

## Risposte alle richieste di chiarimento sull'Avviso di Indagine pervenute da parte degli operatori economici prima della data di presentazione delle offerte.

---

### Estremi della gara:

**Oggetto: PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DEL BANDO SU MEPA, (EX ART. 63 D.LGS. 50/2016, COMMA 6, ED EX ART. 36, COMMA 6 D.LGS. 50/2016 AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELLA LG 120/2020, ART. 1, CO. 2 LETT. B) PRECEDUTA DA AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO - INIZ. 121-2021 - RDA 51163 - CIG 9446117E55 – SERVIZI DI CROWDTESTING**

---

### Domanda 1:

aver risposto alla manifestazione di interesse come operatore economico singolo preclude la possibilità di partecipare come capofila di RTI in sede di presentazione dell'offerta?

### Risposta 1:

I concorrenti prequalificati ed invitati quali imprese singole potranno presentare offerta anche quali mandatarî (capogruppo) di un R.T.I. con uno o più operatori economici mandanti in possesso dei requisiti prescritti al Requisito di abilitazione di cui al punto III del Par. 1.1 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE delle Condizioni Particolari di RdO.

### Domanda 2:

in merito al documento attestante l'avvenuto "Pagamento on line" mediante il nuovo Portale dei pagamenti dell'A.N.A.C., la procedura di pagamento prevede l'indicazione del "n.avviso" di riferimento della gara da inserire per completare l'operazione, chiediamo pertanto l'indicazione del "n.avviso" da inserire per il pagamento del contributo e ogni tipo di informazione utile per soddisfare il requisito in questione

### Risposta 2:

Si rimanda a quanto indicato sul sito dell'ANAC per la Gestione Contributi Gara (GCG)  
<https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>

### Domanda 3:

in merito al punto 2.1.5 del "Capitolato Tecnico" servizio "E. MISURAZIONE CUSTOMER EXPERIENCE" si chiede di specificare i criteri tecnologici sottostanti la specifica del servizio relativamente all'utilizzo di una piattaforma, propria o comunque nella disponibilità del fornitore, che ospiti una "copia" del servizio oggetto dell'indagine;

### Risposta 3:

La piattaforma di cui alla richiesta è un'area web, di proprietà o comunque nella piena disponibilità del fornitore, che possa ospitare una riproduzione della pagina o delle pagine di cui si vuole misurare la Customer Experience, dal momento che non è possibile effettuare la misurazione direttamente sulle pagine già pubblicate sul web. Il numero di pagine da ospitare sarà al massimo 10.

**Domanda 4:**

in relazione al punto 2.2 del "Capitolato Tecnico" "le quantità indicate sono da considerare una stima e pertanto Sogei si riserva la possibilità di modificarle, sempre all'interno del medesimo perimetro economico" si conferma che l'importo totale dei servizi da fornire rimarrà invariato ma potrà modificarsi la composizione fra le varie tipologie di servizi in base al prezzo unitario riportato in offerta economica?

**Risposta 4:**

Si conferma ma si precisa che la frase virgolettata è riportata nel Par.2.1 e non 2.2 del Capitolato Tecnico.

**Domanda 5:**

in relazione a quanto dichiarato nel "Capitolato Tecnico" in merito ai servizi di test di usabilità di complessità elevata con persone con disabilità e i servizi di verifica soggettiva di accessibilità si chiedono chiarimenti sulla differenza metodologica tra i due servizi

**Risposta 5:**

Per quanto riguarda i test di usabilità, ivi compresi quelli con grado di complessità elevato, si rimanda sempre al protocollo eGLU indicato nel capitolato tecnico al paragrafo 2.1.1. Per quanto riguarda la verifica soggettiva di accessibilità si rimanda alle relative disposizioni AGID [https://docs.google.com/document/d/1r02fGDp8XyMjj-DoVJiAw7i8Jl4JNUAPEkRmH\\_OP6mo/edit](https://docs.google.com/document/d/1r02fGDp8XyMjj-DoVJiAw7i8Jl4JNUAPEkRmH_OP6mo/edit)

**Domanda 6:**

in relazione a quanto dichiarato nel "Capitolato Tecnico" al punto 2.1.4 in merito alle sessioni di co-creation si chiede conferma sulla numerosità degli utenti per gruppo e se i servizi di test dovranno essere eseguiti in presenza in un sito esterno a Sogei predisposto dal fornitore;

**Risposta 6:**

Si conferma la numerosità degli utenti per gruppo. Il fornitore può scegliere se organizzare le sessioni di co-creation in presenza o in remoto.

**Domanda 7:**

in relazione a quanto dichiarato nel "Capitolato Tecnico" al punto 2.1.4 in merito al prototipo da realizzare si chiedono chiarimenti sulla complessità del prototipo che dovrà essere realizzato

**Risposta 7:**

Come indicato a inizio del paragrafo 2.1.4, il prototipo dovrà avere le caratteristiche indicate sulla piattaforma DOCS ITALIA di AGID, con particolare riferimento alle caratteristiche dei prototipi hi-fi <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/prototyping/prototipare-un-servizio.html>

**Domanda 8:**

in relazione a quanto dichiarato nel "Capitolato Tecnico" al punto 2.1.5 relativamente alla misurazione della CX si richiedono chiarimenti in merito all'output del servizio richiesto, si intendono solo metriche oggettive e soggettive ricavate all'interno di uno studio controllato di un test di usabilità in ambiente controllato e non sono richieste informazioni qualitative quali la codifica dei comportamenti, trascrizioni delle verbalizzazioni, video delle interazioni, etc.?

**Risposta 8:**

Nell'output del servizio oggetto della richiesta di chiarimento non sono previste le informazioni qualitative indicate nel quesito. Sarà cura di Sogei elencare gli indici da misurare, che il fornitore dovrà integrare con ogni altro elemento che avrà utilizzato per lo svolgimento del servizio.

**Domanda 9:**

in relazione a quanto dichiarato nel "Capitolato Tecnico" al punto 7.5 si deve intendere che in singoli casi potrà essere richiesta la produzione di documentazione anche in lingua inglese.

**Risposta 9:**

La documentazione redatta dal fornitore dovrà essere in lingua italiana. Possono essere in lingua inglese solamente i manuali tecnici e altri documenti non redatti dal fornitore.

Divisione Sourcing Operation  
Il Responsabile  
(Gianandrea Greco)

*Vale la data di apposizione della firma digitale*