



AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI
MANIFESTAZIONE DI INTERESSE CON FORMULAZIONE DI UN PREVENTIVO
DI SPESA PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO DEI SERVIZI DI *DESIGN*, SVILUPPO
E MANUTENZIONE DELLA NUOVA PIATTAFORMA WEB DELL'ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI ROMA

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1	PREMESSA	3
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1	ATTIVITÀ DELL'ORDINE	4
2.2	IL SISTEMA INFORMATICO DELL'ORDINE	4
2.3	ORGANIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE DELL'ATTUALE SITO ODCEC	5
3	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	9
3.1	OBIETTIVI	9
3.2	DESTINATARI	10
3.3	TECNOLOGIA	10
3.4	NAVIGAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI	11
3.5	INTERFACCIA UTENTE, SEMPLICITÀ DI CONSULTAZIONE ED ESPERIENZA D'USO	11
3.6	ACCESSIBILITÀ	12
3.7	AFFIDABILITÀ, TRASPARENZA E SICUREZZA	12
3.8	MIGRAZIONE DEI CONTENUTI	13
3.9	MANUTENZIONE E FORMAZIONE	13
3.10	SERVIZI DI HOSTING/HOUSING, MANTENIMENTO ONLINE E PUBBLICAZIONE DEL SISTEMA	14
3.11	SERVIZI DI WEB ANALYTICS	14
4	DETTAGLIO DELLE FUNZIONALITÀ	15
4.1	CARATTERISTICHE GENERALI	15
4.2	PERMESSI DI ACCESSO (ACL), RUOLI E GESTIONE DEGLI UTENTI	15
4.3	ACCESSO IN PIATTAFORMA	16
4.4	PANNELLO UTENTE	17
4.5	PAGOPA	17
4.6	SONDAGGI	18
4.7	FEED RSS	18
4.8	INTERAZIONE SOCIAL	18
4.9	GESTIONE DELLE PRATICHE	18
4.10	ISCRIZIONE NEL REGISTRO DEL TIROCINIO E GESTIONE DEL LIBRETTO	20
4.11	CATALOGO CORSI	21
4.12	ISCRIZIONI AI CORSI	21
4.13	CREDITI FORMATIVI	22
4.14	GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI ALLO SPORTELLLO	23
4.15	BACHECA ANNUNCI	25
4.16	RICERCA E CONSULTAZIONE DELL'ALBO	26
4.17	AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	26
4.18	FONDAZIONE TELOS	26
4.19	FONDAZIONE TELOS - C.P.R.C.	27
4.20	FONDAZIONE TELOS – E.COMMERCE	27
4.21	NEWSLETTER	28
4.22	PROGRESSIVE WEB APP	28
4.23	INTEGRAZIONE SERVIZI IO.ITALIA.IT	29
5	PIANIFICAZIONE DELLA FORNITURA	30

ALLEGATO - WIREFRAME DI RIFERIMENTO



1 PREMESSA

Il presente documento costituisce la base informativa per la formulazione di un'offerta tecnico-economica per la fornitura dei servizi di design, di sviluppo e gestione relativi alla realizzazione della nuova piattaforma web istituzionale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma (in seguito, anche denominato, per brevità, l'Ordine).

I contenuti del presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Visto il ruolo dell'Ordine e i relativi compiti istituzionali, descritti nel Paragrafo 2.1, nello svolgimento dei quali vengono trattati dati sensibili, l'appalto della fornitura è rivolto ad operatori, in grado di assicurare la massima qualità ed efficienza di gestione dei dati e dei processi.

Nel presente documento viene descritto il contesto organizzativo (Capitolo 2), le caratteristiche della fornitura (Capitolo 3), il dettaglio dei sistemi e dei servizi richiesti (Capitolo 4) e le modalità di gestione ed esecuzione che il Fornitore dovrà garantire (Capitolo 5).

La fornitura in oggetto rappresenta l'espressione di sintesi e, al contempo, il sostegno dell'orientamento strategico e dell'approccio relazionale complessivo che l'organizzazione intende perseguire nel tempo, in un processo basato sull'interazione con i propri stakeholder e teso al potenziamento della digitalizzazione dei servizi erogati, nonché, della comunicazione con la propria utenza.



2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Attività dell'Ordine

L'Ordine è stato istituito con Decreto legislativo n. 139 del 28 giugno 2005.

Nell'Ordine sono confluiti gli iscritti dei preesistenti Ordine dei Dottori Commercialisti di Roma e Collegio dei Ragionieri e Periti Commerciali di Roma.

Nel proprio ambito territoriale l'Ordine di Roma, sotto la vigilanza del Ministero di Giustizia e del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, tra l'altro, è chiamato a:

- vigilare sull'osservanza della legge professionale e sul legale esercizio dell'attività di Dottore Commercialista e di Esperto Contabile nonché sul decoro e l'indipendenza della Professione. In tal senso gli sono attribuiti poteri disciplinari nei confronti degli Iscritti, al fine di tutelare la correttezza e la professionalità dei comportamenti;
- curare la tenuta dell'Albo, dell'Elenco speciale, STP (Società tra professionisti) nonché del Registro dei tirocinanti e promuovere, a livello locale, i rapporti con gli enti locali, le istituzioni, il mondo accademico e professionale;
- formulare pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli Iscritti o della pubblica amministrazione;
- promuovere e regolare la Formazione Professionale Continua (FPC), obbligatoria per i Dottori Commercialisti e gli Esperti Contabili, determinando le iniziative formative sulla base delle esigenze avvertite sul territorio dagli Iscritti.

2.2 Il sistema informatico dell'Ordine

Di seguito viene presentata una sintesi delle principali caratteristiche del sistema informatico in uso.

Il sito istituzionale presente su <https://www.odcec.roma.it/> si compone di una parte pubblica e di un'area riservata agli iscritti (Paragrafo 4.2). I servizi di comunicazione, informazione e consultazione sono disponibili per tutti gli utenti, l'accesso ai servizi riservati avviene tramite SPID, CIE o previa registrazione e accettazione e, garantisce funzioni specifiche e personalizzazione dei contenuti mostrati in base all'utente. Sistema di accesso Single Sign-On (SSO).

Il sistema informatico dell'Ordine, in particolare, è articolato nelle seguenti principali funzionalità:

- Gestione delle Anagrafiche degli Iscritti e degli Studi professionali
- Gestione delle pratiche
- Gestione aggiornamento dati
- Gestione del catalogo corsi
- Crediti formativi
- Bandi di gara e Comunicazioni



- Gestione degli appuntamenti
- Gestione sondaggi

L'architettura su cui si basano le applicazioni è rappresentata dall'insieme degli elementi di seguito descritti, per eventuali approfondimenti, che dovessero necessitare ai soggetti interessati alla partecipazione al presente Bando, sarà possibile interagire con il referente designato dall'Ordine.

- Sito web dell'Ordine è attualmente un servizio hostato su server ARUBA denominato "Armonia" e di proprietà della società Webloom: tecnologia PHP, DB MYSQL. Su Armonia inoltre risiede il DB MYSQL dedicato ai crediti formativi.
- I sistemi interni in uso all'Ordine sono basati su infrastruttura Windows e server Database MS SQL.
- Piattaforma elearning:
 - Servizio esterno cloud accessibile attraverso login SSO.
 - Armonia Webloom dialoga con il portale di elearning tramite web service.
- DB Crediti Nazionale e DB Crediti Armonia:
 - Direttamente collegati attraverso web service.

2.3 Organizzazione dell'informazione dell'attuale sito ODCEC

Di seguito vengono elencati i principali elementi della struttura di navigazione dell'attuale piattaforma istituzionale dell'Ordine, <https://www.odcec.roma.it/>.

- Home
- L'Ordine: pagina di presentazione dell'Ordine
 - Organi ed uffici
 - Il Consiglio
 - Il Consiglio di Disciplina Territoriale
 - Il Comitato Pari Opportunità
 - Il Collegio dei Revisori
 - La Delegazione di Velletri
 - Commissioni
 - O.C.C. sovraindebitamento:
 - Avvisi
 - Procedure Sovraindebitamento
 - Come accedere alla Procedura
 - Gestori della Crisi
 - La Libreria del Gestore della Crisi e del Debitore;
 - Disposizioni di riferimento
 - Fondazione Telos



- SAF Roma
- C.P.R.C.
- Funzioni
 - Albo
 - Ricerca Iscritto
 - Ricerca STP
 - Ricerca Studio associato
 - Normativa
 - Come fare per
 - Tasse e Contributi
 - Società tra professionisti
 - Incompatibilità svolgimento Professione
 - Il Codice Deontologico in pillole
 - Chiarimenti CNDCEC
 - Tirocinio
 - Normativa
 - Esami di Stato
 - Tirocinio in Convenzione
 - Come fare per...
 - Formazione professionale
 - La Formazione Professionale Continua
 - Normativa FPC
 - Come fare per
 - Catalogo corsi in aula e webinar
 - Catalogo corsi in elearning
 - Corsi accreditati a pagamento
 - Sanzioni disciplinari FPC - Effetti
 - Archivio corsi
 - Liquidazione Parcelle
 - Normativa
 - Modulistica
 - Chiarimenti CNDCEC
 - FAQ - Liquidazione compensi
 - Disciplina
 - Funzione disciplinare
 - Il Consiglio di Disciplina Territoriale
 - Normativa Disciplina
 - Sanzioni disciplinari FPC - Effetti
- Normativa



- Normativa
 - Ordinamento professionale
 - Deontologia
 - Tariffa professionale
- Regolamenti
 - Accesso alla professione
 - Formazione professionale continua (FPC)
 - Esercizio della professione
 - Regolamento comitato pari opportunità
 - Funzione disciplinare
 - Funzionamento dell'Ordine
- Loghi
- Certificazioni e licenze
- Servizi
 - Sportelli
 - Sportello CPO
 - Sportello APPUNTAMENTI UFFICI ORDINE
 - Sportello DELEGATI CASSE PREVIDENZA
 - Sportello ANTIRICICLAGGIO
 - Sportello CTU
 - Convenzioni
 - Istituzionali
 - Proposte RC Professionale
 - Tessere e sigilli
 - Sigillo Professionale
 - Tessera Professionale
 - Bacheca
 - Tirocinio professionale
 - Collaborazioni professionali
 - Locali uso studio
 - Proposte di agevolazione
 - Servizi IT
- Comunicazione
 - Informative
 - Comunicazioni dall'Ordine
 - Bandi di gara e contratti
 - I Commercialisti nelle Scuole
 - Amministrazione trasparente
 - Area stampa



- Rassegna stampa
- Pagina Odcec - Italia Oggi
- Comunicati stampa
- Press Web TV
- Rassegna video
- Newsletter
 - Archivio Newsletter
 - Rassegna delle Procedure Concorsuali
 - Rassegna Tributaria di Cassazione
 - Rivista Telos
- Richieste PA
- Contatti
- Registrati
- Area riservata:
 - Invio moduli di richiesta
 - Anagrafica
 - Catalogo corsi
 - Iscrizioni ai corsi
 - Crediti formativi
 - Anagrafiche degli studi professionali
 - Sportelli prenotazione appuntamenti
- Ricerca nel sito
- Privacy
- Condizioni d'uso
- Accessibilità



3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Per consentire una buona comunicazione tra Committenza e Fornitore e, lavorare in ottica di raggiungimento degli obiettivi (Paragrafo 3.1), l'Ordine designerà un referente che fungerà da Coordinatore per tutte le attività della fornitura e che rivestirà il ruolo di interfaccia tra l'Ordine e il Fornitore, che a sua volta designerà un proprio referente.

3.1 Obiettivi

Nel quadro descritto nei precedenti paragrafi, l'Ordine intende, da un lato, consolidare e potenziare i servizi online offerti alla propria utenza e, dall'altro, ampliare i servizi/prodotti digitali attraverso cui quella stessa utenza interagisce con l'Ordine.

A tal fine, la nuova piattaforma web dovrà adottare soluzioni che puntino a implementare un sistema maggiormente integrato con tutti quei servizi digitali, interni ed esterni indicati in precedenza (Paragrafo 2.2), scegliendo architetture e tecnologie coerenti con le scelte già effettuate. Disporre quindi di uno strumento flessibile in un contesto fortemente influenzato da cambiamenti legati ad esigenze normative, all'evoluzione dei servizi e alle interazioni con Soggetti Istituzionali esterni all'Ordine, che consenta di:

- assicurare ai visitatori del sito un'architettura dell'informazione ben strutturata;
- fornire strumenti di contatto e di interazione per potenziare il sistema di comunicazione;
- garantire la trasparenza delle informazioni e la sicurezza dei dati;
- erogare servizi agli iscritti dell'Ordine di utilità chiara e che rispondano ai bisogni degli stessi;
- assicurare agli utenti l'accesso in piattaforma attraverso autenticazione con SPID, Carta di Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- disporre di un sistema di commercio elettronico che preveda la gestione della fatturazione interna alla piattaforma o permetta la trasmissione dei dati ad un servizio di fatturazione esterno. In ogni caso, tale sistema dovrà consentire di disporre dei dati relativi alle singole transazioni anche attraverso specifiche procedure di esportazione in formati CSV/XLS;
- avere la piena visione dei crediti formativi maturati integrando i dati provenienti sia dalle piattaforme e-learning che dal sistema nazionale;
- inoltrare richieste di pratiche online e, allo stesso tempo, dotare l'Ordine di uno strumento che consenta la lavorazione di tali pratiche direttamente dal back-end della piattaforma, implementando un sistema di notifiche sugli stati di lavorazione che informi l'utente e l'ufficio di riferimento dell'Ordine;
- dotare l'Ordine, attraverso l'interazione con il sistema PagoPA, di un sistema che consenta l'emissione di avvisi di pagamento e di bollettini permettendo, alla propria utenza, di effettuare il pagamento di tributi, tasse, rette, quote associative, bolli, eventuali sanzioni o pendenze verso l'Ordine.



Oltre gli obiettivi sopradetti, con la nuova piattaforma si intende seguire le linee guida di AGID verso servizi digitali sempre più tesi all'inclusività. Accessibilità come reale possibilità di raggiungere e fruire dei contenuti da parte di un'utenza sempre più ampia e non solo come punteggio dato da un validatore. Sempre dalle medesime linee guida, l'Ordine si propone di adottare un approccio orientato alle persone capace di coinvolgere, ascoltare e dare risposta agli utenti secondo una logica iterativa, in un'ottica di miglioramento continuo.

L'erogazione di un servizio che produca valore per gli utilizzatori finali è l'obiettivo ultimo che si intende perseguire in un percorso di efficientamento dell'Ente e di costruzione di fiducia con i propri pubblici. Efficientamento, inteso come capacità dell'Ordine di dare risposte, con tempi più brevi e tenendo sempre costantemente informata la propria utenza, attraverso l'implementazione di processi più integrati con i sistemi esterni e l'automazione di procedure.

3.2 Destinatari

La piattaforma in oggetto rappresenta un canale fondamentale per la comunicazione istituzionale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma.

Vista la natura dell'Ente e delle funzioni che svolge (Paragrafo 2.1), si rivolge ad un vasto numero di stakeholder rappresentati da istituzioni, enti locali, università, media, studi professionali, iscritti: Dottori Commercialisti, Esperti Contabili, Tirocinanti.

L'Ordine, inoltre, mette a disposizione dei propri iscritti una serie di servizi digitali e funzionalità, accessibili solo dopo avvenuta autenticazione all'interno del sistema. In questo senso gli iscritti all'Ordine rappresentano il principale pubblico di riferimento in ottica di erogazione di servizio.

3.3 Tecnologia

Si richiede al Fornitore l'implementazione di una piattaforma web dinamica sulla base di un sistema CMS (Content Management System). La tecnologia di sviluppo dovrà consentire un dialogo ottimale tra la nuova piattaforma oggetto del bando e i sistemi interni in uso all'Ordine basati su infrastruttura Windows.

Il Fornitore si impegna a realizzare le attività di fornitura, installazione e configurazione del nuovo sito web e, specificatamente, a:

- installare e configurare la piattaforma;
- produrre tutta la documentazione tecnica necessaria all'implementazione eseguita.



3.4 Navigazione e organizzazione dei contenuti

La struttura di navigazione della nuova piattaforma dovrà essere implementata sulla base della struttura indicata al precedente Paragrafo 2.3, tenendo, tuttavia, in considerazione, sia le nuove esigenze funzionali ed organizzative esplicitate nel presente Capitolo e nel successivo Capitolo 4, sia le variazioni eventuali apportate dall'Ordine nel tempo successivo all'elaborazione del presente documento.

Si dovrà porre la necessaria attenzione anche sulla scrittura degli URL delle singole pagine da parte del sistema implementato, al fine di renderli sempre significativi e pertinenti al contenuto delle stesse. Dovrà essere consentita la possibilità di personalizzarli manualmente da parte dei gestori dei contenuti della piattaforma.

Su ciascuna pagina della piattaforma, dovrà essere possibile attivare la visibilità della data dell'ultimo aggiornamento/verifica del relativo contenuto.

3.5 Interfaccia utente, semplicità di consultazione ed esperienza d'uso

Dovranno essere sviluppate interfacce utente semplici da utilizzare, coerenti nello stile e nell'esperienza d'uso, privilegiando le indicazioni e gli strumenti previsti su <https://designers.italia.it>.

Le interfacce dovranno essere di tipo Responsive adattandosi al dispositivo dell'utente e dovranno tener conto dell'obiettivo primario di raggiungere un'elevata usabilità del sistema, consentendo agli utenti di raggiungere i propri obiettivi di navigazione con accuratezza e completezza nel minor tempo e dispendio di risorse possibili, garantendo un'esperienza d'uso efficace ed efficiente.

In tal senso sarà necessario tenere conto che la maggior parte degli utenti consulerà la piattaforma attraverso il proprio *smartphone*.

E' richiesto di dare la massima priorità a garantire un accesso semplice ed immediato ai contenuti attraverso un approccio di sviluppo teso a realizzare un'esperienza utente (UX) positiva che tenga in forte considerazione l'insieme degli aspetti esperienziali, l'attribuzione di senso e di valore collegati alla fruizione dei servizi disponibili sulla piattaforma, l'interazione con la medesima, includendo anche le percezioni personali su aspetti quali utilità, semplicità d'utilizzo, efficienza del sistema.

In allegato al presente Capitolato vengono forniti i wireframe di riferimento di alcune pagine chiave della piattaforma.

Dovrà essere, altresì, garantita una gestione semplice e di immediata comprensibilità del back-office della piattaforma così da consentirne un efficiente utilizzo anche da parte di operatori non in possesso di elevate conoscenze o capacità informatiche.

In ottica di miglioramento, e a garanzia di servizi digitali che permettano una reale esperienza utente positiva andranno eseguiti test di usabilità. Andranno programmati e svolti almeno due momenti di



osservazione diretta dell'interazione tra un utente e i servizi digitali, assegnando allo stesso uno o più compiti da svolgere e analizzando il suo comportamento nel compierli.

L'Ordine coinvolgerà alcuni iscritti durante la fase di sviluppo e, in collaborazione col team di sviluppo, si osserveranno gli utenti per verificarne il comportamento e apportare eventuali modifiche in corso d'opera.

Il Fornitore, in accordo con l'Ordine, dovrà preoccuparsi della preparazione dei test precedentemente descritti: definizione del numero e tipologia di utenti da coinvolgere, della modalità di svolgimento, del metodo di misurazione e dei task da verificare, conduzione, analisi dei risultati. Modello di questionario per la raccolta dei dati anagrafici:

https://docs.google.com/document/d/1qoZzPVaIDE8sKg1Fa6JKSG-EPsy_YTtgSIDaV7O4X2c/edit?usp=sharing

3.6 Accessibilità

L'Ordine si propone di rendere accessibile a tutti gli utenti della piattaforma in oggetto il contenuto, la struttura e il comportamento degli strumenti informatici, secondo i requisiti di legge.

La nuova piattaforma web dell'Ordine dovrà essere sviluppata garantendo il rispetto dei dettami della L. 4/2004 e s.m.i. e delle correlate «Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici», emanate da AGID con Determinazione n. 396 in data 8 settembre 2020.

A tale scopo, dovranno essere eseguiti i test utili alla verifica dell'accessibilità e provvedere alla redazione della dichiarazione di accessibilità che andrà resa disponibile attraverso un link su footer con label "Dichiarazione di accessibilità". Inoltre, sempre sul footer, dovrà essere disponibile un link ad un form che consenta agli utenti di segnalare eventuali pagine non conformi al dettato normativo.

3.7 Affidabilità, trasparenza e sicurezza

Lo sviluppo della piattaforma dovrà garantire la trasparenza delle informazioni e la sicurezza, nel rispetto della normativa unionale e nazionale in materia di protezione dei dati personali. L'Ordine in osservanza al principio di *privacy by design* e *privacy by default*, intende avviare il nuovo progetto digitale, prevedendo fin da subito, gli strumenti e le corrette impostazioni a tutela dei dati personali.

Al fine di rendere facilmente raggiungibile agli utenti il contenuto informativo:

- dovrà essere chiaramente visibile, su ogni pagina del sito, un link diretto all'informativa sul trattamento dei dati personali che riporti la dicitura "Informativa privacy" o "Informativa sulla protezione dei dati personali";
- dovranno essere messe a disposizione le informazioni, chiare e sintetiche, sul trattamento dei dati sulla stessa pagina in cui sono presenti sistemi di raccolta/invio di dati personali, accompagnandole dal link diretto di approfondimento all'Informativa sul trattamento;



- dovranno essere pubblicati i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati (RPD) ai sensi dell'art. 37 del GDPR Regolamento, all'interno di una sezione facilmente riconoscibile dall'utente accessibile già dalla homepage, oltre che nell'ambito della sezione dedicata all'organigramma dell'ente e ai relativi contatti, ai sensi del «Documento di indirizzo su designazione, posizione e compiti del Responsabile della protezione dei dati (RPD) in ambito pubblico» allegato al Provvedimento 29 aprile 2021, n. 186 emesso dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Dovrà inoltre essere garantito il rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di utilizzo di cookie, tenendo conto, in particolare, delle più recenti Indicazioni e Linee Guida emanate in materia dall'Authority suddetta.

Dovrà essere effettuata un'attenta valutazione in merito all'effettiva necessità di ricorrere all'utilizzo di cookie o altri strumenti di tracciamento nell'ambito di un sito web o un servizio digitale rispetto alle finalità perseguite dall'Ordine; tale valutazione dovrà riguardare, altresì, la base giuridica degli eventuali trattamenti che si intendono porre in essere attraverso i dati personali raccolti dai dispositivi degli utenti sulla base dell'art. 122 del Codice privacy, tenendo conto anche delle garanzie da assicurare in relazione a possibili trasferimenti di dati verso Paesi terzi che, in ogni caso, devono avvenire nel rispetto degli artt. 44 e ss. del Reg. (UE) 2016/679.

3.8 Migrazione dei contenuti

Il Fornitore dovrà provvedere alla migrazione dei contenuti presenti all'interno dell'attuale piattaforma, gestendo in maniera efficace il re indirizzamento degli URL delle principali pagine del sito (paragrafo 2.3) al fine di conservarne il funzionamento e la corretta visualizzazione delle relative pagine all'interno dei motori di ricerca.

3.9 Manutenzione e Formazione

Il Fornitore si impegna ad erogare all'Ordine il servizio di manutenzione di tutte le funzionalità della piattaforma web oggetto della fornitura per la durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di collaudo andato a buon fine, con opzione di rinnovo per ulteriori due anni (opzione esercitabile a discrezione dell'Ordine).

Il Fornitore si impegna a svolgere nei confronti del personale indicato dall'Ordine, n. 3 (tre) giornate di formazione sulla gestione del sito oggetto del presente bando. Il Fornitore garantisce che le date delle sessioni formative saranno concordate con l'Ordine secondo le prioritarie necessità dello stesso e, comunque, entro il termine massimo di trenta giorni mesi decorrenti dalla data di collaudo andato a buon fine.

Il Fornitore garantisce altresì che l'attività di formazione sarà svolta, dal proprio personale qualificato, presso la sede dell'Ordine o secondo differenti modalità concordate.



Il Fornitore si impegna, altresì, a garantire l'intervento di ripristino della piena funzionalità del sito web al massimo entro le 8 ore lavorative, qualora tecnicamente possibile, successive alla segnalazione, via PEC, del malfunzionamento.

3.10 Servizi di Hosting/Housing, Mantenimento online e Pubblicazione del sistema

Il Fornitore dovrà indicare, all'interno dell'Offerta, un servizio di hosting/housing a suo giudizio idoneo a garantire un perfetto funzionamento dei servizi oggetto del presente Bando e che abbia caratteristiche di scalabilità in relazione alle sopravvenute esigenze, indicando tutte le caratteristiche tecniche e i relativi costi. Tale servizio dovrà essere erogato da azienda che abbia ottenuto la Qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA come descritti nella Circolare n. 3 del 9 aprile 2018 dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il Fornitore dovrà affiancare l'Ordine anche nella fase di acquisizione del servizio di hosting/housing individuato. Quest'ultimo, una volta completata la procedura di acquisto, provvederà a inviare le relative credenziali di accesso e di gestione al Fornitore per la pubblicazione online di tutto il sistema sviluppato sulla base del presente Capitolato.

Il Fornitore si occuperà della manutenzione del servizio tecnico di hosting/housing per la durata di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data del collaudo andato a buon fine.

3.11 Servizi di Web Analytics

La rilevazione qualitativa e quantitativa dei dati di fruizione della piattaforma permetterà di analizzare e migliorare l'esperienza d'uso dei servizi digitali dell'Ordine. A tale scopo, il Fornitore dovrà procedere alla implementazione dei servizi di Analytics forniti dal "WAI - Web Analytics Italia" (<https://webanalytics.italia.it/>).

Gli utenti dovranno essere informati ai sensi degli artt. 12 e 13 del GDPR e 122 del Codice privacy e assicurando il rispetto di quanto previsto nelle richiamate «Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento» emanate dal Garante per la protezione dei dati personali.

L'Ordine comunicherà per email al Fornitore il codice di tracciamento ottenuto da WAI da implementare all'interno della piattaforma.



4 DETTAGLIO DELLE FUNZIONALITÀ

La nuova piattaforma dovrà essere sviluppata prevedendo la costruzione di API, accessibili attraverso connessione VPN, che permettano lo scambio di informazioni prelevate dal database MSSQL di scambio con entità esterne quali sistema di protocollo, piattaforme FAD ecc.

Il dialogo strutturato con i propri stakeholder, l'interazione con i propri iscritti, e l'esperienza maturata dagli operatori dell'Ordine nell'erogazione dei vari servizi, hanno determinato l'esigenza di ridisegnare, potenziare e realizzare nuove funzionalità, di seguito vengono presentate le principali caratteristiche funzionali.

4.1 Caratteristiche generali

Per migliorare l'esperienza d'uso e consentire una migliore struttura dell'informazione, dovranno essere implementati differenti *template* di pagina, relativamente alle differenti caratteristiche funzionali delle varie sezioni del sito. Per ogni nuovo contenuto inserito in piattaforma, il sistema dovrà automaticamente assegnare il *template* previsto, in base al tipo di contenuto e/o in base alla posizione che quello specifico contenuto occupa nella struttura organizzativa dell'informazione.

I *template* sopradetti andranno realizzati avendo a riferimento i principi espressi in precedenza (paragrafo 3.5) e i *wireframe* in allegato, inoltre la piattaforma dovrà permettere:

- una gestione dinamica dei menu di navigazione e dei contenuti che dovranno poter essere organizzati in sezioni e categorie;
- la gestione del testo, relativo alle diverse tipologie di contenuto, avendo a disposizione un editor evoluto;
- la possibilità di caricare immagini, direttamente nel contenuto che si sta lavorando, senza dover necessariamente passare per una media library;
- la gestione di podcast e di video caricati direttamente in piattaforma o embeddati da servizi esterni quali, a titolo esemplificativo, Youtube, Vimeo, etc.

4.2 Permessi di Accesso (ACL), Ruoli e Gestione degli utenti

Il sistema dovrà consentire il controllo degli accessi permettendo la gestione delle autorizzazioni relative alle specifiche applicazioni.

A tal fine, l'amministratore di piattaforma dovrà poter gestire le autorizzazioni (ACL) associate ad una risorsa di sistema, dovrà quindi, poter assegnare a specifici gruppi di utenti i permessi relativi alla gestione di una specifica funzione.

Tutti gli iscritti all'Ordine potranno registrarsi in piattaforma e, dovrà essere data la possibilità di inoltrare richiesta di iscrizione a: Professionisti iscritti in Albi diversi da quello di Roma e che desiderano partecipare



agli eventi formativi promossi dall'Ordine di Roma, Praticanti che intendono inserire un annuncio nella bacheca. Società che intendono divulgare proposte di agevolazione per gli Iscritti.

Ruoli previsti per gli Utenti Utilizzatori (utenti finali):

- Anonimo;
- Autenticato: Iscritto all'Albo;
- Autenticato: Tirocinante;
- Autenticato: Altro (Partecipanti ai corsi di formazione, Praticanti, Società proponenti agevolazioni, dovrà essere valutata la possibilità di consentire la registrazione anche ad altre classi di utenti).

Ruoli previsti per gli Utenti Operatori (back-office):

- Amministratore (Admin);
- Operatore specifico (dovrà essere possibile creare un ruolo per la gestione di ogni specifica applicazione dovrà inoltre essere prevista la possibilità di assegnare permessi di gestione relativi alle singole pratiche, vedi paragrafo 4.9).

In ogni caso, dovrà essere prevista anche la possibilità di definire nuovi ruoli e relativa assegnazione di funzionalità.

Si precisa che le specifiche funzionalità di back-end riservate al solo ruolo "Amministratore" saranno le seguenti:

- creazione, gestione e assegnazione ACL;
- possibilità di creare nuovi campi relativi alle schede: dati anagrafici, dati professionali, ecc., al fine di raccogliere ulteriori informazioni di utilità ed interesse.

L'amministratore o l'operatore con specifici permessi associati dovranno poter gestire le informazioni delle schede anagrafiche, ecc. e, approvare le richieste di iscrizione di nuovi utenti in piattaforma (Paragrafo 4.3).

Gli iscritti all'Albo, sono raggruppati nelle seguenti categorie: iscritti alla sezione A, iscritti alla sezione B, Elenco Speciale esiste inoltre una ulteriore categoria nominata STP (Società tra professionisti).

Le interazioni e le politiche di aggiornamento dati tra piattaforma web e i Sistemi interni in uso all'Ordine (paragrafo 2.2) dovranno essere definite concordemente con quest'ultimo che, attraverso la realizzazione della nuova piattaforma, intende gestire il dialogo tra Sito web e i suddetti Sistemi, implementando un sistema integrato che gestisca i flussi di trasmissione dati.

4.3 Accesso in piattaforma

La piattaforma dovrà prevedere un sistema di accesso Single Sign-On (SSO). L'utente accedendo al portale, avrà fatto quindi accesso a un sistema in cui sono integrate diverse applicazioni, processi e servizi.

L'utente potrà accedere alla propria area personale tramite SPID, CIE o CNS.



Il sistema di accesso dovrà essere conforme alla attuale normativa ed essere aggiornato in caso di eventuali successive modifiche (per approfondimenti, si rimanda al seguente link: <https://docs.italia.it/italia/spid/spid-cie-oidc-docs/it/versions-corrente/index.html>).

In caso della registrazione è previsto l'invio di una richiesta attraverso la compilazione di uno specifico form. Alla compilazione del form, l'utente riceverà via mail un link/codice per la conferma dell'identità, successivamente gli operatori dell'Ordine provvederanno all'attivazione.

Lato back-end, l'operatore preposto potrà visualizzare la nuova richiesta di registrazione e quindi accettarla o respingerla personalizzando il messaggio che verrà recapitato all'utente.

4.4 Pannello utente

Il pannello utente rappresenta l'interfaccia principale di comunicazione tra l'utente e i servizi erogati dall'Ordine. Una volta effettuato l'accesso in area riservata (paragrafo 4.3), il sistema dovrà mostrare all'utente l'ambiente relativo alla propria area personale.

In tale area, l'utente dovrà avere visibilità delle funzionalità disponibili in base al proprio gruppo di appartenenza: iscritti all'Albo, Tirocinanti, Altri (paragrafo 4.2). Inoltre, dovranno essere proposti contenuti informativi sempre sulla base della logica appena descritta. L'obiettivo è quello di fornire un ambiente in cui informazioni, funzionalità e contenuti siano direttamente legati agli interessi diretti di uno specifico gruppo.

Il sistema dovrà prevedere un'area di notifica della pagina, da visualizzare solo nel caso in cui l'amministratore di piattaforma intenda inoltrare notifiche specifiche ai vari gruppi o, voglia sottoporre richieste di feedback agli iscritti della piattaforma (paragrafo 4.6).

In particolare, si dovrà dare rilevanza alle informazioni relative ai crediti formativi e ai corsi di formazione disponibili.

Gli utenti dovranno poter modificare la propria scheda anagrafica come descritto più avanti nel presente documento (paragrafo 4.9).

4.5 PagoPA

Il sistema dei pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione (sistema pagoPA) garantisce agli utilizzatori finali di effettuare pagamenti elettronici in modo sicuro, affidabile, semplice e in totale trasparenza nei costi di commissione.

Il Fornitore dovrà, occuparsi di implementare l'interazione tra la piattaforma in oggetto e il nodo pagoPA. Il sistema dovrà consentire l'emissione degli avvisi di pagamento e dei bollettini, permettendo all'utente di effettuare le transazioni elettroniche per il pagamento di tributi, tasse, rette, quote associative, bolli, eventuali sanzioni o pendenze verso l'Ordine, scegliendo un metodo di pagamento fra i principali in uso online (bonifici bancari e le carte di credito o di debito o prepagate).



4.6 Sondaggi

Al fine di comprendere la rispondenza e la qualità dei servizi digitali offerti e, più in generale, avere uno strumento che permetta di ricevere feedback, sarà necessario prevedere per gli utenti la possibilità di comunicare facilmente all'Ordine il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate. Il sistema, in particolare, dovrà quindi consentire di condurre attività di raccolta, analisi e valutazione dei feedback degli utenti relativi alla qualità percepita, attraverso la sottoposizione di sondaggi e questionari. Tale sistema, oltre a permettere di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti, come appena descritto, dovrà consentire all'Ordine di costruire e somministrare sondaggi anche per finalità e in contesti differenti.

Dovrà essere possibile costruire un sondaggio potendo applicare anche una logica condizionale e consentire di aggiungere differenti tipi di campo: campo di testo, text area, caselle di controllo, pulsanti di opzione, valutazioni, scala Likert, campo punteggio NPS e altro.

Inoltre, sarà necessario prevedere la possibilità di disporre di un sistema di monitoraggio e analisi dei dati raccolti relativi al singolo sondaggio o questionario e avere la possibilità di scaricare i report generati. In relazione a specifiche necessità deve essere possibile mostrare i risultati del sondaggio sul front-end, ad esempio nel caso in cui si scelga di reindirizzare gli utenti alla pagina dei risultati dopo aver compilato il sondaggio.

4.7 Feed RSS

L'Ordine intende mettere a disposizione della propria utenza un sistema che fornisca un'informazione organizzata e strutturata anche attraverso Feed RSS. A tal scopo, da back-end, si dovrà avere la possibilità di gestione dei canali RSS relativamente a categorie e tag che caratterizzano i contenuti.

4.8 Interazione Social

La piattaforma in oggetto dovrà essere predisposta per l'integrazione con il protocollo Open Graph attraverso gli opportuni meta-tags per permettere ai visitatori del sito la condivisione dei contenuti sulle principali piattaforme social network. Inoltre la piattaforma dovrà permettere agli operatori di back-end incaricati di pubblicare specifici contenuti presenti sulla piattaforma automaticamente sulle pagine social dell'Ordine.

4.9 Gestione delle pratiche

Le istanze compilate online dagli utenti dell'Ordine, attraverso appositi moduli, dovranno essere archiviate come pratiche nel sistema di protocollo, prevedendo un sistema di invio di notifiche via mail relativo agli stati di lavorazione, sia all'utente che all'ufficio di riferimento dell'Ordine. Dovrà inoltre essere possibile per gli amministratori di piattaforma gestire gli stati di lavorazione e lavorare le pratiche direttamente dal back-end della stessa.



Per le pratiche che non necessitano dell'intervento di un operatore dovrà essere prevista una gestione automatica, diversamente, il sistema dovrà prevedere l'interazione dell'operatore.

1. Ogni qualvolta che un utente invia una istanza, il sistema dovrà provvedere a creare il relativo documento .PDF ed inoltrarlo al servizio di Protocollo, che a sua volta restituirà data e numero. Il sistema dovrà inoltre inviare via mail una notifica di "nuova richiesta inserita" sia all'utente che alla mail di riferimento dell'Ordine. Il sistema dovrà automaticamente impostare lo stato della nuova pratica su "Aperta". L'utente e l'operatore potranno accedere al dettaglio della pratica dalla propria area riservata. Nel dettaglio della scheda relativa alla pratica dovrà essere visibile: data della richiesta, n. di protocollo, stato della pratica, dati inseriti, documento .PDF.
2. Al momento della presa in carico della pratica da parte di un operatore il sistema dovrà impostare lo stato su "in lavorazione" e notificare via mail tale cambiamento.
3. Eventuale altro stato di lavorazione previsto per la singola pratica, con relativa notifica.
4. Al momento dell'espletamento della pratica, dovrà essere impostato lo stato su "chiusa" e all'interno della scheda di dettaglio andrà mostrata la relativa data di lavorazione, anche in questo caso il sistema invia notifica del cambiamento di stato e genera il documento .PDF della pratica espletata.

L'utente della piattaforma potrà consultare le proprie pratiche all'interno della sua area personale e, da tale area, dovrà poter inserire una nuova richiesta, visualizzare e accedere al dettaglio di tutte le richieste inoltrate nel tempo.

- Dovranno, quindi, essere implementati i form di raccolta dati relativi alle seguenti tipologie di richiesta: registrazione al sito; aggiornamento dati utente; pubblicazione o aggiornamento foto; tessera professionale; iscrizione all'albo, verifica requisiti, autocertificazione crediti formativi, richiesta esoneri, rilascio certificato di iscrizione, libretto del tirocinio.
- L'utente dovrà avere immediata visibilità dello stato di lavorazione di una pratica relativa ad una richiesta inoltrata.
- Tutte le pratiche espletate dovranno essere raccolte in un archivio disponibile per l'utente e dovranno essere previsti dei filtri per la consultazione.
- Accedendo al dettaglio di una pratica l'utente dovrà poter consultare tutti i dati descritti in precedenza e scaricare i documenti.
- Il sistema dovrà limitare ad una sola richiesta alla volta per ogni tipologia di pratica, quindi l'utente non dovrà poter inserire richieste multiple di una stessa tipologia.

L'operatore di piattaforma dovrà avere accesso ad un'area che consenta di visualizzare e ordinare tutte le nuove richieste di pratiche e come per l'utente dovrà essere previsto un sistema di filtri. Dalla schermata precedentemente descritta l'operatore dovrà poter accedere alla scheda di dettaglio e lavorare la pratica.

Il sistema dovrà rendere automaticamente disponibile all'utente la possibilità di avviare nuove istanze in base al proprio gruppo di appartenenza. Dal back-end dovrà essere possibile assegnare ad ogni singola



tipologia di pratica uno o più gruppi di utenti, dovrà inoltre essere possibile specificare per il singolo gruppo se prevista o meno la trasmissione della richiesta al Protocollo. Di seguito viene indicata la configurazione iniziale che si intende adottare:

- richiesta di registrazione al sito: disponibile solo per utenti che soddisfano i requisiti necessari relativamente alla possibilità di: partecipare ai corsi di formazione, inserimento annunci in bacheca, inserimento proposte di agevolazione per gli iscritti. Questa configurazione dovrà in ogni caso derivare dalle politiche di registrazione al sito definite concordemente con l'Ordine. A tal proposito si rimanda al Paragrafo 4.2;
- richiesta di aggiornamento dati utente: disponibile per gli iscritti in piattaforma. Dovrà essere prevista la trasmissione della pratica al Protocollo esclusivamente per gli iscritti all'Albo, per gli altri gruppi utenti dovrà essere possibile la modifica diretta dei dati, tracciando in ogni caso la pratica di variazione e, consentendone la visualizzazione dalla propria area personale;
- richiesta di pubblicazione o aggiornamento foto: disponibile per tutti gli utenti, dovrà essere prevista la sottoscrizione di una liberatoria e consenso alla privacy;
- richiesta della tessera professionale: disponibile per gli Iscritti all'Albo;
- richiesta di iscrizione all'albo: disponibile per tutte le tipologie di utenti in possesso dei requisiti ad eccezione degli Iscritti all'Albo.

Nel caso in cui, per l'espletamento di una pratica, sia previsto un pagamento come nel caso del rilascio della tessera professionale o iscrizione al portale, andrà previsto il pagamento attraverso il sistema pagoPA.

4.10 Iscrizione nel Registro del Tirocinio e gestione del Libretto

La domanda di iscrizione nel registro potrà essere presentata all'Ordine dall'aspirante tirocinante attraverso modalità cartacea o, in alternativa, compilando un Form Web disponibile sul sito dell'Ordine allegando la scansione firmata del modulo cartaceo e quanto necessario a completare l'iter.

A seguito della adozione da parte del Consiglio dell'Ordine della delibera di iscrizione nel registro del tirocinio, la richiesta del candidato tirocinante, se inserita via Web Form, sarà tramutata in anagrafica nel Gestionale, altrimenti, se presentata in forma cartacea, il personale della segreteria dell'Ordine procederà con l'inserimento dei dati nell'anagrafica.

Il libretto del tirocinio in formato XML sarà generato in automatico dalla piattaforma web dell'Ordine, in modo che le informazioni delle attività vadano ad alimentare i sistemi interni dell'Ordine. Il libretto generato sarà poi protocollato e reso disponibile al Tirocinante tramite una pagina Web dedicata del sito dell'Ordine. Il Tirocinante provvederà ad inviare una foto in formato digitale, che la segreteria dell'Ordine provvederà, verificandone l'autenticità, a collegare all'anagrafica.

Alla scadenza del semestre il Tirocinante compilerà il file XML mediante l'ausilio di una pagina Web del sito dell'Ordine e, successivamente, lo firmerà digitalmente ovvero lo stamperà ricaricando la scansione firmata sul sito.

Il Dominus, dopo aver controllato il contenuto del libretto tramite la stessa pagina Web utilizzata dal Tirocinante, apporrà la propria firma digitale ovvero lo stamperà ricaricando la scansione firmata sul sito.



A questo punto il file contenente l'attività del semestre, firmato da entrambi, sarà disponibile sul sito dell'Ordine per le verifiche della segreteria e la successiva archiviazione.

4.11 Catalogo corsi

La formazione professionale rappresenta strumento fondamentale di aggiornamento e approfondimento delle competenze professionali. Gli Iscritti sono tenuti per legge ad assolvere all'obbligo di Formazione Professionale Continua (FPC).

Accedendo all'area del sito relativa alla formazione, l'utente dovrà avere visibilità dell'intera offerta formativa. Il catalogo dovrà mostrare i corsi raggruppati per macro categorie, ad esempio: catalogo corsi in aula, webinar, catalogo corsi in e-learning, corsi accreditati a pagamento. Dovrà essere prevista la possibilità di modificare le categorie appena citate e aggiungerne di nuove. Per agevolare la consultazione del catalogo da parte dei visitatori del sito, dovrà essere implementato un sistema di filtri basato sui campi descrittivi del corso e, consentire inoltre, di visualizzare l'elenco corsi per mesi.

Al fine di ottenere una migliore organizzazione dell'offerta formativa e relativa gestione da parte dell'operatore back-end, dovrà essere prevista una serie di dati strutturati, descrittivi del corso, in particolare: tematiche, materie, relatori, enti erogatori, luoghi di svolgimento, ecc. Le liste di dati, così create, saranno disponibili per la selezione durante la creazione di una nuova scheda corso e, utilizzabili come filtri sul front-end. L'operatore dovrà poter gestire il calendario del corso e definire le politiche di iscrizione come descritto nel successivo Paragrafo 4.11.

Per l'erogazione dei webinar e dei corsi in e-learning saranno impiegate piattaforme esterne. L'utente dovrà avere accesso garantito da login SSO (Paragrafo 4.3). A conclusione del corso, dovranno essere aggiornati in piattaforma, i dati della formazione sostenuta ed i relativi crediti formativi acquisiti dal singolo utente (Paragrafo 4.12).

4.12 Iscrizioni ai corsi

La gestione delle politiche di iscrizione ad un corso, rappresenta un nodo importante per l'Ordine, in particolare sarà necessario poter specificare, relativamente ad un corso, una serie di parametri che descrivano i requisiti dell'utente in base ai quali potrà o meno iscriversi. Dovrà quindi essere possibile, ad esempio, rappresentare le seguenti casistiche o, una combinazione di esse:

- corsi riservati ai Commercialisti di Roma e non;
- corsi riservati ai Commercialisti di Roma e solo da alcune altre sedi;
- corsi riservati ai Tirocinanti;
- ecc..

Nella pagina del Catalogo dovrà essere resa disponibile, per l'utente autenticato in piattaforma, la possibilità di escludere dalla visualizzazione i corsi in base al criterio appena descritto.



Per ogni corso dovrà essere possibile specificare il numero massimo di partecipanti, riservare una parte dei posti disponibili ad uno o più gruppi specifici di utenti e, dovranno poter essere indicate le date di inizio e fine iscrizione. Nel caso di un corso che si sviluppi su più giornate, dovrà essere prevista la possibilità di consentire l'iscrizione alle singole giornate o combinazione di queste.

Nel caso in cui si scelga di riservare una parte delle disponibilità a specifici gruppi di utenti, dovrà comunque essere possibile per i restanti, inviare richiesta di prenotazione. Gli utenti che inviano richiesta di prenotazione dovranno poter essere gestiti in code, il sistema dovrà quindi notificare via mail avvenuta iscrizione o prenotazione e i successivi cambiamenti di stato.

Al raggiungimento della quota di posti riservati, il sistema dovrà autonomamente iscrivere al corso gli utenti in base alla data di prenotazione e fino al raggiungimento del numero massimo di partecipanti. L'operatore in back-end dovrà, in ogni caso, poter gestire le code di attesa differenziando per tipologia di iscritto, assegnando ad esempio delle priorità.

Gli utenti dovranno poter annullare la propria iscrizione ad un corso, liberando un posto che dovrà essere gestito secondo le modalità descritte in precedenza. Occorre prevedere l'interazione col sistema pagoPA per il pagamento della quota di partecipazione quando previsto.

4.13 Crediti formativi

La gestione dei crediti, dovrà rispecchiare quanto previsto dal Regolamento del CNDCEC e contemplare la possibilità di applicare il regolamento in un arco temporale specifico, permettendo così di mantenere regole distinte in funzione degli eventuali cambi di regolamento che interverranno nel tempo.

Il sistema dovrà interfacciarsi tramite API al database del CNDCEC, secondo le specifiche tecniche che saranno fornite.

Il sistema dovrà poter gestire diverse funzioni tra cui ad esempio:

- l'interfacciamento al Catalogo dei corsi validati dal CNDCEC;
- La ricezione dei crediti formativi acquisiti dagli iscritti presso altri ordini;
- La trasmissione dei crediti formativi degli iscritti con possibilità di applicare filtri per la selezione dei dati da trasmettere;
- Gestire la corrispondenza delle materie CNDCEC – MEF, secondo quanto previsto dalla convenzione.
- Gestire l'interscambio di dati tra il sito in oggetto e le piattaforme e-learning.

Il sistema dovrà inoltre avere la possibilità di caricare le presenze ai corsi di formazione sia in maniera manuale che automatica, attraverso l'importazione da file e gestire eventuali anomalie.

I dati relativi alle presenze e ai crediti dovranno poter essere filtrati almeno per: codice evento, nominativo, data o combinazione di questi.

L'Ordine dovrà inoltre poter interrogare il database relativo ai crediti formativi, selezionare un set di dati da estrarre e procedere al relativo invio di lettere personalizzate via mail.



Dovranno essere previste, concordemente con l'Ordine, alcune interrogazioni parametriche predefinite, es:

- iscritti che non hanno maturato crediti formativi in un determinato periodo;
- iscritti che hanno maturato meno di un determinato numero di crediti formativi in un determinato periodo;
- distribuzione dei crediti formativi tra corsi in aula e corsi in e-learning.

4.14 Gestione degli appuntamenti allo sportello

Gestione degli appuntamenti relativi a specifici sportelli interni o esterni all'Ordine.

Si intende fornire lato front-end uno strumento che consenta all'utente di avere un calendario delle disponibilità sempre aggiornato in base alle aperture/chiusure di uffici, sportelli e disponibilità degli operatori. Permetta quindi, la prenotazione di uno o più servizi contemporaneamente, assicurando che l'occupazione in tempo di uno sportello in una stessa giornata, da parte di uno stesso utente, non superi un determinato limite. Sistema di notifica che da una parte confermi all'utente l'avvenuta prenotazione e dall'altra informi l'ufficio di riferimento. Al contempo, si intende fornire agli operatori di piattaforma una gestione flessibile delle disponibilità per governare le diverse casistiche.

Tale funzionalità dovrà essere resa disponibile agli utenti registrati: Iscritti all'Albo, Tirocinanti, Altri.

L'operatore back-end dovrà in particolare, avere completo accesso alla gestione dei seguenti elementi:

- Ente. Possibilità di gestire i seguenti campi: nome Ente, logo, dati e descrizione generale.
- Ufficio. Possibilità di gestire i seguenti campi: ente di riferimento, nome dell'Ufficio, email, dati e descrizione generale, orari di apertura al pubblico, calendario delle disponibilità per la gestione dei giorni di apertura/chiusura.
- Sportello. Possibilità di gestire i seguenti campi: ufficio di riferimento, nome dello Sportello, email, dati e descrizione generale, orari di apertura al pubblico, calendario delle disponibilità per la gestione dei giorni di apertura/chiusura. Il sistema dovrà consentire di impostare il tempo massimo di occupazione di uno sportello nella stessa giornata per il singolo utente.
- Servizio: Possibilità di gestire i seguenti campi: sportello di riferimento, nome del Servizio, email, dati e descrizione generale, calendario delle disponibilità per la gestione dei giorni e degli orari di erogazione del servizio, indicazione del tempo necessario all'erogazione del servizio stesso (Time slot).
- Operatore del servizio. Possibilità di gestire i seguenti campi: nome Operatore, email, elenco dei servizi gestiti dall'operatore, calendario delle disponibilità per la gestione dei giorni e degli orari di presenza dell'operatore, gestione giorni di assenza. Dovrà essere possibile gestire le disponibilità relativamente ai singoli servizi assegnati all'operatore.

Gli elementi appena descritti, sono da immaginarsi inseriti nel seguente contesto organizzativo:

- Ente 1
 - Ufficio 1



- ...
 - Ufficio n
 - ...

- Sportello 1
 - Servizio 1
 - ...
 - Servizio n
- Sportello n
 - Servizio 1
 - ...
 - Servizio n

Caratteristiche generali e di back-end del servizio di prenotazione sportelli:

- dovrà essere prevista la possibilità di impostare giorni e periodi di chiusura validi per l'intero sistema.
- al fine di monitorare l'utilizzo del servizio di prenotazione dello sportello dovrà essere reso disponibile un servizio di reportistica. I dati relativi agli elementi sopra indicati, in relazione con i servizi richiesti, rappresentano le dimensioni che l'Ordine intende indagare nell'ottica di future azioni tese al miglioramento;
- l'algoritmo dovrà essere pensato per gestire in modo bilanciato le operazioni di assegnazione degli operatori, distribuendo il carico di lavoro in base all'occupazione del singolo operatore in una stessa giornata;
- la tipologia di pratica relativa al servizio scelto impatta sul tempo necessario all'espletamento della stessa. Al fine di migliorare l'erogazione del servizio, l'occupazione di uno sportello nella stessa giornata dal singolo utente non potrà superare il limite impostato per quello specifico sportello;
- il sistema dovrà notificare via mail l'avvenuta prenotazione sia all'utente che alla mail di riferimento dell'operatore e del relativo sportello;
- prevedere la possibilità di gestire il numero di giorni da mostrare sul calendario delle disponibilità a partire dalla data attuale;
- l'operatore per esigenze operative dovrà poter inserire una prenotazione per appuntamento a nome di un utente, in questa occasione dovrà essere inviata una notifica all'amministratore di piattaforma;
- dovrà poter essere impostato il termine temporale entro cui accettare una prenotazione per il giorno successivo e il termine ultimo per annullare l'appuntamento;
- l'operatore deve poter modificare il contenuto delle notifiche automatiche gestite dal sistema;
- dovrà essere possibile indicare il numero limite relativo agli appuntamenti mancati dall'utente. L'operatore quindi dovrà poter gestire lo stato degli appuntamenti presi.



Per l'utente utilizzatore:

- durante le giornate di chiusura di uffici, sportelli e gruppi dovrà automaticamente essere rimossa la possibilità di prenotazione agli utenti;
- all'interno della propria area personale l'utente potrà visualizzare l'elenco degli appuntamenti presi;
- al momento della prenotazione per ogni servizio selezionato l'utente dovrà compilare una form in cui raccogliere i dati e i documenti necessari all'espletamento della pratica;
- durante la fase di prenotazione, il time slot scelto, deve essere indisponibile per tutti gli altri utenti. Dovrà essere quindi impostato un tempo per la compilazione della richiesta, che in alcuni casi può risultare laboriosa. L'utente dovrà essere informato del tempo che ha a disposizione per la compilazione della richiesta, superato tale termine, il time slot temporale torna ad essere disponibile. Nel caso in cui l'utente impieghi un tempo superiore al limite impostato e, nel frattempo il time slot inizialmente scelto fosse stato occupato, potrà comunque completare l'invio della richiesta selezionando un nuovo time slot;
- il sistema di prenotazione dovrà consentire all'utente la selezione contemporanea di più servizi ed informarlo nel caso in cui il tempo totale necessario all'espletamento delle pratiche superi il limite giornaliero.
- il sistema dovrà escludere la possibilità di prenotazione, avvisando l'utente, nel caso in cui quest'ultimo abbia superato il limite di appuntamenti mancati.

4.15 Bacheca annunci

L'Ordine vuole fornire un canale di comunicazione alla propria utenza attraverso l'implementazione della bacheca degli annunci. Annunci che dovranno essere gestiti in categorie tematiche, ad esempio: tirocinio professionale, collaborazioni professionali, locali uso studio, ecc..

Gli annunci in bacheca, saranno visibili solo in funzione del profilo di accesso e potranno essere inseriti esclusivamente dagli utenti registrati e abilitati all'utilizzo di tale funzionalità. Relativamente all'inserimento di un annuncio, dovranno essere resi disponibili dei campi, in base alla categoria, che siano di supporto all'utente durante la compilazione e, siano poi utilizzabili sul front-end per mostrare le informazioni in modo strutturato, attraverso un sistema di filtri.

L'interazione tra chi inserisce un annuncio e chi risponde dovrà avvenire in maniera anonima attraverso un sistema di messaggi privati.

Andrà previsto un tempo limite di validità degli annunci e, la relativa archiviazione automatica.

Dal back-end dovrà essere possibile definire la politica di pubblicazione degli annunci, in ogni caso dovrà essere prevista la moderazione degli stessi una volta inseriti, dovrà altresì essere possibile gestire e creare nuove categorie.



4.16 Ricerca e consultazione dell'Albo

Per tutti gli utenti della piattaforma dovrà essere possibile consultare l'Albo degli iscritti. La consultazione dovrà essere supportata da un sistema di ricerca. Dovrà inoltre essere reso disponibile ai visitatori un documento .PDF, generato automaticamente a partire dall'elenco degli iscritti all'Albo.

Albo degli iscritti:

- Ricerca Iscritto, dovrà essere possibile cercare per Nome, Cognome, CAP, N. Iscrizione. Dovrà inoltre essere previsto un sistema di filtri:
 - Iscritto Albo - Sezione A;
 - Iscritto Albo - Sezione B;
 - Iscritto Albo - Sezione STP;
 - Elenco Speciale.

Relativamente all'Albo, dovrà essere consentito all'operatore in back-end, di avere piena gestione degli Iscritti. Concordemente con l'Ordine andrà definito un sistema di regole per la gestione automatica dello stato attivo/non attivo.

4.17 Amministrazione trasparente

L'Ordine, attraverso la sezione "Amministrazione Trasparente", assolve agli obblighi dal D. Lgs n. 33 del 14/03/2013 e dal D.Lgs n. 97 del 25/05/2016.

Tale area dovrà, quindi, essere sviluppata nel rispetto della normativa vigente e consentire una pratica gestione dei documenti da parte dell'operatore.

Come affermato nel Paragrafo 3.8, tutti i documenti e contenuti presenti sull'attuale area trasparenza dovranno essere migrati sulla nuova piattaforma.

In merito all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e di trasmissione delle informazioni all'ANAC relative ai bandi di gara e contratti – come previsto dall'art. 1, comma 32 della legge n. 190/2012, aggiornato dall'art. 8, comma 2, della legge n. 69/2015 – la piattaforma dovrà prevedere la possibilità di generare e pubblicare il file XML previsto, secondo le specifiche tecniche vigenti. L'aggiudicatario dovrà garantire, per l'intera durata del contratto, l'aggiornamento di tale funzionalità in base alle eventuali future specifiche tecniche imposte dalla normativa.

4.18 Fondazione Telos

La Fondazione Telos, Centro Studi dell'Ordine, istituita con lo scopo di valorizzare la figura e l'attività professionale del Dottore Commercialista e dell'Esperto Contabile, nell'attuare iniziative di supporto all'attività dell'Ordine, eroga servizi di formazione professionale e produce elaborati scientifici di interesse dei Commercialisti.

Nella sezione della piattaforma dedicata alla Fondazione Telos andrà quindi proposto il relativo catalogo dell'offerta formativa. Gli utenti dovranno poter prenotare e acquistare direttamente online uno o più corsi messi a catalogo. Relativamente al catalogo si prenda a riferimento quanto elaborato nel paragrafo 4.10.



La partecipazione ai corsi offerti dalla Fondazione, contribuisce all'ottenimento di crediti FPC, che andranno computati nel calcolo generale dei crediti (Paragrafo 4.13).

4.19 Fondazione Telos - C.P.R.C.

Il Centro per la Prevenzione e Risoluzione dei Conflitti (C.P.R.C.), organo a gestione autonoma della Fondazione Centro Studi Telos dell'Ordine di Roma è stato creato quale risposta concreta della Categoria sul tema della gestione dei conflitti e della mediazione civile e dell'arbitrato.

Attraverso il sito web l'Ordine intende implementare l'avvio delle procedure di mediazione siano esse svolte in presenza ovvero on-line (ODR) amministrare dal C.P.R.C., oltre a promuovere l'attività formativa in negoziazione, mediazione e arbitrato attraverso la pubblicazione dei relativi bandi.

In particolare dovrà essere previsto di poter:

- mettere a disposizione un modulo di domanda della procedura di mediazione editabile che possa essere compilato dalla parte attivante sia on-line che su un modulo cartaceo;
- dovrà essere permesso, ad entrambe le parti, di effettuare il pagamento online della tariffa prevista per l'erogazione del servizio.

Lo spazio dedicato al C.P.R.C. dovrà prevedere le seguenti pagine:

1. Chi siamo
2. Organismo di Mediazione
 - Avvia una mediazione (modello editabile e stampabile di domanda di mediazione)
 - Regolamento di Mediazione e Tariffario
 - Clausole di mediazione
 - Elenco dei Mediatori
3. Ente di Formazione
 - Bandi dei corsi in programmazione
4. Camera Arbitrale
 - Regolamento della Camera Arbitrale e tariffe
 - Clausole arbitrali

4.20 Fondazione Telos – E.commerce

I corsi di formazione della Fondazione, i servizi resi dal CPRC e le eventuali pubblicazioni saranno disponibili a pagamento, pertanto, dovrà essere previsto un sistema di commercio elettronico, che permetta alla Fondazione di disporre dei dati relativi alle singole transazioni, anche attraverso specifiche procedure di esportazione. Concordemente con l'Ordine andranno definiti tutti i campi necessari a descrivere la singola transazione e che dovranno quindi poter essere esportati in formato CSV/XLS. Accendendo all'elenco delle transazioni dal back-end, dovrà essere possibile utilizzare un sistema di filtri che ne permetta la consultazione e la successiva esportazione di tutti gli elementi selezionati attraverso il sistema di filtri. Dovrà inoltre essere previsto un servizio web che permetta sia fatturazione diretta sia l'eventuale trasmissione dei dati individuati a un servizio di fatturazione esterno.



4.21 Newsletter

La newsletter, inviata su base settimanale a tutti gli iscritti, rappresenta per l'Ordine un importante strumento di informazione e servizio, sarà quindi necessario creare un *template* riconoscibile e identitario dell'Ordine. Sarà altresì importante prevedere nel *template* alcuni elementi, come: collegamenti web e social, contatti, modalità di cancellazione dal servizio. Dovrà inoltre essere reso disponibile l'archivio delle newsletter sul front-end per la consultazione dei visitatori.

L'Ordine dovrà poter:

- gestire le liste di distribuzione finalizzate a consentire agli utenti l'iscrizione mirata solo a quelle di interesse;
- gestire gli iscritti alla newsletter;
- schedulare l'invio della newsletter;
- gestire l'archivio dei messaggi inoltrati, con possibilità di recupero, modifica e reinoltro;
- effettuare invio di test;
- editare il contenuto della newsletter sulla base del template realizzato;
- accedere alla reportistica degli esiti dell'invio.

Eventualmente potrebbe essere utile per l'Ordine nella preparazione della newsletter, poter popolare la stessa associando i contenuti relativi ad una o più categorie specifiche di news presenti sul sito.

Le politiche di iscrizione alla newsletter andranno definite concordemente con l'Ordine, distinguendo tra utenti autenticati e utenti ospiti, per questi ultimi non dovrà essere possibile iscriversi direttamente, ma andrà prevista la possibilità di fare richiesta di iscrizione.

L'aggiudicatario dovrà proporre un fornitore esterno per l'invio di newsletter che avverrà con cadenza settimanale a circa 200.000 contatti. Il fornitore dovrà garantire la piena compliance con tutte le normative in vigore in tema di tutela e protezione dei dati personali.

4.22 Progressive Web App

L'Ordine, in considerazione dell'utilizzo ormai pervasivo di strumenti di navigazione mobile, intende garantire un'esperienza utente totalmente positiva anche sulla categoria di device suddetti (smartphone e tablet).

In tal senso, il Fornitore, parallelamente allo sviluppo del sito web oggetto al presente Bando, dovrà procedere con l'implementazione di una Progressive Web App (PWA) installabile sul dispositivo dell'utente. Dovrà essere resa possibile l'apertura dell'Applicazione utilizzando un'icona sullo schermo del proprio device (home screen) senza dover accedere all'app store.

Compatibilmente con i sistemi operativi Android/iOS ed i browser utilizzati dall'utente, dovrà essere altresì possibile inviare notifiche push, sia ad App aperta che ad App chiusa, eventualmente mostrando la notifica push alla successiva apertura della PWA.



4.23 Integrazione servizi io.italia.it

Si richiede al fornitore di integrare la piattaforma per la fornitura di servizi come descritto al seguente link: <https://io.italia.it/pubbliche-amministrazioni>, al fine di permettere l'utilizzo di IO per l'invio di comunicazioni, singole o massive, verso gli utenti finali.

Si riporta, di seguito, il link alla Guida Tecnica all'integrazione dei servizi in App IO: https://io.italia.it/assets/download/it/onboarding/210729_guida_tecnica_all_integrazione_dei_servizi_in_app_io-v_1.1.pdf.



5 PIANIFICAZIONE DELLA FORNITURA

Il Fornitore, in fase di offerta, dovrà presentare il “Piano di Fornitura” da allegare o includere nell’Offerta Tecnica. Nel Piano di Fornitura dovranno essere inserite le seguenti informazioni minime:

- organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste dal Capitolato;
- programma temporale, con individuazione delle attività, relative relazioni e tempi necessari;
- analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi temporali;
- i collaudi necessari per le attività previste;
- referente designato.