



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione

Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018)

Cod. Fisc. 94017240261

Protocollo n° 147 del 25 luglio 2019

A

**SWD Web**  
**Web Agency Bologna**  
**posta@swdweb.it**

Oggetto: realizzazione della nuova "piattaforma online" dell'Ordine dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione delle Province di Belluno, Treviso e Vicenza. Indagine di mercato per la raccolta di preventivi finalizzata all'affidamento diretto delle prestazioni. Deliberazione n°38/2019.

L' **Ordine dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione, delle Province di Belluno, Treviso e Vicenza** (da qui in avanti riportato come "Ordine"), intende procedere alla realizzazione della nuova **piattaforma online** (da qui in avanti riportata come "piattaforma") in sostituzione di quella attualmente impiegata per la raccolta/gestione e la conservazione dei dati relativi ai propri iscritti.

A tale scopo l'Ordine ha avviato un'indagine di mercato per la raccolta di preventivi finalizzata all'affidamento diretto delle relative prestazioni, tra le quali figura **SWD WEB**.  
Con la presente, pertanto, si invita codesta ditta a presentare l'offerta per la fornitura delle prestazioni di cui sopra.  
Vengono di seguito precisate le condizioni che regolano i termini della fornitura.

#### **Oggetto dell'incarico**

L'incarico ha per oggetto le seguenti forniture:

- 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.
- La progettazione e realizzazione del CRM.
- La disponibilità del nuovo CRM in fase di demo.
- La messa on-line del CRM.
- La formazione e l'assistenza al personale successivamente identificato dall'Ordine e incaricato della gestione della piattaforma per l'utilizzo del CRM individuato prima della messa on-line e durante la fase di caricamento dati.
- L'assistenza da remoto per la gestione di eventuali problematiche particolari del CRM per tutta la durata del contratto.

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrm.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrm.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrm.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrm.org)



REGIONE DEL VENETO



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione

Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018)

Cod. Fisc. 94017240261

*\* Pictoria*

- La formazione al personale a fronte di aggiornamenti del CRM.
- La proposta grafica per la strutturazione del CRM.
- Gli aggiornamenti del CRM e adeguamenti alle normative per tutta la durata contratto.

*\* Diagrammi*

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.
- 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, antirobot e SMS di verifica, etc).
- La documentazione e la tracciabilità delle eventuali modifiche effettuate alle release ufficiali degli applicativi utilizzati.

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.

### **Importo dell'incarico**

L'importo complessivo dell'incarico ammonta a Euro 8.700 (ottomilasettecento,00) + IVA con split payment.

*\* Formula della prestazione nell'ambito del split payment di Euro*

### **Struttura dell'offerta**

L'offerta potrà comprendere anche parte delle prestazioni previste nel presente avviso, a tal fine la ditta dovrà 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 8.700 (ottomilasettecento,00) + IVA con split payment).

La ditta dovrà altresì dichiarare, facendo espresso riferimento alle voci dell'Allegato A "Specifiche tecniche" le prestazioni escluse e dichiararne il relativo importo.

La ditta resterà impegnata a realizzare queste ultime prestazioni, escluse e dichiarate, all'importo dichiarato 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 dalla ditta come oggetto dell'attuale incarico. La ditta pertanto non potrà a tale proposito vantare alcun titolo o compenso a riguardo.

*\* Formula di chiusura*

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrn.org)



REGIONE DEL VENETO



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione

Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018)

Cod. Fisc. 94017240261

### **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, tramite fatturazione elettronica, sarà effettuata come segue:

1. 50% alla conferma dell'ordine.
2. 30% al collaudo del CRM da parte dell'Ordine (che avverrà entro 60 gg dalla data di cui al punto 1).
3. 20% alla data di attivazione in esercizio del nuovo CRM.

### **Modalità di partecipazione alla selezione**

Coloro che intendono partecipare alla selezione dovranno presentare:

- Attestazione (o certificato) di iscrizione al Registro della Camera di commercio, industria, agricoltura e artigianato capace di attestare lo svolgimento delle attività nello specifico settore oggetto del contratto.
- Attestazione di aver eseguito nell'anno precedente avviso di incarichi analoghi per l'importo minimo di Euro 10.000,00 (diecimila).
- Attestazione sulle esperienze maturate nello specifico settore, o in altro settore ritenuto assimilabile, nell'anno precedente alla data del presente avviso. Per ciascuna prestazione dovranno essere indicati: il committente, l'oggetto della prestazione, lo stato di esecuzione e l'importo maturato.
- L'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 contenenti l'importo offerto, dovranno pervenire entro e non oltre le **ore 12:00 del 26/08/2019** a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: **[bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org)**

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 dell'Ordine dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione, delle Province di Belluno, Treviso e Vicenza".

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

Le prestazioni comprese nell'offerta dovranno essere consegnate finite entro 120 gg naturali consecutivi dalla data di affidamento.

Il lavoro di progettazione e realizzazione grafica definitivo dovrà essere necessariamente concluso entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuto affidamento del servizio salvo eventuali proroghe da concordare.

### **Modalità di selezione**

L'Ordine intende procedere all'affidamento del servizio mediante affido diretto ai sensi dell'art. 36,

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrn.org)



REGIONE DEL VENETO



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione  
Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018) Cod. Fisc. 94017240261

*\*Titolo*

co. 2, lett. a) del D.Lgs. n.50/2016 previa indagine di mercato espletata con il presente avviso. 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.

**Si effettuerà una valutazione economica dell'offerta tenendo conto delle prestazioni proposte, 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 assunzione. La firma in calce al curriculum varrà anche quale autorizzazione al trattamento dei dati personali limitatamente e ai fini della presente procedura.

Titolare del trattamento dei dati personali è il dott. Sergio Lorenzon, Presidente pro tempore dell'Ordine.

*\*Tecnico radiologo*

Silea, 25 luglio 2019

*\*Tecnico audioprotesista*

*\*Tecnico del suono*

*\*Tecnico della logopedia e della fonologia*

*\*Tecnico della...*

*\*Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro*

*\*Tecnico della radiologia pediatrica*

*\*Tecnico sanitario di laboratorio biomedico*

*\*Tecnico sanitario di neurofisiologia*

*\*Tecnico sanitario di radiologia medica*

*\*Tecnico della diagnostica per immagini*

*\*Tecnico di ortodonzia*

IL PRESIDENTE  
Dott. Sergio Lorenzon





Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione  
Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018) Cod. Fisc. 94017240261

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;
2. Possibilità di richiedere modifica dell'anagrafica;
3. Contatti con la segreteria;
4. Condivisione dei documenti;
5. Accesso alla PEC;
6. Possibilità di iscrizione utenti ai corsi ECM

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: numero e stato di iscrizione, corsi frequentati, specializzazioni e quote di iscrizione;
  3. Stampa della modulistica: certificati di iscrizione, verifica del titolo di studio, ecc;
  4. Gestione delle quote: esportazione quote da saldare per invio all'autorità competente, importazione quote saldate nel database, invio mail per richiesta dei pagamenti;
- **PROTOCOLLAZIONE INFORMATICA**
  1. Area riservata agli amministratori;
  2. Accesso mediante user ID e password;
  3. Possibilità di protocollare documenti in entrata e in uscita;
- **FIRMA DIGITALE**
  1. Selezione dei file da scaricare e firmare

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrp.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrp.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrp.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrp.org)



REGIONE DEL VENETO



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione

Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018)

Cod. Fisc. 94017240261

2. Utilizzo della smart card per la firma del documento scaricato
  3. Caricamento del documento nella piattaforma
- PAGO PA
    1. Resoconti di pagamento degli utenti iscritti all'Albo;
    2. Promemoria pagamenti scaduti.
  - NEWSLETTER
    1. Piattaforma invio Newsletter a tutti gli iscritti senza limiti di invio
      - Da server certificato in White List;
      - Senza nessun limite di utenti / invii;
      - Possibilità di gestire multi elenchi.

#### 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 aggiudicataria e dovrà essere sottoposta all'approvazione dell'Ordine prima di procedere con lo sviluppo.

#### 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 di TSRM PSTRP BL-TV-VI 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 da TSRM PSTRP BL-TV-VI 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.8/12 ore per gli operatori preposti alla gestione del CRM che verterà sui seguenti temi:

- aggiornamento in autonomia dei contenuti (news, modulistica, ...)
- Area riservata - gestione

#### Aggiornamenti del CRM

Si richiede un pacchetto di n. 20 ore dedicato agli aggiornamenti del CRM a livello strutturale e / o di contenuto. Ad ogni richiesta svolta dovrà essere rilasciato un report con numero di ore effettuate

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrn.org)



REGIONE DEL VENETO



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione

Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018)

Cod. Fisc. 94017240261

e dettaglio delle attività svolte.

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

Nel servizio è compreso:

- 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.
- 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 una mail o piattaforma dedicata.
- La presa in carico della segnalazione avverrà entro 1 giorno lavorativo, 12 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 per la gestione del servizio di hosting su server dedicato o semidedicato.

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.

Le caratteristiche del server devono essere conformi a quanto di seguito riportato:

1. Hosting Semidedicato

- VPS Professionale Semidedicato
- Processore Intel Xeon E5 1620 (o superiore) con 2 core / 4 Spazio su piattaforma Windows
- Thread dedicati
- Memoria Ram 8 Gb + 2 Gb Swap Attivazione servizio gratuito
- Spazio disco 100Gb

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrp.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrp.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrp.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrp.org)



REGIONE DEL VENETO



Belluno



Treviso



Vicenza

**ORDINE** dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione

Legge 11 gennaio 2018, n. 3 (GU n. del 31-1-2018)

Cod. Fisc. 94017240261

\* *Descrizione*

- Pannello di controllo
- Gestione sistemistica
- Indirizzi Email illimitati
- Accesso POP3 / IMAP
- Filtro Antivirus/Anti SPAM
- Webmail
- Mantenimento domini
- Assistenza via mail per problemi attinenti al servizio
- Account FTP Illimitati
- Sottodomini illimitati
- Statistiche di accesso
- Statistiche Banda utilizzata
- Assistenza via ticket Systems o email

2. Hosting Dedicato

- VPS Professionale Dedicato
- Processore Intel Xeon E5-1630v3
- Frequenza CPU 3,7GHz
- Ram 64GB DDR4
- Spazio Disco 2x480GB SSD
- Pannello di controllo
- Gestione sistemistica
- Indirizzi Email illimitati
- Accesso POP3 / IMAP
- Filtro Antivirus/Anti SPAM
- Webmail
- Mantenimento domini
- Assistenza via mail per problemi di qualsiasi genere attinenti al servizio
- Account FTP Illimitati
- Sottodomini illimitati
- Statistiche di accesso
- Statistiche Banda utilizzata

Per quanto concerne la sicurezza HTTPS:

*Pacchetto Avanzato: certificato che verifica e quindi certifica il dominio e l'identità della società. Si presenta con la barra verde su qualsiasi browser di navigazione.*

Il Presidente

Dott. Sergio Lorenzon

Sede legale presso Area 8, via G. Galilei, 15/1 – 31057 Silea (TV)

Pec [bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@pec.tsrn.org)

tel 3933560424

e-mail [bellunotrevisovicenza@tsrn.org](mailto:bellunotrevisovicenza@tsrn.org)



REGIONE DEL VENETO