

ORDINE DEGLI INGEGNERI DI Trieste  
Cod.Amministrazione: oring\_ts  
Cod.Registro: OUT  
Prot.N. 0000784 del 01/08/2023

**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 piattaforma "online" con sistema di accesso unico tramite identità digitale, da parte degli iscritti, sull'attuale sito dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trieste.**

**CUP: H91F 2200 2260 002 – CIG: Z003BF0E33**

L'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trieste (da qui in avanti riferito come "Ordine"), intende procedere all'integrazione di una piattaforma interattiva "online" con sistema di accesso unico tramite identità digitale (da qui in avanti riferita 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, al personale ed a quest'ultimi, dei servizi offerti dall'Ordine.

Le credenziali di accesso saranno inseribili tramite una procedura con utilizzo dell'identità digitale secondo le specifiche del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), della Carta d'Identità Elettronica (CIE), ed opzionalmente della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), della Carta Regionale dei Servizi (CRS), e dal nome utente registrato con password ad autenticazione forte "One Time Password" (OTP).

Con il presente avviso (da qui in avanti riportato come "Avviso") l'Ordine effettua un'indagine di mercato al fine di individuare operatori economici esperti nel settore delle Information and Communication Technologies (ICT), da invitare successivamente alla procedura negoziata che si svolgerà ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 18 Aprile 2016, n. 50 e successivo D.Lgs. 31 Marzo 2023, n. 36, finalizzata all'affidamento dell'incarico indicato in oggetto.

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 proprie esigenze ed ai prezzi di mercato, e si riserva altresì la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non affidare l'incarico, o di affidarlo con diversa procedura, senza che per questo gli offerenti possano avere titolo a risarcimenti o rimborsi spesa.

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

Si precisa che la pubblicazione dell'Avviso non è impegnativa per l'Ordine, e non vincola in alcun modo lo stesso, 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

Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trieste  
Via Genova, 14 – 34121 Trieste /Tel. 040 773690 / Fax 040 773160  
[segreteria@ordineingegneri.ts.it](mailto:segreteria@ordineingegneri.ts.it) / [www.ordineingegneri.ts.it](http://www.ordineingegneri.ts.it)

Piattaforma con sistema di accesso unico - NextGenerationEU - Ambito PNRR  
CUP: H91F22002260002 - CIG: Z003BF0E33

in base all'Avviso possano vantare alcuna pretesa.

Una risposta all'Avviso da parte dei soggetti interessati ha l'unico scopo di comunicare all'Ordine, 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 degli Ingegneri della Provincia di Trieste  
Via Genova, 14 - 34121 - Trieste (TS)  
CF. 80020520328 – Codice Univoco: UFRMPZ  
tel.: 040-773690 fax: 040-773160  
email: [segreteria@ordineingegneri.ts.it](mailto:segreteria@ordineingegneri.ts.it)  
PEC: [trieste@ordineingegneri.legalmail.it](mailto:trieste@ordineingegneri.legalmail.it)  
CUP (2022-09-12): H91F 2200 2260 002  
CIG: Z003BF0E33

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

progettazione e messa a disposizione in modalità PHP o con altra tecnologia informatica similare, di un sistema con piattaforma "Customer Relationship Management" (CRM) / "Content Management System" (CMS), per la pubblicazione di dati, documentazione ed altri servizi di interesse per il personale e per gli iscritti dell'Ordine (da qui in avanti riferito come "piattaforma CRM/CMS"), con elementi essenziali per l'accesso unico ed integrazione SPID e CIE, compatibile con le attuali modalità di accesso generico CNS, CRS, o con credenziali utente OTP.

L'incarico trae origine dall'elenco dei beneficiari di linee contributive previste dal PNRR "*Servizi e cittadinanza digitale*", in conformità alla misura M1-C1 1.04.4 del PNRR "*Servizi digitali ed esperienza dei cittadini*", in cui l'Ordine risulta essere iscritto, soggetto ad attività ispettiva a tutela della spesa pubblica, e per il quale sono prescritte specifiche procedure di gestione degli impegni di spesa.

**Durata e modalità di svolgimento dell'incarico** – Il tempo utile per ultimare il servizio e completare la fornitura degli elementi essenziali è fissato in massimo **10 (dieci) mesi** decorrenti dalla sottoscrizione del contratto.

**Importo stimato per l'incarico** – L'importo massimo presunto per la fornitura degli elementi essenziali, a riscontro dei presupposti obblighi del beneficiario e della corretta osservanza delle disposizioni in vigore concernenti lo stato del finanziamento (la cui domanda risulta accettata) per la sub-misura prevista dal PNRR afferente al "*Rafforzamento dell'adozione delle piattaforme nazionali di identità digitale (SPID, CIE) e Anagrafe nazionale (ANPR)*", è di complessivi **14.000,00 €**. La liquidazione dell'importo complessivo, soggetto alle ritenute di legge (ove applicabili, in ipotesi contabile: 11.475,41 € + IVA con *split payment*), potrà essere effettuato solo a seguito dell'erogazione

del finanziamento “*lump sum*”, in applicazione delle regole di rendicontazione previste da NextGenerationEU - ambito PNRR, e con riferimento al decreto di approvazione n. 49-3/2022 PNRR (Finestra temporale n. 3 dal 2022-07-29 al 2022-09-09), con assegnazione di 14.000 €.

**Responsabile del procedimento** – Ai sensi dell’art. art. 15 del D.Lgs. 36/2023 (ex art. 31 del D. Lgs. 50/2016) il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il Presidente dell’Ordine, ing. Giovanni Basilisco, nella sua qualità di legale rappresentante dell’Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trieste.

**Requisiti essenziali per la partecipazione** – Possono rispondere a questo Avviso e partecipare alla selezione gli operatori economici in possesso dei seguenti requisiti:

1. essere iscritti al Registro delle Imprese della CCIAA ed in regola con il diritto annuale, od alternativamente essere regolarmente iscritti ad un ordine professionale: dalla visura dovrà risultare il possesso di almeno un Codice Ateco relativo all’attività richiesta per la progettazione o la fornitura dei servizi;
2. non essere nelle situazioni di esclusione di cui all’art. 94 e 95 del D.Lgs. 36/2023 (ex art. 80 del D.Lgs. 50/2016) e ss.mm.ii;
3. essere in regola con gli obblighi in materia di adempimenti fiscali, assicurativi, previdenziali ed assistenziali previsti dalle vigenti normative in materia;
4. presentare un’offerta comprensiva degli aspetti tecnici e di quelli economici opportunamente dettagliati, e con massimali congrui con quanto eventualmente prescritto dalle vigenti normative in materia.

**Requisiti opzionali** – Gli operatori economici in possesso dei seguenti requisiti opzionali verranno valutati prioritariamente nella graduatoria di merito:

1. avere documentate esperienze in attività analoghe a quelle oggetto del presente avviso realizzate per enti o istituzioni pubbliche nell’ultimo anno per un importo minimo di 10 000 € al netto dell’IVA: per ciascuna prestazione dovranno essere indicati: il committente, l’oggetto della prestazione, lo stato di esecuzione e l’importo maturato;
2. essere partner dell’ente “Agenzia per l’Italia Digitale” (AgID);

I documenti e le offerte, rispondenti ai requisiti della presente richiesta, con tutte le specifiche di dettaglio ritenute opportune, e che contengano l’importo offerto, devono pervenire entro e non oltre le ore **23:59** del **3 Settembre 2023** a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all’indirizzo: [trieste@ordineingegneri.legalmail.it](mailto:trieste@ordineingegneri.legalmail.it).

Ai fini del rispetto dei termini di presentazione delle offerte faranno fede solo quelle fisicamente

pervenute e registrate entro tali termini tramite il canale sopra indicato.

Nell'oggetto della lettera di trasmissione dovrà essere apposta la seguente dicitura *“Realizzazione piattaforma CRM/CMS dell’Ordine con accesso ad identità digitale SPID/CIE - NextGenerationEU - Ambito PNRR - CUP: H91F 2200 2260 002”*.

**Specifiche tecniche** – Verranno valutate le offerte compatibili con le seguenti caratteristiche operative e manutentive:

1. Integrazione di una piattaforma CRM/CMS con accesso tramite identità digitale;
2. Disponibilità preliminare della piattaforma CRM/CMS in fase di collaudo per dimostrazione (DEMO);
3. Operatività ed attivazione “online” della piattaforma CRM/CMS;
4. Integrazione obbligatoria della funzionalità SPID e CIE;
5. Integrazione opzionale della funzionalità CNS e CRS od alternativa compatibilità con le funzionalità CNS e CRS attualmente utilizzate per l’identificazione degli iscritti;
6. Formazione e assistenza al personale, successivamente identificato dall’Ordine e incaricato della gestione della piattaforma CRM/CMS, prima dell’attivazione e pubblicazione “online” e durante la fase iniziale di caricamento dei dati pregressi;
7. Assistenza da remoto per la gestione di possibili problematiche specifiche della piattaforma CRM/CMS, per tutta la durata del contratto di fornitura dei servizi;
8. Formazione al personale a fronte di aggiornamenti evolutivi della piattaforma CRM/CMS;
9. Proposta grafica per la strutturazione della piattaforma CRM/CMS;
10. Aggiornamenti manutentivi della piattaforma CRM/CMS e adeguamenti alle normative per tutta la durata del contratto di fornitura dei servizi.

Devono essere assicurate le seguenti caratteristiche essenziali:

1. possibilità che i contenuti della piattaforma CRM/CMS possano essere caricati manualmente, o con importazione da un formato generico di esportazione dati (CSV);
2. compatibilità con tutti i *browser* di uso comune (Firefox, IE, Chrome, Opera, Safari, etc.) e navigazione ottimizzata anche per i principali dispositivi mobili (*tablet, smartphone*);
3. diversi livelli di accesso, in funzione del profilo o ruolo dell’utente, per la gestione / modifica dei contenuti della piattaforma CRM/CMS (*compliance*);
4. completo rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Consiglio del Parlamento Europeo datato 27 aprile 2016 in merito alla normativa “General Data Protection Regulation” (GDPR) sull’utilizzo dei *cookies* e in materia di *privacy*;
5. validazione, collaudo e 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 buone pratiche “*best practices*” previste per gli ambienti *back/front-end* (permessi adeguati sulle Access Control List del *file-system*, offuscamento delle credenziali di accesso, *anti-robot* e

- SMS di verifica, “*one-time-passwords*” OTP, etc.);
6. definizione dettagliata delle interfacce di comunicazione esterna (API) per i moduli della piattaforma CRM/CMS, ove necessari all’integrazione del sistema con altre funzionalità essenziali;
  7. documentazione e tracciabilità delle eventuali modifiche effettuate, con riferimento alle *release* consolidate ed ufficiali degli applicativi utilizzati;
  8. integrazione delle funzionalità di accesso SPID e CIE per gli iscritti, a tutte le funzionalità messe a disposizione “online” dall’Ordine, per i servizi attualmente offerti all’utenza pubblica (*web service*);
  9. predisposizione per l’utilizzo di modalità di accesso unico di tipo “Single-Sign-On” (SSO) disponibili da altri fornitori di servizi;
  10. predisposizione ad allineamento dati con applicativi di accesso pubblico (*web service*) o di gestione amministrativa e contabile di terze parti.

Nel documento “Allegato (A) Specifiche tecniche”, che fa parte integrante e contestuale del presente Avviso, sono dettagliate le ulteriori specifiche tecniche e di nuovo contenuto della piattaforma CRM/CMS.

### **Struttura dell’offerta**

L’offerta potrà comprendere anche ulteriori prestazioni non previste fra gli elementi essenziali del presente Avviso, ed a tal fine i soggetti interessati dovranno indicare le prestazioni comprese nell’attuale incarico facendo espresso riferimento alle voci in “Allegato (A) Specifiche tecniche”. Le prestazioni previste non dovranno in alcun modo eccedere l’importo approvato del finanziamento di euro quattordicimila (14.000 €).

I soggetti interessati dovranno altresì dichiarare, facendo espresso riferimento alle voci dell’ “Allegato (A) Specifiche tecniche” le prestazioni escluse o non previste 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**

Le modalità di pagamento dovranno essere conformi a quelle previste nel bando PNRR, in cui si richiede che le fatture per l’espletamento dei servizi offerti abbiano date successive alle erogazioni dei benefici.

La liquidazione delle fatture emesse sarà comunque subordinata alla verifica della regolarità dell'esecuzione da parte del RUP, alla loro esplicita accettazione ed alla verifica, da parte dell'Ordine, della regolarità contributiva.

#### **Termine per l'esecuzione delle prestazioni**

Le prestazioni comprese nell'offerta dovranno essere consegnate finite entro 10 (dieci) mesi decorrenti 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.

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.

Titolare del trattamento dei dati personali è l'ing. Giovanni Basilisco, Presidente dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trieste.

Trieste, li 1° Agosto 2023

Il Presidente dell'Ordine degli Ingegneri  
della Provincia di Trieste  
ing. Giovanni Basilisco

## Allegato (A) Specifiche tecniche.

Caratteristiche tecniche della piattaforma CRM/CMS:

- basata su linguaggio PHP o con altra tecnologia informatica similare, conforme alle linee guida per la realizzazione dei CRM per la Pubblica Amministrazione;
- attivamente aggiornata e mantenuta dal relativo gruppo di sviluppo ufficiale;
- facilmente aggiornabile in autonomia, a livello di contenuti, in ogni sezione della piattaforma CRM/CMS grazie ad un *backoffice user friendly*;
- scalabile in chiave evolutiva;
- ottimizzata per essere consultata agevolmente con ogni dispositivo (*personal computer WIN/MAC, smartphone, e tablet*);
- in accordo al Regolamento (UE) 2016/679 del Consiglio del Parlamento Europeo del 27 aprile 2016 relativo alla normativa GDPR;
- *Server e Hosting* basati sul protocollo di comunicazione HTTPS, con certificato di autenticazione SSL per il sito di accesso.

Contenuti generali della piattaforma CRM/CMS:

Applicazione “*WebApp*” per la gestione degli iscritti all’Ordine con aggancio al sito istituzionale per le funzionalità principali elencate nei seguenti paragrafi.

1. Registrazione accesso utenti (e-mail, SPID, CIE, CNS, CRS, etc.);
2. Possibilità di richiedere modifica dell’anagrafica;
3. Contatti con la segreteria;
4. Registrazione o richiesta indirizzo PEC di riferimento dell’iscritto;
5. Tesserino digitale;
6. Caricamento della fototessera;
7. Stato iscritto;
8. Stampa autocertificazione d’iscrizione all’Ordine;
9. Sede di lavoro;
10. Stampa certificato d’iscrizione all’Ordine con eventuale versamento dell’imposta di bollo in modalità digitale;
11. Richiesta di cancellazione dall’Albo con funzionalità SPID e CIE;
12. Richiesta di trasferimento in entrata con funzionalità SPID e CIE;
13. Richiesta di iscrizione dotata di:
  - struttura con richiesta di iscrizione e funzionalità SPID e CIE,
  - versione per dispositivi mobili,
  - eventuale versamento dell’imposta di bollo in modalità digitale per domanda di iscrizione,
  - pagamenti con PagoPa,
  - avviso di pagamento con QR code presso punti convenzionati.

Contenuti ad integrazione della WebApp:

1. Gestione amministrativa e di contabilità ordinaria per l'Ordine in accordo alle norme per la Pubblica Amministrazione, compatibile con le procedure attualmente implementate per l'automazione d'ufficio.
2. Gestione diretta dell'Albo degli iscritti con le funzionalità di archiviazione e registrazione elencate nei seguenti paragrafi.
  - Gestione degli iscritti: ricerca dell'iscritto, utilizzo di filtri e stampa della relativa documentazione;
  - Verifica dell'anagrafica dell'iscritto;
  - Gestione diretta dei consensi privacy per la visualizzazione sull'albo on-line dei dati non obbligatori (ad esempio mail, telefono, indirizzo, specializzazioni)
  - Protocollazione automatizzata interna richiesta stampa di certificato d'iscrizione;
  - Protocollazione automatizzata interna del cambio dei dati anagrafici da parte dell'iscritto;
  - Protocollazione automatizzata interna delle richieste di indirizzo PEC;
  - Ogni ulteriore protocollazione automatizzata interna relativa alle funzioni implementabili.

### **Progetto grafico e struttura del CRM.**

Per la progettazione grafica, si richiede una realizzazione secondo l'immagine coordinata dell'Ordine (logo, tema e colori), da replicare in ogni sezione della piattaforma CRM/CMS.

La definizione dell'architettura software della piattaforma CRM/CMS sarà a cura dell'implementatore dei servizi selezionato per la fornitura ed aggiudicatario dell'affidamento.

### **Caricamento dei contenuti.**

In merito alla quantità e suddivisione dei contenuti deve essere fornita la possibilità di caricare manualmente o di importare dei file dati generati dall'Ordine.

Nel caso vengano proposte soluzioni indipendenti o parziali per i moduli applicativi di gestione degli iscritti, di amministrazione e contabilità e di pubblicazione "website" devono essere descritte compiutamente le interfacce di comunicazione fra gli stessi, in modo da permettere l'implementazione degli elementi complementari e la funzionalità di sincronizzazione degli archivi e dei database di eventuali fornitori terzi di servizi.

In quest'ultimo caso è richiesta una stima del tempo di calcolo necessario per effettuare la sincronizzazione, e la proposta del periodo con cui ripetere automaticamente tale operazione, per garantire la consistenza delle informazioni registrate nei diversi moduli.

La descrizione delle *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 sulla piattaforma CRM/CMS a carico dell'aggiudicatario dell'affidamento.



I contenuti quali testi, immagini e documenti saranno consegnati dall'Ordine in formato digitale <\*.pdf>, o secondo standard diverso da concordare. Le modalità di lavoro, di trasmissione ed organizzazione del contenuto della piattaforma CRM/CMS saranno definite con l'aggiudicatario dell'affidamento.

### **Formazione a distanza (teleconferenza) o in sede.**

Per la preparazione degli operatori preposti alla gestione della piattaforma CRM/CMS e' richiesta l'erogazione di un corso di formazione di circa 3/4 ore, che verterà sui seguenti temi:

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

### **Servizio di manutenzione e supporto da remoto.**

Il servizio di assistenza e manutenzione deve essere compreso in garanzia nella fornitura per il primo anno dalla data di pubblicazione iniziale della piattaforma CRM/CMS. Al termine di tale periodo la l'ente economico aggiudicatario dell'affidamento si impegna a mantenere attivo il servizio a fronte di un canone da sottoporre preventivamente in fase di stipula dell'affidamento, ed eventualmente rinnovabile a naturale scadenza.

Nel servizio di assistenza e manutenzione devono essere compresi:

- 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 periodo (mitigazione *zero-day*) e lungo termine (applicazione di *patch* di sicurezza ufficiali), al fine di prevenire accessi non autorizzati, *defacement*, e perdita o sottrazione di dati di qualsiasi tipo;
- Il supporto al personale operatore per l'utilizzo degli strumenti di gestione della piattaforma CRM/CMS e di segnalazione dei malfunzionamenti dell stessa.

I livelli di confidenza "Service Level Agreement" (SLA) richiesti per il servizio di assistenza e manutenzione sono i seguenti:

- le richieste di intervento e di supporto dovranno poter essere inoltrate attraverso messaggio di posta elettronica (*e-mail*);
- la presa in carico con ricevuta "*ticket*" della segnalazione per il malfunzionamento deve avvenire entro 2 giorni lavorativi, 24 ore in caso di gravi anomalie della sicurezza, non imputabili esclusivamente al fornitore dei servizi di *hosting*;
- la valutazione dei tempi di risoluzione del problema emerso sulla piattaforma CRM/CMS deve essere definita in 5 giorni lavorativi dalla presa in carico.

**Gestione del dominio e hosting.**

Nel caso venga inclusa nell'offerta per il servizio anche la gestione dell'*hosting* e del *database*, che potrebbero essere acquisiti al momento della messa in opera della piattaforma CRM/CMS, in conseguenza alle necessità tecniche emerse nel corso dello sviluppo, i relativi costi non-ricorrenti e ricorrenti dovranno essere stimati compatibilmente con l'offerta stessa.

Nel caso altresì che i costi per la gestione del servizio di *hosting* non siano ricompresi nell'offerta, questi dovranno essere quotati separatamente sia per la parte implementativa, che per quella a canone ricorrente, e le specifiche tecniche delle interfacce di comunicazione dovranno essere documentate esaurientemente. Nei relativi valori economici dovrà essere riportato anche il costo di noleggio o di acquisizione del *server* HTTPS con comunicazione a protocollo sicuro SSL, ed i costi a consumo per il servizio di SMS da attivare per la trasmissione di OTP in fase di registrazione di un nuovo iscritto, e per ogni ulteriore funzionalità che necessita di una implementazione ad autenticazione forte.

Le caratteristiche essenziali del *server* dovranno essere conformi a quanto implementato. A seguito dell'utilizzo della piattaforma da parte degli iscritti dell'Ordine, potranno successivamente essere valutati eventuali potenziamenti dovuti alle esigenze di connessione degli iscritti e di carico di lavoro della piattaforma CRM/CMS.

Per quanto concerne la sicurezza del protocollo di comunicazione HTTPS, si specifica la richiesta per l'attivazione di un certificato secondo standard SSL per la crittografia, protezione dati e connessione sicura, con i dati di registrazione della piattaforma CRM/CMS.

Trieste, li 1° Agosto 2023

Il Presidente dell'Ordine degli Ingegneri  
della Provincia di Trieste  
ing. Giovanni Basilisco