

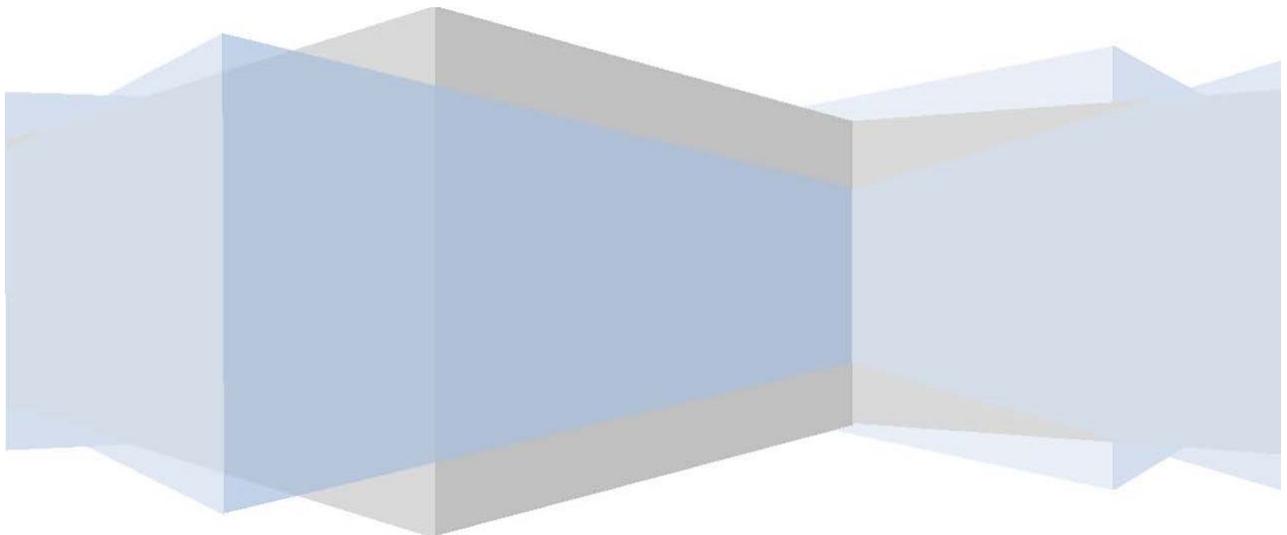


ANAC

Autorità Nazionale Anticorruzione

Capitolato Tecnico

Affidamento dei servizi di manutenzione del prototipo del sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite (c.d. whistleblowing)





Sommario

1	PREMESSA	3
2	CONTESTO	4
2.1	CONTESTO ORGANIZZATIVO	4
2.2	CONTESTO NORMATIVO	5
2.3	CONTESTO TECNICO	6
2.3.1	<i>Caratteristiche tecniche del prodotto</i>	6
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1	AMBITO DI INTERVENTO	7
3.2	OGGETTO DELLA FORNITURA	7
3.3	DURATA	8
3.4	<i>Certificazione di sicurezza del sistema</i>	8
3.5	SERVIZI A CANONE	9
3.5.1	<i>Supporto alla gestione dei servizi di manutenzione (SUP): descrizione e requisiti del servizio</i>	9
3.5.2	<i>Servizio di manutenzione correttiva (MAC)</i>	10
3.5.3	<i>Manutenzione Adeguativa (MAD)</i>	12
3.5.4	<i>Manutenzione Evolutiva (MEV)</i>	13
3.6	SERVIZI A CONSUMO	13
3.6.1	<i>Addestramento allo sviluppo e alla gestione della piattaforma</i>	13
3.6.2	<i>Descrizione del servizio</i>	13
3.6.3	<i>Dimensione del servizio e composizione del Gruppo di Lavoro</i>	14
4	CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA	15
4.1	PIANO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	15
4.2	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	16
4.2.1	<i>Erogazione continuativa e canone</i>	16
4.2.2	<i>Modalità di sviluppo</i>	17
4.3	MODALITÀ DI ESECUZIONE	17
4.3.1	<i>Ambienti operativi e luogo di esecuzione dei servizi</i>	17
4.3.2	<i>Pianificazione e consuntivazione delle attività</i>	17
4.3.3	<i>Consegna e messa in esercizio dei prodotti software</i>	18
4.4	COLLAUDI E DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO PER I PRODOTTI SOFTWARE	18
4.4.1	<i>Garanzie</i>	18
4.4.2	<i>Modalità di gestione delle penali e dei rilievi</i>	18



1 PREMESSA

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico-economica per l'erogazione delle attività necessarie ad assicurare la manutenzione del "Sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite di 1° livello e di 2° livello dell'Autorità Nazionale Anticorruzione", articolate nel seguente elenco di servizi:

- Supporto alla gestione dei servizi di manutenzione (SUP)
- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Manutenzione Adeguativa (MAD)
- Manutenzione Evolutiva (MEV)

Per sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite di 1° livello (per brevità anche denominato *whistleblowing* di 1° livello) si intende un'applicazione software che consenta ad un dipendente di una pubblica amministrazione qualsiasi di redigere e inviare una segnalazione di condotta illecita avvenuta all'interno del proprio Ente/Amministrazione/Società a partecipazione pubblica al proprio Responsabile della Prevenzione della Corruzione.

Per sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite di 2° livello (per brevità anche denominato *whistleblowing* di 2° livello) si intende un'applicazione software che consenta ad un dipendente di una pubblica amministrazione qualunque di inviare all'Autorità Nazionale Anticorruzione una segnalazione di condotta illecita avvenuta all'interno del proprio Ente/Amministrazione/Società a partecipazione pubblica. Il software oggetto di manutenzione è realizzato in forma prototipale ed è attualmente disponibile in formato *open source* alla URL:

<https://github.com/anticorruzione/openwhistleblowing>

Quando non diversamente specificato, con "Capitolato" si intende il presente documento, con "Gara" si intende la Gara da effettuare a fronte del Capitolato, con "Contratto" si intende il Contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

Nei successivi capitoli sarà descritto il contesto organizzativo, normativo e tecnico, l'oggetto, la descrizione e le caratteristiche della fornitura con il dettaglio dei servizi richiesti e i relativi livelli di servizio che il Fornitore aggiudicatario sarà tenuto a garantire.

Considerati il ruolo e i compiti istituzionali dell'Autorità, meglio descritti al successivo paragrafo 2.1, nello svolgimento dei quali vengono trattate informazioni di particolare sensibilità e rilevanza, l'appalto di cui al presente Capitolato si rivolge ad Operatori economici e prestatori dei servizi oggetto della fornitura in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di sicurezza e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.



2 CONTESTO

2.1 CONTESTO ORGANIZZATIVO

Il decreto legge n. 90/2014 convertito in legge n. 114/2014, sopprimendo l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e trasferendo le competenze in materia di vigilanza dei contratti pubblici all'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC.), ha ridisegnato la missione istituzionale dell'A.N.AC. che può essere individuata nella *“prevenzione della corruzione nell'ambito delle amministrazioni pubbliche, nelle società partecipate e controllate anche mediante l'attuazione della trasparenza in tutti gli aspetti gestionali, nonché mediante l'attività di vigilanza nell'ambito dei contratti pubblici, degli incarichi e comunque in ogni settore della pubblica amministrazione che potenzialmente possa sviluppare fenomeni corruttivi, evitando nel contempo di aggravare i procedimenti con ricadute negative sui cittadini e sulle imprese, orientando i comportamenti e le attività degli impiegati pubblici, con interventi in sede consultiva e di regolazione”*.

La chiave dell'attività dell'A.N.AC. è quella di vigilare per prevenire la corruzione creando una rete di collaborazione nell'ambito delle amministrazioni pubbliche e, al contempo, di aumentare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse, riducendo i controlli formali che comportano, tra l'altro, appesantimenti procedurali e che, di fatto, aumentano i costi della pubblica amministrazione senza creare valore per i cittadini e per le imprese.

Le attuali funzioni svolte dalla A.N.AC. si possono, pertanto, riassumere nei seguenti punti:

- effettuare attività di controllo, di prevenzione e di contrasto della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- promuovere l'integrità, la trasparenza, l'efficienza e l'efficacia delle P.A.;
- prevenire o sanzionare fatti, situazioni e comportamenti espressione di fenomeni corruttivi, promuovendo la trasparenza in funzione di prevenzione della corruzione stessa (anche nei confronti di enti pubblici e privati in controllo pubblico in precedenza esclusi dal novero dei soggetti destinatari di tali obblighi);
- avvalersi di poteri ispettivi – che si sostanziano nella richiesta di notizie, informazioni, atti e documenti – fino a giungere a ordinare alle amministrazioni l'adozione di atti e provvedimenti richiesti dai piani triennali di prevenzione della corruzione, nonché la rimozione di atti e comportamenti con questi ultimi contrastanti;
- garantire il rispetto dei principi di correttezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente, e di economica ed efficiente esecuzione dei contratti, nonché il rispetto delle regole della concorrenza nelle singole procedure di gara; segnalare al Governo e al Parlamento fenomeni particolarmente gravi di inosservanza o di applicazione distorta della normativa sui contratti pubblici, formulando al Governo proposte in ordine alle modifiche occorrenti in relazione alla legislazione che disciplina i contratti pubblici di lavori, servizi, forniture e al Ministro delle infrastrutture e dei trasporti proposte per la revisione della normativa di secondo livello;



- predisporre e inviare al Governo e al Parlamento una relazione annuale nella quale si evidenziano le disfunzioni riscontrate nel settore dei contratti pubblici;
- su iniziativa della stazione appaltante e di una o più delle altre parti, esprimere parere non vincolante relativamente a questioni insorte durante lo svolgimento delle procedure di gara, eventualmente formulando un'ipotesi di soluzione;
- provvedere alla raccolta e alla elaborazione dei dati informativi concernenti i contratti pubblici su tutto il territorio nazionale e, in particolare, di quelli concernenti i bandi e gli avvisi di gara, le aggiudicazioni e gli affidamenti, le imprese partecipanti, l'impiego della mano d'opera e le relative norme di sicurezza, i costi e gli scostamenti rispetto a quelli preventivati, i tempi di esecuzione e le modalità di attuazione degli interventi, i ritardi e le disfunzioni;
- promuovere la realizzazione di un collegamento informatico con le stazioni appaltanti, nonché con le regioni, al fine di acquisire informazioni in tempo reale sui contratti pubblici, garantendo l'accesso generalizzato, anche per via informatica, ai dati raccolti e alle relative elaborazioni.

In aggiunta a tali compiti, l'A.N.A.C. è abilitata a ricevere notizie e segnalazioni di illeciti, anche da parte di dipendenti pubblici con le garanzie previste dall'articolo 54-bis del decreto legislativo n. 165 del 2001, nonché ad applicare, nei confronti dei soggetti obbligati, sanzioni amministrative, i cui proventi possono essere utilizzati dall'Autorità per le proprie attività istituzionali, nel caso in cui le pubbliche amministrazioni non provvedano ad adottare il Piano triennale di prevenzione della corruzione, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità di cui all'articolo 10 del decreto legislativo n. 33 del 2013 o il codice di comportamento ai sensi dell'articolo 54 del decreto legislativo n. 165 del 2001.

2.2 CONTESTO NORMATIVO

L'art. 1, comma 51, della legge 190/2012 (cd. legge anticorruzione) ha inserito un nuovo articolo, il 54-bis, nell'ambito del d.lgs. 165/2001, rubricato "*tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti?*", in virtù del quale è stata introdotta nel nostro ordinamento una misura finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito, nota nei paesi anglosassoni come *whistleblowing*. Con l'espressione *whistleblower* si fa riferimento al dipendente di un'amministrazione che segnala, agli organi legittimati ad intervenire, violazioni o irregolarità commesse ai danni dell'interesse pubblico. La segnalazione, in tale ottica, è un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il segnalante contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'amministrazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.



Il decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 (Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari), convertito nella legge 11 agosto 2014, n. 114 ha modificato, con l'art. 31, il testo dell'art. 54-bis del d.lgs. n.165/2001 introducendo l'A.N.AC. quale soggetto destinatario delle segnalazioni, e (con l'art. 19, co. 5) ha stabilito che l'A.N.AC. è chiamata a gestire, oltre alle segnalazioni provenienti dai propri dipendenti per fatti illeciti avvenuti all'interno della propria struttura, anche le segnalazioni che i dipendenti di altre amministrazioni possono indirizzarle ai sensi del suddetto art. 54 bis del d. lgs. n.165/2001.

La novità legislativa impone, dunque, all'A.N.AC. di disciplinare le procedure attraverso le quali l'Autorità riceve e gestisce tali segnalazioni. Occorre sottolineare che l'art. 54-bis si riferisce esclusivamente ai dipendenti pubblici e presuppone l'identificazione del soggetto segnalante il cui nominativo deve essere, comunque, mantenuto riservato. L'Autorità può, in ogni caso ricevere segnalazioni anonime, tuttavia le modalità per la ricezione e la gestione di queste segnalazioni avranno trattamenti diversi rispetto a quelli specificamente previsti dall'art. 54-bis a tutela del dipendente pubblico.

2.3 CONTESTO TECNICO

L'Autorità nella Deliberazione n. 6 del 28 aprile 2015 si è impegnata a realizzare e mettere a disposizione delle Amministrazioni e delle società partecipate il software per la gestione delle segnalazioni di condotte illecite (*whistleblowing* di 1° livello) ed allo scopo si è orientata a implementare tali funzionalità applicative su una piattaforma *open source* al fine garantire la massima diffusione in riuso del prodotto.

Al fine di realizzare un sistema con il minor dispendio economico e al fine di realizzare economie di scala, l'Autorità ha optato per la medesima piattaforma *open source* anche per l'applicazione per la gestione delle segnalazioni di condotte illecite di 2° livello. A tale scopo i tecnici dell'Autorità hanno esaminato alcuni prodotti *open source* disponibili considerando come quella più confacente allo scopo la piattaforma denominata *Open Whistleblowing* (<http://logioshermes.org/home/projects-technologies/openwhistleblowing>) per derivarne un prototipo. Tale prototipo è stato ritenuto soddisfacente da parte del Consiglio dell'Autorità e pertanto si è ritenuto opportuno procedere all'attivazione di una gara per la definitiva adozione della piattaforma in ambiente di esercizio.

2.3.1 Caratteristiche tecniche del prodotto

Il prodotto è stato realizzato secondo il seguente stack tecnologico descritto in allegato (Allegato 1). Il fornitore deve garantire l'adeguamento del prodotto all'infrastruttura tecnologica in uso presso la server farm di ANAC effettuando il porting verso i prodotti indicati di seguito, mantenendo stabile il restante stack:

- Sistema Operativo: RHEL versione 6
- DBMS MS SQL Server 2008 R2



3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 AMBITO DI INTERVENTO

L'ambito di intervento del progetto riguarda l'evoluzione del prototipo sviluppato per la gestione delle segnalazioni provenienti da dipendenti pubblici di condotte illecite (cd whistleblowing di 2° livello) in modo da renderlo esercibile sulla piattaforma A.N.AC. e disponibile per la gestione delle istruttorie da parte dell'Ufficio Vigilanza Misure Anti Corruzione (UVMAC), nonché la sua manutenzione e gestione.

Il sistema di *whistleblowing* di 2° livello dovrà essere evoluto in alcune funzionalità rispetto all'attuale prototipo e le attività di sviluppo delle nuove funzionalità applicative devono far riferimento al documento di requisiti (in allegato) dell'Autorità e vanno implementate dopo aver definito alcuni aspetti organizzativi interni.

Inoltre, a partire dal prototipo realizzato, il fornitore dovrà realizzare anche il sistema relativo alla gestione delle condotte illecite di 1° livello (cd *whistleblowing* di 1° livello). Nella realizzazione di tale sistema si dovrà tener conto del fatto che questo potrà essere richiesto, in modalità di riuso, da parte di un qualsiasi altro Ente/Amministrazione/Società a partecipazione pubblica.

3.2 OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi richiesti, nello specifico, consistono nelle seguenti linee di attività:

- evoluzione delle funzionalità applicative del sistema su una piattaforma open source, sulla base del documento di specifiche dei requisiti allegato per il sistema di secondo livello;
- evoluzione delle funzionalità applicative del sistema su una piattaforma *open source*, sulla base del documento di specifiche dei requisiti allegato per il sistema di primo livello;
- consegna della documentazione e dei prodotti previsti dalle “Linee guida per lo sviluppo del software di A.N.AC.” (Allegato 2 al presente Capitolato) con le eccezioni di cui al paragrafo 4.2.2, separatamente per il sistema di primo e secondo livello;
- supporto all'installazione e alla configurazione della piattaforma software negli ambienti A.N.AC. (rilascio, pre-esercizio);
- produzione di adeguata certificazione di *security assurance* sul sistema in esercizio;
- manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva (MAC, MAD e MEV);
- supporto alla risoluzione delle anomalie e problematiche di esercizio (SUP);
- attività di formazione e addestramento al personale interno all'uso della piattaforma per:
 - utenti finali (istruttori);
 - gestione e conduzione operativa;
 - utenti amministratori (gestione e personalizzazione dei form; amministrazione degli utenti).

Con il presente documento si intende indicare le specifiche tecniche e le modalità di esecuzione della prestazione, che dovranno essere rispettate dal Contraente a pena di applicazione delle penali e /o rilievi indicati nell'allegato documento di Indicatori di qualità (allegato 4)



3.3 DURATA

La durata delle attività relative alla fornitura è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla “data di inizio attività”.

3.4 Certificazione di sicurezza del sistema

Prima di procedere all'esercizio della piattaforma (sia di 1° sia di 2° livello), il fornitore deve ottenere e produrre all'A.N.AC. la certificazione di *security assurance* per il software realizzato. La certificazione deve essere rilasciata da un soggetto terzo individuato dal fornitore tra i soggetti di comprovata esperienza previo parere favorevole di A.N.AC. e viene svolta in ambiente di esercizio.

Il report dell'attività sarà considerato parte integrante del collaudo dell'applicazione, e l'esito riportato sarà vincolante per il superamento del collaudo.

L'attività di test dovrà utilizzare metodologie consolidate a livello internazionale facenti capo all'Open Web Application Security Project (OWASP), organizzazione di riferimento per la sicurezza delle *web application*.

L'analisi dovrà essere pertanto costituita da una serie di tentativi d'attacco che coinvolgano i protocolli e le logiche di comunicazione utilizzati dagli utenti finali per interagire con l'applicazione (attacco ai web server, alla struttura applicativa, ai sistemi di autenticazione ed autorizzazione, alle interfacce di gestione, ai sistemi client, ai sistemi di cifratura utilizzati, etc).

I test dovranno essere condotti sia in modalità anonima sia in modalità “*user-mode*”, utilizzando appositi account creati tramite le usuali procedure di attivazione, al fine di permettere al tester l'accesso come utente autorizzato.

L'attività dovrà anche comprendere l'analisi dell'applicazione in termini architetturali, nonché l'esame delle configurazioni delle macchine interessate, sia a livello di sistema operativo che a livello applicativo.

In definitiva, l'attività di certificazione di sicurezza della piattaforma ricomprende le seguenti attività:

- verifica delle vulnerabilità infrastrutturali (web server, application server, framework, database);
- verifica delle vulnerabilità sui sistemi operativi in produzione (servizi esposti, patch mancanti e software vulnerabili e/o obsoleti);
- verifica delle vulnerabilità applicative.

Particolare attenzione dovrà essere riservata, in fase di testing, alle classi di vulnerabilità rientranti tra le 10 vulnerabilità più importanti come diffusione e impatto sui sistemi, facenti parte della OWASP Top 10.

L'attività dovrà produrre un report finale con la raccolta delle evidenze e con esemplificazione delle criticità e riferimenti per la loro risoluzione. Qualora tali test rilevino falle di sicurezza, il fornitore sarà tenuto a porre rapidamente rimedio senza che ciò costituisca un motivo di addebito economico per l'Autorità.

Resta inteso che, nell'esecuzione di tale attività, l'aggiudicatario è tenuto ad usare la massima diligenza richiesta dalla natura della prestazione e a rendere edotta A.N.AC. sull'andamento delle attività svolte e sulle eventuali criticità sorte. L'A.N.AC. impegnerà il Fornitore ad un accordo di riservatezza tra le parti che vincoli al corretto trattamento dei dati e delle informazioni potenzialmente sensibili o riservati durante l'esecuzione dei dati.



3.5 SERVIZI A CANONE

Rientrano in questa classe i seguenti servizi:

- a) supporto alla gestione dei servizi di manutenzione (SUP);
- b) servizio di manutenzione correttiva (MAC);
- c) servizio di manutenzione adeguativa (MAD);
- d) servizio di manutenzione evolutiva (MEV).

Per i servizi a canone è previsto un canone fisso mensile che remunera tutte le componenti di servizio sopraelencate, erogate secondo le modalità descritte nei paragrafi successivi. La fatturazione sarà trimestrale posticipata.

Entro cinque giorni lavorativi dalla “data di inizio attività” deve essere iniziata l’attività di presa in carico che ricomprende le seguenti attività:

- installazione e configurazione degli ambienti di manutenzione e sviluppo: l’aggiudicatario installerà e configurerà presso la propria sede gli ambienti di manutenzione e di sviluppo, speculari a quelli dell’Autorità, utili alla successiva erogazione dei servizi di cui al presente capitolato;
- l’A.N.AC. fornisce le utenze necessarie all’interazione con la piattaforma ALM in uso.

L’attività di presa in carico deve concludersi nel termine di 10 giorni

3.5.1 Supporto alla gestione dei servizi di manutenzione (SUP): descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di supporto alla gestione dei servizi di manutenzione (SUP) è un insieme integrato di attività che garantisce supporto alla manutenzione del sistema di gestione delle condotte illecite dell’Autorità ed alla corretta gestione delle segnalazioni di eventi, incidenti nonché alla gestione dei problemi derivanti.

L’obiettivo del servizio consiste nell’assicurare, attraverso personale specializzato, attività di supporto alla gestione sulla piattaforma *Open Whistleblowing* alla società fornitrice dei servizi di conduzione operativa, service desk e contact center dei sistemi applicativi dell’Autorità.

A regime di esercizio, nei casi di anomalie più complesse e non gestibili dalla conduzione operativa, il Fornitore dovrà garantire interventi operativi sul sistema *whistleblowing* di 1° e di 2° livello atti a risolvere la problematica, con le modalità e le tempistiche descritte nel presente documento.

Elenco delle principali attività previste nell’ambito del servizio:

- gestione di 2° livello delle segnalazioni di anomalie, eventi ed incidenti riguardanti il sistema di *whistleblowing* in esercizio;
- supporto di 2° livello nell’analisi delle anomalie dei servizi applicativi segnalate da utenti interni/esterni;
- supporto di 2° livello alla individuazione delle cause e delle soluzioni per la rimozione delle anomalie segnalate da utenti interni/esterni;



- supporto ad eventuali attività di *remediation* a seguito di incidenti, non gestibili tramite le procedure operative previste per l'applicazione;
- eventuale aggiornamento della documentazione dei servizi applicativi.
- supporto alla definizione, implementazione ed esecuzione di test di esercibilità e di carico;

Tali attività saranno innescate da ticket gestiti attraverso la piattaforma ALM di A.N.AC..

In particolare, dovrà essere garantito il supporto a tutte le attività di verifica e risoluzione delle anomalie segnalate da utenti interni/esterni che sono state oggetto di una prima diagnosi e non giudicate dipendenti da problemi di installazione/configurazione, problemi infrastrutturali o di comunicazione tra i servizi.

Per eventuali anomalie riconducibili a tali casistiche, il servizio dovrà fornire alla funzione di conduzione operativa le evidenze che la problematica scalata non è classificabile come di natura applicativa. Negli altri casi, classificati come problemi di natura applicativa, l'aggiudicatario dovrà analizzare il problema, individuare le cause radice e le necessarie soluzioni, individuando contestualmente le eventuali contromisure temporanee (*workaround*) per il celere ripristino del servizio da attivare prima possibile, definire, quindi, la richiesta di attivazione del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa o evolutiva, corredando la richiesta con le informazioni ricavate dall'analisi; gli interventi di manutenzione correttiva, compresi i *workaround*, saranno attivati direttamente, mentre gli interventi di manutenzione adeguativa o evolutiva dovranno essere approvati dall'Autorità.

L'attività in oggetto dovrà tenere conto di precedenti soluzioni note di eventuali *workaround*, da gestire attraverso il sistema ALM di *knowledge management* che va aggiornato ed alimentato per ogni nuovo problema risolto; va inoltre fornito supporto alla *problem determination* fornendo ai gruppi di sviluppo tutte le informazioni note per risolvere il problema in tempi rapidi. I ticket presi in carico dal servizio SUP saranno considerati chiusi a valle del corretto aggiornamento del sistema di *knowledge management*.

L'aggiudicatario dovrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua efficacia.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio sarà normalmente erogato da remoto e con modalità concordate tra gli uffici tecnici dell'Autorità e l'Aggiudicatario. Per specifiche esigenze l'Autorità si riserva di richiedere la presenza di una o più risorse presso la sede dell'Autorità, in particolare nelle fasi di avvio del sistema in esercizio.

3.5.2 Servizio di manutenzione correttiva (MAC)

Descrizione e requisiti del servizio

Per Manutenzione Correttiva (MAC) si intendono tutte le attività di analisi, diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti, sia dei malfunzionamenti sia del degrado delle prestazioni del sistema di *whistleblowing* di 1° e 2° livello in esercizio segnalati dagli utenti interni/esterni.

Gli interventi di MAC sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione, di una o più delle sue funzioni o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento



del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente, sia esso interno all'Autorità che esterno alla stessa.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, nelle specifiche di formato o sulla base dati, sono risolti dal servizio di MAC con la riparazione del codice sorgente o della base dati. I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici o operativi, vengono "filtrate" dal SUP e non ricadono nell'ambito del servizio di MAC.

Sono parte integrante del servizio di MAC le seguenti attività:

- test positivo della soluzione realizzata in un ambiente assimilabile a quello di esercizio (pre-esercizio);
- allineamento della documentazione di progetto;
- allineamento degli eventuali script automatici di installazione;
- allineamento dei sorgenti presenti nel repository pubblico;
- allineamento dei sorgenti del sistema di 1° livello ove necessario;
- supporto all'installazione in ambiente di rilascio e pre-esercizio;
- supporto alla risoluzione tempestiva di eventuali problemi relativi a malfunzionamenti ed errori;
- erogazione di attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza;
- gestione della configurazione;
- assicurazione della qualità del software.

Al fine di valutare e garantire il rispetto degli indicatori di qualità, la categoria dei malfunzionamenti è assegnata dall'Autorità ed è così definita:

- Categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso corretto dell'applicazione o di almeno una delle funzioni, a tutti i potenziali utenti;
- Categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione o il relativo funzionamento risulta non corretto in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input, per alcuni utenti, ecc.);
- Categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i malfunzionamenti sono di tipo residuale;
- Categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati e qualsiasi altro disallineamento documentale.

L'aggiudicatario dovrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la



sua efficacia.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio sarà erogato presso la sede dell'aggiudicatario e, ove A.N.AC. lo ritenesse necessario, presso la sede dell'Autorità.

3.5.3 Manutenzione Adeguativa (MAD)

Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) si riferisce all'attività volta ad assicurare il costante adeguamento della piattaforma sviluppata per A.N.AC. basata su “*Open Whistleblowing*” all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti infrastrutturali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di MAD vengono innescati da:

- cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio variazioni al numero utenti, necessità di miglioramento delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- innalzamento di versioni del software di base;
- costante allineamento del repository *GitHub* all'ultimo rilascio approvato da A.N.A.C.;
- introduzione di nuove piattaforme tecnologiche;
- migrazioni di piattaforma;
- supporto al mantenimento della corretta evoluzione tecnico-architetturale dei servizi applicativi;
- esigenza di garantire la corretta evoluzione tecnica dei servizi applicativi in coerenza con l'evoluzione dell'infrastruttura hardware e software dell'Autorità con il ciclo di vita dei software di base (sistemi operativi, middleware, piattaforme tecnologiche, ecc.) definito dai vari produttori;
- esigenza di mantenere aggiornate tutte le piattaforme tecnologiche (inclusi i sistemi di virtualizzazione, i sistemi di front end e la compatibilità con i browser più diffusi) in uso almeno alla penultima versione (minor release), salvo diversa richiesta di A.N.AC..

L'aggiudicatario dovrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua efficacia.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio è erogato presso la sede dell'aggiudicatario e, ove strettamente necessario, presso la sede dell'Autorità.



3.5.4 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Descrizione e requisiti del servizio

Rientra nella attività di Manutenzione Evolutiva (MEV):

- la realizzazione del sistema di *whistleblowing* di 1° livello, come definito nel presente capitolato e nel documento di requisiti allegato (Allegato 3)
- l'adeguamento del prototipo di *whistleblowing* di 2° livello, alle funzionalità definite nel presente capitolato e nel documento di requisiti allegato

La Manutenzione Evolutiva (MEV) si riferisce inoltre all'introduzione di nuove funzioni, o alla modifica di funzioni definite nel documento di Requisiti funzionali allegato al presente Capitolato, sul sistema di *whistleblowing* di 1° e 2° livello dell'Autorità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente e che sono da considerarsi di basso impatto sull'impianto del sistema

A titolo esemplificativo e non esaustivo, tali interventi di MEV riguardano:

- Introduzione di nuovi widget per la gestione delle interfacce utente
- Modifica dei flussi di lavoro esistenti
- Integrazione con i servizi esistenti per l'accesso a tabelle esterne al dominio di stretta competenza dell'applicazione

L'aggiudicatario dovrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua efficacia.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio è erogato presso la sede dell'aggiudicatario e, per le attività strettamente necessarie (riunioni, rilascio del software, collaudo, supporto all'esercizio, formazione), presso la sede dell'Autorità.

3.6 SERVIZI A CONSUMO

3.6.1 Addestramento allo sviluppo e alla gestione della piattaforma

3.6.2 Descrizione del servizio

Il Servizio di Addestramento dovrà prevedere delle sessioni di training on the job durante le quali i discenti designati dall'Autorità dovranno, con il supporto dei docenti, acquisire tutte le conoscenze e le capacità necessarie:

- alla corretta installazione e configurazione del sistema;
- alla conduzione operativa del sistema;
- all'uso delle interfacce di amministrazione del sistema;
- alla realizzazione dei template per la generazione delle form.

L'Autorità si riserva la facoltà che alle sessioni formative partecipi personale dipendente da altri fornitori.



L'attività di addestramento dovrà essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa, pianificata concordemente con l'Autorità.

3.6.3 Dimensione del servizio e composizione del Gruppo di Lavoro

Il servizio di Addestramento è dimensionato in un massimale di 240 ore per tutta la durata contrattuale offerta in modalità Training on the Job.



4 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA

4.1 PIANO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Per la fornitura in esame è possibile stabilire un'evoluzione delle attività secondo i seguenti criteri di massima che saranno oggetto di puntuale valutazione in sede di redazione del Piano di Lavoro esecutivo e costituiranno un vincolo per le fasi realizzative del progetto stesso. L'Autorità si riserva di prevedere *milestone* intermedie che consentano di portare in esercizio versioni eventualmente parziali del sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite (*whistleblowing*).

Attività	Descrizione	Prodotti di fornitura	Inizio	Fine	gg
1	Presa in carico del prototipo (WB di 2° livello) e verifica della corrispondenza alle linee guida	<ul style="list-style-type: none">• Documento di gap analysis• Piano di lavoro esecutivo	T ₀	T ₀ + 5 gg	5
2	Adeguamento della piattaforma Open Whistleblowing (WB di 2° livello) ai requisiti funzionali del sistema di gestione linee guida di sviluppo in allegato	<ul style="list-style-type: none">• Codice sorgente• Documentazione tecnica di progetto in accordo alle linee guida di sviluppo in allegato	T ₀ + 5 gg	T ₀ + 25 gg	20
3	Installazione e configurazione della piattaforma Open Source Open Whistleblowing in ambiente di sviluppo, pre-esercizio e esercizio (WB di 2° livello)	<ul style="list-style-type: none">• Documento di configurazione della piattaforma	T ₀ + 25 gg	T ₀ + 30 gg	5
4	Test funzionali e di esercibilità del prodotto (WB di 2° livello)	<ul style="list-style-type: none">• Esito dei test funzionali• Esito dei test prestazionali• Certificazione di security assurance	T ₀ + 30 gg	T ₀ + 40 gg	10
5	Messa in esercizio definitiva del WB di 2° livello		T ₀ + 40 gg	T ₀ + 45 gg	5
6	Implementazione del sistema di gestione segnalazioni condotte illecite di 1° livello	Per la definizione dei prodotti di fase si faccia riferimento alle linee guida di sviluppo in allegato	T ₀ + 5 gg	T ₀ + 30 gg	25
7	Test funzionali e di esercibilità del prodotto (WB di 1° livello)	<ul style="list-style-type: none">• Esito dei test funzionali• Esito dei test prestazionali	T ₀ + 30 gg	T ₀ + 35 gg	5
8	Installazione e configurazione della piattaforma Open Source Open Whistleblowing in ambiente di sviluppo, pre-esercizio (WB di 1° livello)	Documento di configurazione della piattaforma	T ₀ + 35 gg	T ₀ + 40 gg	5
9	Messa in esercizio definitiva del WB di 1° livello		T ₀ + 40 gg	T ₀ + 45 gg	5
10	supporto all'esercizio del WB di 1° e 2° livello sui sistemi A.N.AC.	Erogazione servizi MAC, MEV, SUP, MAD	T ₀ + 45 gg	Fine contratto	
11	Formazione a specialista per sviluppo sulla piattaforma Open WB	<ul style="list-style-type: none">• Formazione all'uso con 1 o più sessioni c/o ufficio di vigilanza• Formazione ai tecnici A.N.AC. per l'utilizzo per la gestione dei sistemi e della configurazione e diagnostica dell'applicazione• Trasferimento know-how e raccolta feedback	T ₀ + 50	T ₀ + 80	30

Si precisa che la tabella esemplificativa di cui sopra non dà evidenza di attività come quelle riguardanti le diverse accezioni di manutenzione che rivestono carattere continuativo rispetto all'arco temporale previsto.



Il Piano di lavoro esecutivo sarà realizzato a cura del fornitore e soggetto ad approvazione da parte dell'Autorità. Il Piano dovrà tener conto delle prescrizioni contenute nel presente capitolato e nelle linee guida di sviluppo dei servizi ANAC.

4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

Le attività del Fornitore dovranno essere improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. L'Autorità si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione di specifiche esigenze. L'Autorità si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dell'Autorità stessa, per il supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

All'attivazione del contratto, l'Autorità illustrerà in dettaglio le attività, già descritte nel presente Capitolato, che saranno affidate al Fornitore. In tale occasione, verranno segnalate eventuali variazioni, sia nei contenuti che nei tempi, eventuali diverse modalità di esecuzione, standard e ogni altro aspetto utile all'esecuzione delle attività stesse e ad una loro corretta pianificazione. Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, durante l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dall'Autorità. Il Fornitore deve farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

4.2.1 Erogazione continuativa e canone

I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati in modalità "continuativa" secondo il piano di massima definito nel presente documento.

Dopo una prima fase di verifica della corrispondenza del prototipo con i requisiti funzionali e la conciliazione di eventuali difformità avrà avvio la fase di manutenzione MAC, MAD, SUP.

Il Fornitore verrà attivato ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza. Si tratta, infatti, di servizi tipicamente ad evento innescati da una segnalazione di impedimento all'utilizzo dell'applicazione o di una sua funzione ovvero innescati dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente o di monitoraggio.

La modalità continuativa presuppone che l'erogazione del servizio avvenga senza soluzione di continuità per un periodo determinato nel corso della fornitura e a decorrere dall'attivazione della stessa. La fase di definizione in tale modalità è attuata all'inizio della fornitura e specifica, attraverso il Piano di Lavoro esecutivo, le attività, le risorse, la tempistica di riferimento, l'organizzazione e le modalità di lavoro; esso potrà essere rivisto su richiesta dell'Autorità e le versioni aggiornate dovranno essere consegnate entro il termine di 10 giorni lavorativi. La valorizzazione sarà "a forfait" attraverso un canone mensile fisso per tutta la durata del contratto. Tale canone sarà quello esplicitato dal Fornitore in sede di gara nella propria offerta economica. Qualsiasi onere del Fornitore connesso con le prestazioni attivate in modalità "continuativa", anche in relazione all'evoluzione per qualunque causa del sistema informativo, sarà da ritenersi incluso nel canone mensile fisso sopra specificato.



4.2.2 Modalità di sviluppo

In merito allo sviluppo del software la fornitura è regolata dal documento “Linee guida per lo sviluppo del software di A.N.AC.” (Allegato 2). Per la realizzazione dei prodotti previsti dalla presente fornitura viene adottato il “ciclo di vita unico”.

Vista la natura del progetto non vengono applicati i seguenti paragrafi del documento:

- 5.1.2 Requisiti per il logging
- 5.1.3 Requisiti per l’audit
- 5.2 Requisiti per lo sviluppo Java
- 5.5 Requisiti per lo sviluppo OpenData
- 5.10.5 Servizi di accesso alla BDNCP
- 5.11 Linee guida sviluppo ‘Data Layer’

Non sono richiesti i seguenti prodotti di fase:

- Piano di gestione dei rischi
- POC
- Prototipo
- Consolidamento della stima dell’intervento

4.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE

4.3.1 Ambienti operativi e luogo di esecuzione dei servizi

L’aggiudicatario dovrà essere attrezzato per svolgere tutti i servizi da remoto. A tal fine sarà autorizzato ad accedere ai sistemi dell’Autorità via VPN (*Virtual Private Network*), secondo gli standard e le policy di sicurezza definite da A.N.AC.. Resta a carico dell’aggiudicatario l’onere economico per le licenze dei prodotti software necessari alla gestione remota nonché la predisposizione e il dimensionamento del collegamento telematico tra le proprie sedi e la porta di accesso messa a disposizione da A.N.AC..

L’Autorità si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive, audit ed in generale ogni attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi contrattualizzati anche presso le sedi dell’aggiudicatario. Queste attività potranno essere eseguite da personale dell’Autorità e/o di una terza parte dalla stessa delegata.

4.3.2 Pianificazione e consuntivazione delle attività

Le modalità di gestione della pianificazione e della consuntivazione si riferiscono a tutte le attività previste nella fornitura.

L’aggiudicatario alla stipula del contratto comunicherà i nominativi del proprio referente che, insieme al personale A.N.AC. designato, farà parte del gruppo di lavoro della fornitura con il compito di adempiere alle attività necessarie per la pianificazione e la verifica dello stato di avanzamento della fornitura. Il responsabile dell’esecuzione del contratto della società aggiudicataria dovrà fungere da unica interfaccia del progetto e dovrà rendicontare gli stati di avanzamento lavori nel rispetto del piano di lavoro concordato. Entro 5 giorni dalla stipula del contratto dovrà essere redatto dal Fornitore il Piano di Lavoro esecutivo per la della fornitura.



4.3.3 Consegna e messa in esercizio dei prodotti software

Il Fornitore si impegna a fornire e a installare il prodotto oggetto del contratto nonché eseguire tutte le attività necessarie per la corretta messa in funzione dei sistemi su cui tali software saranno installati/configurati entro 45 giorni lavorativi a partire dalla data di stipula del Contratto.

Tutto il software oggetto della presente fornitura deve essere consegnato, reso operativo e validato a completo carico del Fornitore, sotto il coordinamento di personale tecnico dell'Autorità e in modo da soddisfare tutte le specifiche del presente Capitolato Tecnico.

4.4 COLLAUDI E DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO PER I PRODOTTI SOFTWARE

La fornitura dei prodotti prevista dalle linee guida di sviluppo e realizzata nell'ambito del servizio di MEV sarà sottoposta a collaudo da parte di una Commissione nominata dall'Autorità e composta da almeno 3 membri di cui uno designato quale presidente. L'accettazione dei prodotti software realizzati è subordinata all'esito positivo del collaudo.

Tale fase è di responsabilità dell'Autorità e l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con l'aggiudicatario che è tenuto a dare supporto all'Autorità senza alcun onere aggiuntivo.

I test di collaudo comprendono i test funzionali riferiti ai requisiti funzionali, i test prestazionali, di sicurezza, di non regressione e di esercibilità secondo quanto previsto dal Piano dei test redatto dal fornitore. Al termine del collaudo, deve essere redatto e sottoscritto un verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti e il relativo esito.

Il verbale conterrà la segnalazione di eventuali carenze e vizi che l'aggiudicatario, fatta salva l'applicazione delle sanzioni, dovrà correggere a proprie spese entro i termini indicati nel verbale stesso. Ove il collaudo non risulti positivo in tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati entro i termini indicati nel verbale e comunicare il "pronti al collaudo".

4.4.1 Garanzie

La garanzia a correzione dei difetti deve almeno riguardare:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le strutture di dati deteriorate e il ripristino dati;
- la documentazione prodotta.

La garanzia sui servizi di MEV deve essere assicurata per 12 mesi dall'avvenuto collaudo con esito positivo.

La garanzia sugli altri servizi deve essere assicurata nei 12 mesi successivi all'accettazione dei prodotti.

4.4.2 Modalità di gestione delle penali e dei rilievi

Le penali e i rilievi sono le azioni di sanzione o avvertimento da parte di A.N.A.C. conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute in tutta la documentazione contrattuale. Tali azioni possono essere emesse per qualunque non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e in tutti i suoi allegati.

I rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di



penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate per due volte consecutive sul singolo servizio, possono dar seguito a penali nella misura dell'1‰ dell'importo contrattuale previsto per il servizio stesso, nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel Contratto.

I rilievi sono emessi dal responsabile del Contratto A.N.AC. e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo. Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Autorità un documento corredato da elementi oggettivi e opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non sarà più annullabile.

Elenco degli allegati

1. Framework OpenWhistleblowing – Stack Tecnologico
2. Linee guida per lo sviluppo del software di A.N.AC
3. Documento di requisiti
4. Indicatori di qualità