

Servizio di supporto aziendale per la gestione delle segnalazioni whistleblowing

Capitolato Tecnico

L'ASL di Pescara intende dotarsi di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni whistleblowing aderente alla normativa vigente in materia di segnalazioni whistleblowing e protezione dei dati personali, segnatamente D.Lgs.24/2024, Reg. UE 2016/679, D.Lgs.196/2003 novellato dal D.Lgs.101/2018 e Linee guida delle Autorità Competenti.

Il fornitore dovrà offrire, mantenere aggiornata e perfettamente funzionante la soluzione per tutta la durata del contratto.

Il fornitore dovrà offrire il software, nella sua versione più recente, in modalità SaaS (Software as a Service), installato su server in cloud dotati delle tecnologie allo stato dell'arte, ovvero, su richiesta della stazione appaltante dovrà offrire la medesima soluzione sui server messi a disposizione della stazione appaltante.

Il fornitore dovrà occuparsi della installazione, configurazione e manutenzione del sistema, mantenendolo aggiornato alla sua ultima versione ed aderente alla normativa nel tempo vigente per tutta la durata del contratto.

Durata del contratto: anni tre

Termine di attivazione del servizio: entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni dal conferimento d'ordine/stipula del contratto

Il fornitore dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

1. Dotato di certificazione ISO9001
2. Dotato di certificazione ISO27001
3. Dotato di responsabile della protezione dei dati

Il sistema di gestione delle segnalazioni dovrà avere le seguenti funzioni, dotazioni e caratteristiche:

Funzioni principali

1. Utilizzo tramite tutti i browser tradizionali
2. Utilizzo tramite Tor Browser subito disponibile
3. Rilevamento della presa visione dell'informativa per il trattamento dei dati
4. Canale di segnalazione scritta
5. Canale di segnalazione vocale
6. Canale di segnalazione incontro

Dotazioni

1. Scheda tecnica del servizio e del software
2. Manuale operativo per il segnalatore
3. Manuale operativo per il gestore della segnalazione
4. Video istruzioni per la segnalazione
5. Documentazione tecnico legale a supporto dei titolari per la redazione della DPIA
6. Modello di regolamento aziendale per la gestione delle segnalazioni
7. Modello di lettera di incarico ed autorizzazione per il trattamento dei dati per la gestione delle segnalazioni
8. Modello di lettera per la comunicazione alle RSU/RSA di attivazione dei canali
9. Modello di comunicazione di lavoratori di attivazione dei canali
10. Modello di informativa per il trattamento dei dati per le segnalazioni
11. Modello di valutazione d'impatto per la gestione delle segnalazioni
12. Modello di accordo per il trattamento per l'affidamento di piattaforme di gestione di segnalazioni con incarico di amministratore di sistema

Caratteristiche

Caratteristiche utente

1. Sistema multiutente con ruoli utente personalizzabili (segnalatore, destinatario, amministratore)
2. Completamente gestibile tramite un'interfaccia di amministrazione web
3. Consente ai whistleblower di decidere se e quando dichiarare in via confidenziale la propria identità
4. Facilita lo scambio di file multimediali con i whistleblower
5. Gestione sicura dell'accesso e della visualizzazione dei file
6. Consente di chattare con i whistleblower per discutere le segnalazioni
7. Fornisce una ricevuta univoca di 16 cifre per l'accesso anonimo del whistleblower
8. Interfaccia semplice per il destinatario per ricevere e analizzare i report
9. Supporta la categorizzazione dei report con etichette
10. Include funzionalità di ricerca utente per i report
11. Supporta la creazione e l'assegnazione degli stati di gestione dei casi
12. Aspetto personalizzabile (logo, colore, stili, font, testo)
13. Consente di definire più canali di reporting (ad esempio, per argomento, reparto)
14. Consente la creazione e la gestione di più siti di segnalazione (ad esempio, per filiali o clienti terzi)
15. Generatore di questionari avanzato
16. Fornisce statistiche sul sistema di segnalazione delle irregolarità

Caratteristiche legali

1. Progettato in conformità alle raccomandazioni [ISO 37002:2021](#) e [Direttiva \(UE\) 2019/1937](#) per la conformità al whistleblowing
2. Supporta la comunicazione anonima bidirezionale (commenti/messaggi)
3. Flusso di lavoro personalizzabile per la gestione dei casi (stati/sottostati)
4. Flusso di lavoro di segnalazione condizionale basato sull'identità del whistleblower
5. Gestisce i conflitti di interesse nel flusso di lavoro di reporting
6. Funzionalità del custode per autorizzare l'accesso all'identità del whistleblower
7. GDPR privacy by design e by default

8. Criteri di conservazione dei dati GDPR configurabili
9. Nessun registro degli indirizzi IP
10. Include un registro di controllo
11. Si integra con le piattaforme di gestione dei casi aziendali esistenti

Funzionalità di sicurezza

1. Progettato in conformità con [ISO 27001:2022](#) , [Regolamento generale sulla protezione dei dati \(UE\) 2016/679](#)
2. Crittografia completa dei dati per le segnalazioni dei whistleblower e le comunicazioni con i destinatari
3. Supporta l'anonimato digitale tramite l'integrazione [di Tor](#)
4. Supporto HTTPS integrato con standard [TLS 1.3](#)
5. Test di penetrazione multipli con report disponibili al pubblico
6. Autenticazione a due fattori (2FA) conforme a [TOTP RFC 6238](#)
7. Protezione completa contro gli invii automatici (prevenzione dello spam)
8. Revisione continua dei pari e audit periodici di sicurezza
9. Supporto PGP per notifiche e-mail crittografate e download di file
10. Non lascia tracce nella cache del browser

Caratteristiche tecniche

1. Progettato in conformità alle raccomandazioni [ISO 27001:2022](#) , [Direttiva \(UE\) 2019/882](#) , [Direttiva \(UE\) 2016/2102](#) , [W3C WCAG 2.2](#) e [WAI-ARIA 2.2](#) per la conformità all'accessibilità
2. Supporto multi-sito che consente il funzionamento di più siti virtuali sulla stessa configurazione
3. Misurazione automatizzata della qualità del software e test di integrazione continua
4. Piano di supporto a lungo termine (LTS)
5. Supporta la registrazione self-service per la configurazione SaaS di segnalazione di illeciti
6. Applicazione completamente autonoma
7. Facile integrazione con i siti web esistenti
8. Costruito e confezionato pensando alla [riproducibilità](#)