi dopo la messa in esercizio della piattaforma;
- la manutenzione della piattaforma dovrà decorrere dalla "Data di Accettazione del Servizio" (cfr. 6.5) e quindi dalla data di messa in esercizio e terminerà 36 mesi dopo, a conclusione delle attività contrattuali.

5. CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA PIATTAFORMA

5.1. Caratteristiche tecniche

la Società dovrà mettere a disposizione della Committente una piattaforma per la gestione delle segnalazioni da whistleblowing che abbia le seguenti caratteristiche:

- la piattaforma deve essere sviluppata in accordo alle indicazioni dell'ANAC contenute nel documento "Linee guida in materia di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti (c.d. whistleblower)", a titolo esemplificativo:
 - idonee garanzie a tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni che attraverso la piattaforma verranno acquisiti, elaborati e comunicati;
 - l'adozione di protocolli sicuri e standard per il trasporto dei dati (ad esempio SSL);
 - l'utilizzo di strumenti di crittografia end-to-end per i contenuti delle segnalazioni e dell'eventuale documentazione allegata;
 - il sistema non deve permettere l'accesso ai dati in chiaro ai soggetti non autorizzati, agli Amministratori di Sistema e ai soggetti che possano accedere alla base dati del sistema;
- la piattaforma deve utilizzare il protocollo *https* a garanzia della sicurezza delle comunicazioni;
- l'accesso alla piattaforma da parte del segnalante deve avvenire attraverso credenziali generiche e deve consentire alla stessa di tracciare l'attività dell'utente specifico. Al segnalante devono essere attribuite delle credenziali personali generate randomicamente, e nel database dell'applicazione le segnalazioni devono essere legate solo all'account di riferimento. Pertanto l'utente dovrà poter accedere al servizio senza essere identificato a livello applicativo;
- l'accesso alla piattaforma da parte degli utenti della Committente (ad esempio OdV e RPCT) deve avvenire attraverso una prima maschera di accreditamento (utente e password unici) che consentirà il successivo accesso profilato alla funzionalità offerte dalla piattaforma;
- la documentazione relativa a ciascuna segnalazione dovrà essere automaticamente archiviata dal sistema in modo da poter essere fruibile oltre che per le analisi dell'organismo di controllo interno, anche da eventuali altri soggetti autorizzati;
- la piattaforma dovrà gestire una prima vista riepilogativa delle segnalazioni, che consenta di distinguere eventuali informazioni relative alle stesse, quali ad esempio: lo stato di lavorazione, l'oggetto della segnalazione, ecc. con evidenza grafica delle nuove segnalazioni, come meglio precisato di seguito;
- la piattaforma dovrà garantire la possibilità di interagire con il segnalante anche attraverso lo scambio di informazioni e/o documentazione aggiuntiva;
- la piattaforma dovrà garantire il tracciamento di tutte le attività istruttorie ed investigative svolte per ogni segnalazione, consentendo agli utenti della Committente di effettuare una valutazione finale della stessa;
- la piattaforma deve garantire agli utenti della Committente la possibilità di monitorare le segnalazioni inserite fornendo informazioni circa le tipologie e le casistiche più frequenti e garantendo la relativa classificazione e misurazione statistica;
- la piattaforma dovrà essere dotata di idonee e adeguate misure di sicurezza dei dati e informazioni e dovrà essere priva di vulnerabilità applicative e sistemiche che mettano a repentaglio i dati e le informazioni ivi contenute;
- i moduli e i campi previsti dovranno essere parametrizzabili sia in quantità che per tipologia;

- i campi dovranno essere profilabili al bisogno per definire chi può agire in scrittura o modifica o visibilità nelle diverse fasi del workflow inerente la segnalazione e gestione della stessa.

5.1.2 Misure organizzative e di sicurezza

Si precisa che, nell'ambito delle predette attività, la Società dovrà adottare adeguate misure per inibire al proprio personale l'accesso ai dati personali, salvo che ciò non sia strettamente indispensabile ai fini dell'esecuzione dell'attività. Nel dettaglio si chiede di:

- tracciare adeguatamente ogni intervento/accesso attraverso modalità sicure (es. access log, username e password) e facilmente verificabili, in termini di riferimenti temporali e descrizione dell'evento che ha generato la necessità dell'intervento, al fine di consentire alla Committente le opportune verifiche;
- informare preventivamente la Committente prima di eseguire i predetti interventi, fatti salvi i casi di urgenza, o comunque entrare nel sistema solo previa richiesta della Società;
- rendicontare, all'interno di appositi report gli interventi effettuati in loco e/o da remoto, se l'intervento ha comportato l'accesso a dati personali, indicando quali siano le tipologie di dati personali trattati e le ragioni che hanno reso necessario trattare tali informazioni.

Si richiede inoltre che la piattaforma WB dovrà trovarsi nella Comunità Europea e dovrà essere garantito che qualunque replica dei dati non verrà trasmessa al di fuori della UE.

5.2. Funzionalità minime e necessarie ad uso dell'utente

Oltre alle caratteristiche tecniche già descritte (cfr. 5.1), la piattaforma dovrà permettere la gestione di funzionalità minime, il cui formato potrà essere scelto dall'utente e che, in fase di implementazione, dovranno essere parametrizzate anche in termini di obbligatorietà/non obbligatorietà.

Di seguito le funzionalità minime richieste:

Campo	Descrizione
Tipologia	Natura dell'illecito
Protocollo	Possibilità di gestire più protocolli (codici) per ogni segnalazione oltre quello generato dal sistema: codici gestiti da diversi uffici (es uno per RPCT, uno per OdV, ecc)
Canale	Piattaforma, telematico, email, cartaceo, ecc.
Anno	Anno ricezione della segnalazione
Data ricezione	Data ricezione della segnalazione
Mittente	Nome del segnalante se noto o la dicitura "Anonimo"

Interno/Esterno	Se interno specificare se Dipendente o Collaboratore,
Destinatari	RPCT, OdV, entrambi
Data presunta illecito	Anno di riferimento o periodo – editabile – senza vincolo calendario
Data fine illecito	Anno di riferimento o periodo - editabile – senza vincolo calendario
Luoghi in cui sono commessi gli illeciti	Campo editabile non vincolante
Oggetto segnalazione	Oggetto della segnalazione
Gara	Denominazione della gara oggetto di segnalazione
ID	Identificativo della gara oggetto di segnalazione
Ente coinvolto	Ente coinvolto nella segnalazione
Divisione competente	Divisione competente della gara oggetto di segnalazione
Sintesi	Descrizione inerente la segnalazione
Carteggio	<p>Iter della segnalazione e storico delle date sulle singole azioni eseguite, che deve essere riportato per ogni segnalazione.</p> <p>L'iter della segnalazione deve contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - data ricezione segnalazione - oggetto della segnalazione, le date e le attività effettuate nella lavorazione della stessa - messaggi inviati/ricevuti - utente (responsabile - segnalante - collaboratore) - oggetto messaggio - cambio di stato (letta a non letta, letta a in lavorazione, ecc.) - nota interna
Stato	<p>Lo stato della segnalazione può variare tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rigettata per manifesta infondatezza per assenza di elementi di fatto idonei a giustificare accertamenti; - Rigettata per manifesta incompletezza delle informazioni necessarie per avvio controlli; - Rigettata per manifesta incompetenza degli Organi di Controllo della Società - Chiusa con intervento;

	- Chiusa senza intervento
Dettaglio chiusura	La segnalazione è chiusa con l'elaborazione di un esito che preveda la possibilità di poter continuare ad accedere al carteggio ed alla corrispondenza intercorsa
Note	Possibilità di inserimento di note e successiva modifica
Allegato	Possibilità di allegare file (es. email) alla segnalazione ed al carteggio

Le funzionalità minime richieste dovranno riguardare anche:

- la possibilità di inoltrare una segnalazione tra utenti coinvolti (RPCT, OdV) con possibilità di obbligare oppure non obbligare la motivazione dell'inoltro;
- la possibilità di prevedere la funzionalità di collegare le segnalazioni pervenute, per comunanza di elementi (oggetto-enti-soggetti coinvolti);
- la possibilità di gestire della *"Cronologia delle attività/azioni"* (es. cronologia degli scambi di messaggi tra segnalante e Organi di controllo, tutte le attività effettuate a sistema sulla segnalazione ordinate per data, ecc.);
- la possibilità di stampare di una singola segnalazione in formato pdf.;
- la possibilità di stampare il riepilogo di ogni segnalazione e report;
- la possibilità di fornire report delle segnalazioni in formato excel (xlsx, xls); CSV; pdf con possibilità di elaborazione:
 - o per stato (ad esempio "Chiuse"; "In corso"; "Aperte");
 - o per anno (esempio aperte / chiuse);
 - o per combinazione di diversi parametri (esempio anno e stato).

6. ATTIVITA' INERENTI IL NOLEGGIO DELLA PIATTAFORMA PER SERVIZI DI WHISTLEBLOWING

6.1. Raccolta dei requisiti per la personalizzazione della piattaforma

Nel corso dei tre mesi decorrenti dalla stipula del contratto e fino alla di "Data di Accettazione del Servizio" (cfr. 6.5) ai fini della messa in esercizio della piattaforma, la Società raccoglierà i requisiti per la personalizzazione della piattaforma che verranno espressi dall'OdV e dal RPCT.

In tale fase del Servizio sarà cura della Società reperire tutte le informazioni necessarie alla personalizzazione della piattaforma in termini di:

- personalizzazione della grafica in termini di logo, colori e banner presenti a sistema;
- profilazione di un doppio ambiente di gestione, caratterizzato in maniera distinta per destinatario della segnalazione, al fine di gestire in maniera differenziata le segnalazioni inoltrate all'RPCT e quelle inoltrate all'OdV;
- predisposizione di reportistica personalizzata tramite un cruscotto informativo per la rappresentazione degli stati relativi alle segnalazioni ricevute e la loro progressione nel tempo, in maniera da identificare graficamente valutazioni quantitative relative, ad esempio, alla percentuale di segnalazioni per tipologia di stato e tempistiche di chiusura.

Output atteso: documento di requisiti.

6.2. Servizi di migrazione dei contenuti e di attivazione della piattaforma

A seguito della raccolta dei requisiti richiesti dalla Committente per la personalizzazione della piattaforma, rimanendo nel corso dei tre mesi decorrenti dalla stipula del contratto e fino alla “Data di Accettazione del Servizio” (cfr. 6.5) ai fini della messa in esercizio della piattaforma, la Società, utilizzando le informazioni fornite dalla Committente dovrà provvedere:

- al popolamento della base dati dell'applicazione che sarà fornito dalla Committente tramite file di formato (a titolo esemplificativo e non esaustivo) csv e/o xls e/o xlsx e/o accdb;
- al caricamento dei contenuti documentali forniti o convenuti con la Committente per le sezioni informative previste a sistema (ad esempio la normativa di riferimento, i documenti organizzativi interni relativi al Modello 231, etc);
- alla fornitura dei manuali per il gestore e per gli utenti segnalatori;
- alla esecuzione dei test di funzionamento e validazione dell'installazione, configurazione dell'ambiente e conseguente attivazione dell'applicazione;
- all'implementazione dei requisiti raccolti (cfr. 6.1).

Output atteso: Attivazione della piattaforma ed erogazione del servizio.

6.3. Servizi di Supporto Specialistico

La Società, a seguito della messa in esercizio della piattaforma e ad integrazione delle attività di erogazione del servizio di gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di illecito, dovrà provvedere un servizio di supporto specialistico finalizzato alla armonizzazione delle procedure attualmente in vigore presso la Committente inerenti la gestione delle segnalazioni da whistleblowing, con le caratteristiche della piattaforma fornita.

Output atteso: Policy e procedure per la gestione delle segnalazioni da whistleblowing.

6.4. Formazione all'utilizzo della piattaforma

La Società dovrà provvedere, nel corso della fornitura, ad erogare fino ad un massimo di 12 giornate formative (da remoto o presso la sede della Committente) al fine di:

- eseguire le attività di affiancamento nella gestione del sistema;
- eseguire le attività formazione di eventuali sostituti del RPCT e dell'OdV o relativi collaboratori;
- fornire le informazioni necessarie per la comprensione del funzionamento del sistema;
- migliorare il servizio in termini di efficienza operativa, efficacia e qualità attraverso un utilizzo ottimale delle risorse informative;

- illustrare tutte le funzionalità del software;
- affiancare ed addestrare con simulazioni reali su piattaforma di testing dedicata;
- affiancare la committente nella presentazione del sistema a tutti i dipendenti, fornendo materiale didattico e informativo personalizzato.

Le giornate formative saranno organizzate tra il Responsabile delle attività contrattuali della Committente e della Società (cfr. 8.2) e saranno erogate a seguito della messa in esercizio della piattaforma.

Le giornate formative saranno pagate a consumo ed a seguito delle attività effettivamente svolte secondo le modalità di fatturazione indicate nel presente Capitolato Tecnico (cfr. 8.5).

Nulla sarà dovuto in assenza di giornate formative effettuate.

6.5. Collaudo

Al termine della fase di parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma, la Società provvederà a comunicare ufficialmente alla Committente la disponibilità della piattaforma al collaudo.

Il collaudo dei componenti oggetto della fornitura verrà eseguito dalla Committente in contraddittorio con la Società. Delle operazioni di collaudo verrà redatto un apposito “Verbale di collaudo” o “Certificato di verifica di conformità”, che dovrà contenere le seguenti informazioni:

- verifica della realizzazione dei requisiti per la personalizzazione;
- controllo della presenza di tutte le caratteristiche indicate nel presente Capitolato Tecnico;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

Il collaudo si intende positivamente superato se la piattaforma presenta le caratteristiche tecniche (cfr. 5.1) e le funzionalità minime (cfr. 5.2) di cui al presente Capitolato Tecnico.

Nel caso di esito negativo del collaudo, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, al termine dei quali verrà effettuata una seconda sessione di collaudo. In questo caso, gli oneri che la Committente dovrà eventualmente sostenere saranno posti a carico della Società.

Nell'ipotesi in cui anche il secondo collaudo dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

Nel caso di esito positivo del verbale di collaudo sarà sottoscritto dal Responsabile del contratto della Committente e dal Responsabile delle attività contrattuali della Società (cfr. 8.2). In caso di assenza, in sede di collaudo, del Responsabile delle attività contrattuali della Società, il verbale di collaudo ne darà atto e ne esplicherà le ragioni.

Dopo il superamento con esito positivo del collaudo, la Società metterà la piattaforma a disposizione della Committente e dei segnalanti attraverso la pubblicazione on-line.

La data del verbale di collaudo con esito positivo verrà considerata, da parte della Committente, quale “Data di Accettazione del Servizio” e rappresenterà la data di messa in esercizio della piattaforma ed attivazione del servizio.

Infine, il verbale di collaudo con esito positivo dovrà essere allegato alla fattura emessa dalla Società secondo le indicazioni di fatturazione di cui al presente Capitolato Tecnico (cfr. 8.5).

Output atteso: pubblicazione online della piattaforma

6.6. Manutenzione della piattaforma e assistenza all’utenza

A partire dalla “Data di Accettazione del Servizio” (cfr. 6.5) e per i successivi 36 mesi la Società dovrà:

- prestare - a propria cura e spese - il servizio di manutenzione del software e di assistenza all’utenza, sia che il software sia di nuova realizzazione oppure che esso sia modificato;
- supportare l’utenza nell’utilizzo delle funzionalità del software includendo, altresì, eventuali modifiche e/o adeguamenti emergenti dal quotidiano utilizzo del software.

La Società dovrà garantire le seguenti tipologie di attività:

- correzione dei malfunzionamenti/anomalie/difetti del software, comprensiva delle eventuali personalizzazioni e import effettuati, rispetto alle caratteristiche tecnico funzionali riscontrabili dalla manualistica consegnata, completi dell’eventuale aggiornamento della relativa documentazione e manualistica;
- il ripristino delle funzionalità previste dalla documentazione tecnica e dai relativi manuali;
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti per aggiornamento del software applicativo, patch rilasciate dal produttore;
- adeguamenti in conseguenza di comportamenti non standard, o imprevisti, dei sistemi e realizzazione dei necessari interventi;
- attività periodica di verifica della sicurezza della propria piattaforma relativamente ad eventuali vulnerabilità applicative e sistemistiche che mettano a repentaglio i dati e le informazioni ivi contenute;
- analisi della base dati ed esecuzione degli eventuali interventi di manutenzione;
- valutazione delle nuove versioni di prodotto o di database, con analisi di impatto sul sistema e progettazione della eventuale migrazione;
- recepimento di obblighi normativi inerenti il servizio in oggetto che possono intercorrere durante la durata contrattuale.

Il servizio di manutenzione ha la finalità di garantire il perfetto e puntuale funzionamento del software, coerentemente con la documentazione tecnica e manualistica d’uso e coerentemente con le funzionalità operative delle procedure in uso presso la Committente.

Le anomalie si intendono suddivise in Livelli di Gravità (da minimo 1 a massimo 3), di seguito riportate:

GRAVITA'	DESCRIZIONE SINTENTICA	DESCRIZIONE ESTESA
1	BLOCCANTE	<p>Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal servizio, oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il servizio inutilizzabile.</p> <p>Ad esempio, tale anomalia si verifica quando gli utenti della piattaforma non riescono ad accedere alla piattaforma.</p>
2	MEDIA	<p>Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia l'utilizzo delle funzionalità di base.</p> <p>Ad esempio, tale anomalia si verifica quando gli utenti della piattaforma non sono in grado di utilizzare le funzionalità offerte dalla piattaforma.</p>
3	LIEVE	<p>Comporta l'indisponibilità di funzionalità e di servizi di tipo accessorio, ovvero un limitato degrado nelle performance operative.</p> <p>Ad esempio, tale anomalia si verifica quando gli utenti della piattaforma registrano un rallentamento significativo delle performance della piattaforma.</p>

Il livello di gravità sarà indicato dalla Committente all'atto della segnalazione e confermato dalla Società nel momento della presa in carico in cui, contestualmente, verrà comunicato il termine previsto per la risoluzione dell'anomalia definito "Termine di Risoluzione", nel rispetto dei livelli di servizio di cui al presente Capitolato Tecnico (cfr. 8.3).

Qualora si accerti che per la correzione dell'anomalia segnalata sia necessario un termine superiore al "Termine di Risoluzione", la Società, di comune accordo con la Committente, concorderà un nuovo termine per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione. Tale nota dovrà essere sottoscritta dalle attività contrattuali della Committente e della Società (cfr. 8.2).

Le attività dovranno essere svolte in collaborazione con il Responsabile di riferimento della Committente.

La Società dovrà indicare un Responsabile del servizio di manutenzione e fornire un numero di telefonia mobile, un indirizzo di posta elettronica, un numero di fonia fissa e un sito web, cui inoltrare le segnalazioni.

Nel caso di malfunzionamenti della piattaforma, per inoltrare la segnalazione, la Committente provvederà a contattare il Responsabile del servizio di manutenzione della Società, se la segnalazione avverrà verbalmente, seguirà e-mail.

6.7. Attività di conclusione del servizio

La Società dovrà fornire alla Committente e al nuovo aggiudicatario, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di fine del contratto, le informazioni (i dati delle tabelle e i files) archiviate tramite l'applicazione.

Le informazioni di tipo "dato di tabella" dovranno essere fornite in file con formato (a titolo esemplificativo e non esaustivo) csv e/o xls e/oxlsx e/o accdb e/o txt; mentre le informazioni presenti in formato file, di qualsiasi estensione, saranno fornite in cartelle appositamente definite funzionali al recupero delle informazioni (files) collegati alla segnalazione.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Piano di lavoro

Le attività inerenti la messa in esercizio della piattaforma (cfr. 6) saranno regolate tramite il Piano di Lavoro, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività, attraverso un'opera continua di monitoraggio.

A seguito della stipula del contratto, il Responsabile contrattuale della Committente concorderà con il Responsabile delle attività contrattuali della Società (cfr. 8.2), una riunione di avvio per la condivisione degli obiettivi da perseguire, delle modalità e delle tempistiche di svolgimento delle attività al fine di predisporre il Piano di Lavoro iniziale.

All'avvio operativo delle attività il Responsabile delle attività contrattuali della Società condividerà con il Responsabile contrattuale della Committente:

- gli obiettivi da perseguire;
- i requisiti da rispettare;
- le modalità di erogazione delle attività previste e, a valle di questo, presenterà il Piano di Lavoro iniziale.

Nella definizione del Piano di lavoro, la Società dovrà garantire che la messa in esercizio della piattaforma presso gli ambienti della Committente non potrà avvenire oltre i 3 (tre) mesi dalla data di stipula del contratto (cfr. 4).

Il Piano di Lavoro, in accordo con il Responsabile contrattuale della Committente, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento del Servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Eventuali scostamenti dalla pianificazione che dovessero emergere durante l'esecuzione del Servizio, dovranno essere segnalati tempestivamente alla Committente e gestiti con l'approvazione della stessa, oltre ad essere recepiti nel Piano di lavoro.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare:

- le attività e le relative date di inizio e fine;
- le strutture della Committente coinvolte nelle diverse attività e il loro diverso livello di coinvolgimento;
- le risorse della Società allocate su ciascuna attività;
- gli output delle singole attività di cui al presente Capitolato Tecnico e le relative date di consegna previste.

Con cadenza concordata fra la Società e la Committente verranno convocati degli incontri di condivisione dello stato di avanzamento lavori nel corso dei quali la Società dovrà presentare lo Stato Avanzamento Lavori (SAL). Entro 3 (tre) giorni lavorativi la Committente comunicherà per iscritto alla Società l'approvazione formale del SAL e del Piano di Lavoro aggiornato, ovvero – se del caso – eventuali osservazioni o richieste di modifica.

In tal caso il predetto termine di 3 (tre) giorni si intende applicabile dalla ricezione da parte della Committente del relativo documento correttamente modificato.

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

In particolare, verranno monitorate:

- le attività concluse e i documenti consegnati dalla Società con la specificazione gli output già validati dalla Committente;
- gli output consegnati e approvati, con l'evidenza di quelli consegnati rispetto all'ultimo incontro;
- l'avanzamento delle attività in corso;
- il Piano di Lavoro aggiornato, con le ripianificazioni eventualmente necessarie, corredato dall'indicazione dei razionali e di ogni altra informazione utile al controllo delle attività.

7.2. Compliance

L'implementazione della piattaforma negli ambienti della Committente deve tener conto della conformità delle soluzioni adottate, sia a livello tecnico sia a livello architetture, alla normativa vigente in tema di pubblicazione sui siti web di anticorruzione e trasparenza per la PA e delle società a totale partecipazione pubblica.

Tra queste rientrano:

- Determinazione ANAC n. 6/2015 - "Linee guida in materia di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti (c.d. whistleblower)";

- Linee guida AGID in tema di accessibilità degli strumenti informatici;
- disposizioni del Garante del Trattamento dei Dati Personali con particolare riferimento alla localizzazione della piattaforma in territorio UE;
- Piano triennale ANAC di prevenzione della corruzione 2015 – 2015
- Piano triennale ANAC per la trasparenza e l'integrità 2015 – 2017
- Legge 190/2012 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- DPR 62/2013 – Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art. 54 del D.Lgs. n. 165/2001;
- Decreto legislativo 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Strutturazione della sezione "Società trasparente" (così come previsto dall'allegato A al D.lgs. 33/2013 e dalle linee guida Anac/Mef).
- Decreto legislativo 235/2010 - Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, recante Codice dell'Amministrazione Digitale, a norma dell'art.33 della legge 18 giugno 2009;
- Legge 4/2004 (c.d. Legge Stanca) - Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, da cui derivano «Decreto del Presidente della Repubblica 75/2005»; «Circolare Agid 61/2013»; «Decreto ministeriale del 20 marzo 2013»;
- Deliberazione 229/2014 del Garante della Privacy - Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie;
- Deliberazione 243/2014 del Garante della Privacy - Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati.

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

8.1. Generalità

La Società dovrà provvedere a svolgere il Servizio oggetto del presente Capitolato tecnico nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati dalla Committente e comunque condivisi tramite il Piano di Lavoro (cfr. 7.1).

L'erogazione del Servizio dovrà essere svolta a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione fornita dalla Committente al di fuori delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Al termine delle attività, quanto prodotto sarà consegnato alla Committente, completo delle eventuali licenze e di quanto necessario per un successivo utilizzo autonomo da parte della stessa, senza necessità di intervento da parte della Società o di terzi.

I prodotti informatici utilizzati dalla Società, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, CD, DVD, ecc., dovranno essere compatibili con i prodotti aziendali ed esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus. A tale proposito la Società dovrà adottare tutte le opportune cautele.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

Il materiale prodotto in esecuzione del Servizio, incluso il codice sviluppato, sarà di esclusiva proprietà della Committente e dovrà essere predisposto garantendo comprensibilità, accuratezza, adeguatezza e modificabilità.

La Committente si riserva la facoltà di sospendere, in qualunque momento, le attività affidate alla Società e di richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione; in tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi per le attività riconosciute fino alla predetta data di sospensione.

8.2. Responsabile delle attività contrattuali e modalità di comunicazione

La Società dovrà comunicare, entro 2 (due) giorni dalla stipula del contratto il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali, nonché un numero di telefono, un indirizzo e-mail e un sito web ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

Il Responsabile delle attività contrattuali sarà l'interlocutore unico del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali e sarà propria cura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Il Responsabile delle attività contrattuali dovrà coordinarsi con il Responsabile del servizio di manutenzione garantire il ripristino delle anomalie di funzionamento, così come indicate nel presente Capitolato Tecnico (cfr. 6.6.)

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il Responsabile delle attività contrattuali della Società dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione del servizio.

La Committente si riserverà la facoltà di esaminare successivamente alla stipula, la risorsa messa a disposizione per verificarne la generale idoneità a svolgere quanto richiesto.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione dando evidenza tempestivamente alla Committente di eventuali variazioni.

8.3. Livelli di servizio

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i livelli di servizio che la Società dovrà rispettare a partire da una determinata data/evento:

ADEMPIMENTO	EVENTO	LIVELLO DI SERVIZIO
DOCUMENTO DI REQUISITI	Richiesta da parte della Committente	5 giorni lavorativi

PIANO DI LAVORO (INIZIALE)	Approvazione del documento di requisiti da parte della Committente	10 giorni lavorativi
PIANO DI LAVORO (AGGIORNAMENTO PERIODICO)	Incontro per SAL	5 giorni lavorativi
PRESA IN CARICO SEGNALAZIONE ANOMALIA	Segnalazione inviata da parte della Committente	4 ore lavorative
TERMINE DI RISOLUZIONE ANOMALIA CON LIVELLO DI GRAVITÀ PARI A 1	Presa in carico da parte della Società	12 ore solari
TERMINE DI RISOLUZIONE ANOMALIA CON LIVELLO DI GRAVITÀ PARI A 2 O 3	Presa in carico da parte della Società	2 giorni lavorativi
DISPONIBILITA' DELLA PIATTAFORMA	UPTIME h24x365gg	≥ 99,5%

8.4. Modalità di fatturazione

In relazione alle tipologie di fornitura (cfr. 6), le fatture dovranno essere prodotte applicando secondo quanto disciplinato agli art. 12 e 15 co 4 dello schema di contratto.

Le fatture inerenti il servizio di formazione (cfr. 6.4) dovranno essere prodotte applicando secondo quanto disciplinato agli art. 12 e 15 co 3 dello schema di contratto.

La consuntivazione delle attività avverrà a seguito della “Data di accettazione del Servizio” (cfr. 6.5) ed alla messa in esercizio della piattaforma.

La fatturazione dovrà presentare in allegato il verbale di collaudo sottoscritto dal Responsabile del contratto della Committente e dal Responsabile delle attività contrattuali della Società.

9. ADEMPIMENTI PER LA TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LA SICUREZZA

La Società si impegna al trattamento dei dati personali ai sensi del RGPD n. 2016/679 e s.m.i. nonché dei provvedimenti emanati ed emanandi dal Garante per la protezione dei dati personali.

Al riguardo, la Società sarà nominata Responsabile del Trattamento dei dati personali alla Stipula del contratto.

La Società si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all’art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

10. RISERVATEZZA

La Società si impegna a non divulgare notizie relative alla Committente di cui sia venuta a conoscenza, né ad eseguire o permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di atti di qualsiasi genere di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

In attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente, la Società si impegna ad adottare tutte le misure volte a garantire la massima riservatezza sulle informazioni di cui venisse a conoscenza nell'espletamento dell'incarico e si obbliga a richiamare l'attenzione dei propri dipendenti e di tutti coloro che comunque collaborino all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato Tecnico.