



Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

Protocollo P-816/2023/VII.01

Data 04/04/2023
Alla Cortese attenzione degli
Operatori commerciali interessati
Loro sedi

Rif. Bando Spid/CIE OPI Udine

Oggetto: **Avviso di indagine di mercato per la raccolta di preventivi finalizzato all'individuazione di operatori economici professionali a cui affidare l'integrazione di una nuova piattaforma online con accesso da parte degli iscritti tramite identità digitale (Sistema Pubblico di Identità Digitale, SPID e Carta d'Identità Elettronica, CIE) sull'attuale sito dell'Ordine OPI Udine.**

L' **Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine** (da qui in avanti riportato come "Ordine"), intende procedere all'integrazione di una nuova piattaforma online con accesso tramite identità digitale (da qui in avanti riportata come "piattaforma") come ausilio per la raccolta/gestione e la conservazione dei dati relativi ai propri iscritti e per migliorare l'esperienza e l'accessibilità a quest'ultimi dei servizi offerti dall'Ordine.

Con il presente Avviso di manifestazione di interesse l'Ordine delle professioni infermieristiche di Udine avvia un'indagine di mercato al fine di individuare operatori economici esperti nel settore IT e invitarli alla procedura negoziata da svolgersi ai sensi e per gli effetti dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D. Lgs. 50/2016, finalizzata all'affidamento di incarico in oggetto indicato.

L'Ordine si riserva la facoltà di procedere all'assegnazione della fornitura del servizio anche nel caso in cui dovesse ricevere una sola offerta, qualora ritenga la stessa congrua rispetto alle esigenze dell'Ente e ai prezzi di mercato e si riserva altresì la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non affidare l'incarico senza che per questo gli offerenti possano avere titolo a risarcimenti o rimborsi spesa.

Al fine di garantire la trasparenza e la pubblicità del procedimento di selezione del contraente, nonché la possibilità ai soggetti interessati di manifestare il proprio interesse ad essere invitati, l'Ordine ha ritenuto di procedere alla pubblicazione del presente Avviso.

Si precisa che la pubblicazione del presente Avviso non è impegnativa per l'Ordine e non vincola in alcun modo questo Ente che sarà libero di sospendere, modificare o annullare, in qualsiasi momento, in tutto o in parte, il procedimento avviato senza che i soggetti che hanno inviato manifestazione di interesse in base al presente Avviso possano vantare alcuna pretesa.

Tale avviso ha l'unico scopo di comunicare all'Ente, da un lato il possesso dei requisiti richiesti, dall'altro la disponibilità ad inviare un'offerta economica.

Vengono di seguito precisate le condizioni che regolano i termini della fornitura.

Promotore: Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

Oggetto dell'incarico - L'incarico ha per oggetto la seguente fornitura:

La messa a disposizione in modalità PHP di un CRM (Customer Relationship Management) per la realizzazione e pubblicazione di una piattaforma conforme alle linee guida per la realizzazione dei CRM per la Pubblica Amministrazione con accesso e integrazione SPID e CIE.

Durata e modalità di svolgimento dell'incarico – Il tempo utile per ultimare il servizio è stimato

Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

- Protocollo* in 12 (dodici) mesi decorrenti dalla sottoscrizione del contratto.
- Data* **Importo stimato per l'incarico** – L'importo massimo presunto è di complessivi euro 11.400 + IVA con split payment.
- Rif.* **Responsabile del procedimento** – Ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 il Responsabile Unico del Procedimento è la dipendente dell'Ordine Cat. C, Dott.ssa Agozzino Sonia.
- Oggetto:* **Requisiti per la partecipazione** – Possono partecipare a tale avviso gli operatori economici in possesso dei seguenti requisiti:
- essere iscritti al Registro delle Imprese della CCAA e in regola con il diritto annuale: dalla visura camerale dovrà risultare il possesso di almeno un Codice Ateco relativo ad attività richiesta;
 - non essere nelle situazioni di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii;
 - essere in regola con gli obblighi in materia di adempimenti fiscali, assicurativi, previdenziali ed assistenziali previsti dalle vigenti normative in materia;
 - avere documentate esperienze in attività analoghe a quelle oggetto del presente avviso realizzate per enti o istituzioni pubblici nell'ultimo anno per un importo minimo di 10.000,00 € al netto dell'iva. Per ciascuna prestazione dovranno essere indicati: il committente, l'oggetto della prestazione, lo stato di esecuzione e l'importo maturato;
 - essere partner AGID;
 - presentare un'offerta comprensiva degli aspetti tecnici opportunamente dettagliati e di quelli economici.

I documenti e le offerte, rispondenti alla presente richiesta, con tutte le specifiche ritenute opportune e che contengano l'importo offerto, devono pervenire entro e non oltre le ore 12.00 del 28/04/2023 a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo: udine@cert.ordine-opi.it

Ai fini del rispetto dei termini di presentazione delle offerte faranno fede solo quelle fisicamente pervenute entro tali termini tramite il canale sopra indicato.

Nell'oggetto della e-mail dovrà essere apposta la seguente dicitura "realizzazione del nuovo CRM con accesso tramite identità digitale dell'Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine"

Specifiche tecniche richieste:

- *Integrazione di un CRM;*
- *Disponibilità del nuovo CRM in fase di demo;*
- *Messa online del CRM;*
- *Integrazione funzionalità SPID e CIE;*
- *Formazione e assistenza al personale successivamente identificato dall'Ordine e incaricato della gestione della piattaforma per l'utilizzo del CRM individuato prima della messa online e durante la fase di caricamento dati;*
- *Assistenza da remoto per la gestione di eventuali problematiche particolari del CRM per tutta la durata del contratto;*
- *Formazione al personale a fronte di aggiornamenti del CRM;*
- *Proposta grafica per la strutturazione del CRM;*
- *Aggiornamenti del CRM e adeguamenti alle normative per tutta la durata contratto.*

Dovranno essere assicurati:

- *La possibilità che i contenuti del CRM possano essere caricati manualmente o con importazione da CSV;*
- *La compatibilità con tutti i browser e la navigazione ottimizzata anche per i dispositivi mobili,*

Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

- Protocollo* ed i software già in uso presso OPI Udine;
- Data*
- Rif.*
- Oggetto:*
- I diversi livelli di accesso per la gestione / modifica dei contenuti del CRM (compliance);
 - Il completo rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo del Consiglio del 27 aprile 2016 in merito alla normativa GDPR (General Data Protection Regulation) sull'utilizzo dei cookies e in materia di privacy;
 - La messa in opera a regola d'arte di tutta l'infrastruttura necessaria (hosting, database, etc.) adottando tutte le opportune misure di sicurezza e le comuni best practices previste per gli ambienti back/front-end (permessi adeguati su file-system, password offuscate, anti-robot e SMS di verifica, etc.);
 - La documentazione e la tracciabilità delle eventuali modifiche effettuate alle release ufficiali degli applicativi utilizzati;
 - Integrazione delle funzionalità di accesso SPID e CIE per gli iscritti alle funzionalità messe a disposizione online dall'Ordine;
 - Predisposizione ad allineamento dati con web service di terze parti;
 - Eventuali costi futuri di gestione della piattaforma e del supporto tecnico da remoto.

Nel documento "Allegato A) Specifiche tecniche" che fa parte integrante e contestuale del presente avviso, sono dettagliate le ulteriori specifiche tecniche e di contenuto del nuovo CRM.

Struttura dell'offerta

L'offerta potrà comprendere anche ulteriori prestazioni previste nel presente avviso, a tal fine i soggetti interessati dovranno indicare le prestazioni comprese nell'attuale incarico facendo espresso riferimento alle voci dell'"Allegato A) Specifiche tecniche" (le prestazioni non dovranno in alcun modo eccedere l'importo di euro 11.400 (quattordicimilaquattrocento,00) + IVA con split payment).

I soggetti interessati dovranno altresì dichiarare, facendo espresso riferimento alle voci dell'"Allegato A) Specifiche tecniche" le prestazioni escluse e dichiararne il relativo importo.

I soggetti interessati resteranno impegnati a realizzare queste ultime prestazioni, escluse e dichiarate, all'importo sovra citato per un periodo di 12 mesi dalla data di affidamento.

Resta inteso che comunque l'Ordine è sollevato da qualsiasi obbligo di affidamento di ulteriori prestazioni non comprese tra quelle indicate dai soggetti interessati come oggetto dell'attuale incarico. I soggetti interessati non potranno a tale proposito vantare alcun titolo o compenso a riguardo.

Modalità di pagamento

La liquidazione delle fatture emesse, per l'espletamento dei servizi offerti, è subordinata alla loro esplicita accettazione ed alla verifica, da parte dell'Ordine, della regolarità contributiva.

La fatturazione in formato elettronico sarà effettuata come segue:

1. 50% alla conferma dell'ordine;
2. 30% al collaudo del CRM da parte dell'Ordine (che avverrà entro 120 gg dalla data di cui al punto 1);
3. 20% alla data di attivazione in esercizio del nuovo CRM.

Termine per l'esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni comprese nell'offerta dovranno essere consegnate finite entro 150 gg naturali consecutivi dalla data di affidamento.

Si effettuerà una valutazione economica dell'offerta tenendo conto delle prestazioni offerte, dei tempi di consegna e dell'esperienza maturata dall'offerente.

Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

Protocollo Il trattamento dei dati raccolti viene effettuato con strumenti manuali, informatici o telematici, esclusivamente per fini istituzionali e precisamente in funzione e per i fini dei procedimenti di quanto previsto dal presente Avviso di indagine di mercato.

Data Titolare del trattamento dei dati personali è il Dott. Avv. Andrea Comisso,

Rif.

Oggetto: Certi del Vostro interessamento
Porgiamo Distinti saluti



Presidente dell'Ordine
Dr. Stefano Giglio



Allegato A di seguito espresso

Allegato A) Specifiche tecniche

Caratteristiche tecniche della piattaforma CRM:

- Basata su linguaggio PHP;
- Attivamente aggiornata e mantenuta dal relativo team di sviluppo ufficiale;
- Di facile aggiornamento autonomo a livello di contenuti in ogni sezione del CRM grazie ad un backoffice user friendly;
- Scalabile in chiave evolutiva;
- Ottimizzata per essere facilmente consultata con ogni dispositivo (smartphone, pc e tablet);
- Rispetta il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo del Consiglio del 27 aprile 2016 in merito alla normativa GDPR;
- Server e Hosting su protocollo HTTPS, con certificato SSL.

Contenuti del CRM

WEB APP per la gestione degli iscritti con aggancio al sito:

1. Registrazione accesso utenti (e-mail, SPID, CIE);
2. Possibilità di richiedere modifica dell'anagrafica;
3. Contatti con la segreteria;
4. Registrazione o richiesta indirizzo PEC;
5. Tesserino digitale;
6. Caricamento della fototessera;

Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

<i>Protocollo</i>	7. Stato iscritto;
	8. Stampa autocertificazione d'iscrizione all'Ordine;
<i>Data</i>	9. Sede di lavoro;
	10. Stampa certificato d'iscrizione all'Ordine con eBollo;
<i>Rif.</i>	11. Cancellazione dall'Albo con funzionalità SPID e CIE;
	12. Trasferimento in entrata con funzionalità SPID e CIE;
<i>Oggetto:</i>	13. Piattaforma di iscrizione
	○ Struttura con richiesta di iscrizione e funzionalità SPID e CIE;
	○ Versione per dispositivi mobili;
	○ Modulo eBollo per domanda di iscrizione;
	○ Pagamenti con PagoPa;
	○ Avviso di pagamento con QR code presso punti convenzionati;

Ad integrazione della WebApp:

GESTIONALE ALBO

1. Gestione degli iscritti: ricerca dell'iscritto, utilizzo di filtri e stampa della relativa documentazione;
2. Verifica dell'anagrafica dell'iscritto;
3. Protocollazione automatizzata interna richiesta stampa di certificato d'iscrizione;
4. Protocollazione automatizzata interna del cambio dei dati anagrafici da parte dell'iscritto;
5. Protocollazione automatizzata interna delle richieste di indirizzo PEC;
6. Ogni ulteriore protocollazione automatizzata interna relativa alle funzioni implementabili.

Progetto grafico e struttura del CRM

Per la progettazione grafica, si richiede una grafica realizzata secondo immagine coordinata dell'Ordine (logo e colori) da replicare in ogni sezione del CRM.

La definizione dell'architettura del CRM sarà a cura della ditta aggiudicatrice.

Caricamento dei contenuti

In merito alla quantità e suddivisione dei contenuti si deve fornire la possibilità di caricare manualmente o di importare i file forniti dall'Ordine.

La privacy policy e le condizioni di utilizzo/recesso o cancellazione saranno redatte totalmente a cura dell'Ordine secondo regolamento GDPR e saranno rese disponibili in formato digitale per la pubblicazione sul CRM a carico della ditta aggiudicatrice.

I contenuti quali testi, immagini e documenti .pdf saranno forniti dall'Ordine in formato digitale. Con la ditta aggiudicatrice saranno definite le modalità di lavoro, di trasmissione e organizzazione del contenuto.

Formazione da remoto (teleconferenza) o in sede

È richiesto un corso di formazione di n. 3/4 ore per gli operatori preposti alla gestione del CRM che verterà sui seguenti temi:

- Aggiornamento in autonomia dei contenuti;
- Area riservata – gestione.

Servizio di manutenzione e supporto da remoto

Il servizio è compreso in garanzia nella fornitura per il primo anno dalla data di pubblicazione del CRM. Al termine di tale periodo la ditta si impegna a mantenere attivo il servizio a fronte di un canone da

Ordine delle Professioni Infermieristiche di Udine

Protocollo sottoporre preventivamente in fase di stipula dell'affidamento ed eventualmente rinnovabile a naturale scadenza.

Data Nel servizio è compreso:

Rif.

- La manutenzione correttiva per la durata del periodo di utilizzo, inclusa la verifica costante delle vulnerabilità note relativamente agli applicativi utilizzati e la conseguente adozione di misure atte a limitare in tutto o in parte i rischi nel breve (mitigazione zero-day) e lungo termine (applicazione di patch di sicurezza ufficiali) al fine di prevenire accessi non autorizzati, defacement e fughe di dati di qualsiasi tipo;

Oggetto:

- Il servizio di supporto all'utilizzo degli strumenti di gestione della piattaforma e di segnalazione dei malfunzionamenti.

Gli SLA del servizio sono i seguenti

- Le richieste di interventi e di supporto dovranno essere inoltrate attraverso mail;
- La presa in carico della segnalazione avverrà entro 1/2 giorni lavorativi, 12/24 ore in caso di problemi di sicurezza gravi non imputabili esclusivamente al fornitore dei servizi di hosting;
- La valutazione e definizione dei tempi di risoluzione del problema, 5 giorni lavorativi dalla presa in carico.

Gestione del dominio e hosting

È inclusa la gestione dell'hosting e del database che verranno acquistati al momento della messa in opera in base alle necessità tecniche della ditta appaltatrice e compatibilmente con l'offerta.

Sono richiesti altresì i costi e le specifiche tecniche per la gestione del servizio di hosting. Nei relativi costi dovrà essere riportato anche il costo del server HTTPS su Protocollo Sicuro SSL ed i costi a consumo per il servizio di SMS da attivare in fase di registrazione del nuovo iscritto e per ogni ulteriore funzionalità che necessita di tale implementazione.

Le caratteristiche del server devono essere conformi a quanto implementato. A seguito dell'utilizzo della piattaforma da parte degli iscritti dell'Ordine, potranno essere valutati in un secondo momento eventuali potenziamenti relativi al server dovute alle esigenze di connessione degli iscritti.

Per quanto concerne la sicurezza HTTPS, è richiesta l'attivazione di un certificato SSL per la crittografia, protezione dati e connessione sicura.



Il Presidente OPI Udine
Dr. Stefano Giglio

