



Data di pubblicazione: 27/01/2023

Nome allegato: *Informazioni Complementari -signed.pdf*

CIG: 95525906A4;

Nome procedura: *Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, in modalità dematerializzata ASP, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».*

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».



Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione Centrale Risorse
Strumentali e Centrale Unica Acquisti

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

ex art. 74, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

**Via Ciro il Grande, n. 21, 00144-ROMA
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

1. QUESITO

XXX è un'agenzia di comunicazione che si occupa principalmente di programmazione e realizzazione eventi, controllata al 100% dalla capogruppo YYY.

A sua volta, ZZZ, anch'essa controllata al 100% dalla già citata capogruppo, è specializzata principalmente sulla produzione video.

Siamo qui a chiedere se fosse possibile partecipare alla gara in forma di RTI, avente come mandataria XXX e mandante ZZZ.

CHIARIMENTO

Si conferma.

2. QUESITO

Al punto Requisiti del Disciplinare "Il requisito di capacità tecnica e professionale è rappresentato dalla realizzazione e produzione di video personalizzati e interattivi commissionati da Pubbliche Amministrazioni, Società in house e/o partecipate di PA e soggetti privati, da destinare ad utenti di prestazioni/servizi forniti dalle stesse, documentata dall'aver prodotto almeno 3 (tre) tipologie di video differenti indirizzati complessivamente a non meno di 1 milione di utenti in un mese".

Si chiede conferma che se noi azienda XXX abbiamo lavorato per aziende private rispondiamo al requisito sopra indicato?

CHIARIMENTO

Si conferma.

3. QUESITO

Con riferimento all'art. 9 del Disciplinare, si chiede di confermare che l'attività di realizzazione e personalizzazione dei video possa essere effettuata attraverso un preesistente contratto continuativo di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art 105 comma 3 c bis del Codice dei Contratti Pubblici, relativo a un prodotto di cui la società partecipante detiene diritti di rivendita in esclusiva per la pubblica amministrazione centrale.

CHIARIMENTO

Con riferimento a quanto richiesto, si specifica che, relativamente ai contratti continuativi di cooperazione, servizi e/o forniture, occorre operare in conformità a quanto previsto dall'art. 9 del Disciplinare di gara, dall'art. 105, comma 3, lett. c-bis), del D.Lgs. n. 50/2016, nonché nel rispetto dei vincoli individuati dalla giurisprudenza amministrativa la quale ha rilevato che tali contratti si differenziano dal subappalto sia per la "direzione soggettiva" delle prestazioni affidate, le quali sono rese in favore dei soggetti affidatari, che restano gli unici responsabili nei

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

confronti della stazione dell'appaltante per l'esecuzione delle prestazioni loro affidate, sia per l'oggetto del contratto, che non riguarda l'affidamento da parte dell'appaltatore a terzi di parte delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, ma prestazioni che, seppure comprese nel complessivo oggetto del contratto e pur necessarie per la corretta esecuzione della prestazione principale, appaiono rispetto a questa di carattere complementare ed aggiuntivo, avendo natura residuale ed accessoria.

4. QUESITO

I video devono essere incorporati nella pagina di MyInps? (embedded)

CHIARIMENTO

Come descritto al paragrafo 2. "Descrizione delle attività poste a gara" del Capitolato Tecnico, dovranno essere resi disponibili all'interno dell'area riservata "MyINPS" del singolo utente (non necessariamente dovrà essere embedded), e potranno essere fruiti anche attraverso la lettura di un apposito QR-Code stampato sulle comunicazioni inviate all'utente in modo da favorire il passaggio all'utilizzo di strumenti digitali. Pertanto, secondo le necessità della Committente il fornitore dovrà rendere disponibili i video sia incorporandoli all'interno della pagina My INPS sia all'esterno tramite collegamento via link.

5. QUESITO

Quali sono le postazioni di lavoro della committente?

CHIARIMENTO

La domanda non appare pertinente rispetto al servizio richiesto nel capitolato.

6. QUESITO

Quanti cluster di utenti sono previsti?

CHIARIMENTO

Al momento non è stato definito uno specifico numero di cluster di utenti, poiché il numero può variare in funzione del caso d'uso e verrà definito in fase di progettazione ed erogazione del servizio. Ad ogni modo, per cluster si intende un sottogruppo di utenti profilati in base ai dati in possesso dell'Istituto con le medesime caratteristiche.

7. QUESITO

Le prime due proposte che devono essere fornite quale argomento devono trattare?

CHIARIMENTO

La stazione appaltante fornirà indicazioni in merito alle proposte a valle della stipula del contratto; esse dovranno sviluppare la tematica oggetto della campagna che verrà rappresentata dalla stazione appaltante in sede di fornitura.

8. QUESITO

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

Per le cinque scene incluse nel video master si intendono cinque inquadrature diverse?

CHIARIMENTO

Per scene si intendono 5 situazioni tipo diverse tra loro da realizzare in formato grafico in uno storyboard. A titolo esemplificativo e non esaustivo le scene potrebbero essere: introduzione, informazioni e istruzioni utili agli utenti per conoscere i propri diritti ed esercitarli, screenshot di presentazione di servizi online da utilizzare per ottenere o gestire una prestazione in beneficio ed esprimere il proprio gradimento in merito all'utilità delle informazioni e istruzioni personalizzate fornite nel video.

9. QUESITO

Le licenze per uso di immagini e audio che durata devono avere?

Chiarimento

Le licenze audio e video non devono avere limite di tempo per l'utilizzo e devono essere di proprietà del fornitore.

10. QUESITO

È necessario che lo speakeraggio segua il labiale del personaggio?

CHIARIMENTO

Dipende dal tipo di moodboard che si propone. Non è necessario se lo speakeraggio è relativo ad una voce fuori campo. È necessario che lo speakeraggio segua il labiale se il personaggio che si progetta di inserire nella scena di rivolge agli utenti sia per le campagne realizzazione in lingua italiana che per quelle prodotte in lingua tedesca.

11. QUESITO

Il CSV fornito dalla stazione appaltante da quanti campi è costituito?

CHIARIMENTO

Il tracciato record sarà estratto dalle procedure e costituito da tutti i campi necessari per la corretta fruizione dei video; sarà comunque definito di concerto con l'Aggiudicatario durante la fornitura. L'Aggiudicatario dovrà rendersi disponibile ad aggiornarlo tempestivamente.

12. QUESITO

Lo speakeraggio professionale è condizione necessaria e sufficiente o può bastare una buona sintesi vocale per l'audio dei testi?

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

CHIARIMENTO

Il video deve essere comprensivo di audio e speakeraggio professionale personalizzato dei testi dei messaggi rivolti a ciascun utente, sia in lingua italiana che tedesca, come rappresentato nel paragrafo 2.3 del Capitolato Tecnico.

13. QUESITO

Che tipologia di materiali vengono forniti dalla stazione Appaltante per la realizzazione di storyboard?

CHIARIMENTO

Durante la fornitura la Stazione Appaltante fornirà le indicazioni sulle finalità della campagna, fornendo eventuali link a contenuti e servizi del portale, guide e/o tutorial dei servizi già realizzati o immagini di materiale precedentemente prodotti.

14. QUESITO

Loghi e le immagini e contenuti della stazione Appaltante vengono forniti dalla stessa?

CHIARIMENTO

La stazione Appaltante fornirà i loghi, i contenuti potranno essere forniti dal committente, assieme a screenshot di servizi da promuovere con la realizzazione del video, non le immagini.

15. QUESITO

Cosa si intende per supporto nelle attività di comunicazione per il lancio di ogni video-guida? Campagne di social marketing?

CHIARIMENTO

Il supporto da parte del Fornitore Aggiudicatario verte nella preparazione di materiali per la diffusione e promozione, sui diversi canali di comunicazione, delle campagne realizzate; a titolo esemplificativo e non esaustivo flyer e spot.

16. QUESITO

Le personalizzazioni richieste quante e quali variabili comprendono esattamente?

CHIARIMENTO

Le quantità e le tipologie di personalizzazioni dipendono dal caso d'uso, pertanto verranno definite, di concerto con l'aggiudicatario del servizio, in fase di fornitura, caso per caso.

17. QUESITO

Le tempistiche minime accettabili di latenza della risposta sui video interattivi quali sono?

CHIARIMENTO

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

Tale tempistica verrà definita di concerto con la stazione Appaltante ad ogni modo un tempo accettabile potrebbe essere pari a meno di 2 secondi. Tale valore è da considerarsi esclusivamente come riferimento e verrà valutato di concerto con il fornitore aggiudicatario.

18. QUESITO

Il minutaggio massimo di 4 minuti per video master e' comprensivo di tutte le scelte interattive dell'utente?

CHIARIMENTO

Il minutaggio di 4 minuti fa riferimento al video fruito automaticamente senza interazioni, l'interazione utente può allungare i tempi in riferimento all'utente e alle sue necessità. Tuttavia, per ciascuna campagna si definiranno tutti i requisiti specifici.

19. QUESITO

L'interattività' richiesta dalla stazione appaltante per ogni video deve svilupparsi in tempo reale o può essere elaborata offline per poi essere consegnata al Committente?

CHIARIMENTO

L'interattività deve essere garantita in tempo reale come indicato al capitolo 2 "Descrizione delle attività poste a Gara" del Capitolato Tecnico.

20. QUESITO.

E' prevista una piattaforma di revisione dal Committente o la deve fornire il fornitore (a sua scelta)?

CHIARIMENTO

Il fornitore deve essere in grado di mettere a disposizione e concordare con la stazione appaltante tutti gli strumenti utili per le fasi di progettazione, validazione ed erogazione e monitoraggio della fruizione dei video. Ad esempio, dovrebbe essere in grado di inviare un link via e-mail al Committente, per poter prendere visione dello stato dei lavori e dare le proprie validazioni.

21. QUESITO

Il numero dei cluster di utenza e' predefinito o nel corso del tempo puo' variare?

CHIARIMENTO

Il numero di cluster dipende dal caso d'uso e potrà variare nel tempo in funzione di eventuali variazioni normative relative alla prestazione.

22. QUESITO

Buongiorno, la presente per avere un chiarimento in merito alla tipologia di video richiesti all'interno della relazione tecnica da presentare. Nello specifico cosa si intendono video personalizzati e interattivi?

CHIARIMENTO

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

Come indicato al capitolo 2 "Descrizione delle attività poste a Gara" del Capitolato Tecnico, per video "personalizzati" si intende che ogni singolo video dovrà chiamare per nome ciascun utente per sollecitarne l'attenzione, in considerazione della specifica posizione lavorativa o previdenziale e/o presentare scene o immagini riferite a specifici cluster di utenti individuati in relazione a dati da loro conferiti all'INPS per la richiesta di prestazioni. Al contempo per video "interattivi", si intende che i video dovranno consentire all'utente di interagire in maniera diretta, ad esempio, cliccando sulle icone in esso presenti, facendolo atterrare direttamente su pop-up di approfondimento e sui servizi istituzionali per ottenere autonomamente le informazioni utili a verificare in qualsiasi momento lo stato della propria domanda, gestire la prestazione ottenuta o adempiere in modo facilitato agli obblighi cui è tenuto. Inoltre, l'utente dovrà avere la possibilità di interagire con funzionalità presenti nel video per esprimere il proprio gradimento del servizio o per rispondere a brevi survey web sulla propria user experience.

23. QUESITO

In che modo INPS intende distribuire i video, il PURL viene "acquisito" dal sistema di comunicazione INPS per la mail, per l'SMS e per l'area MyINPS?

CHIARIMENTO

I pURL saranno messi a disposizione degli utenti e notificati attraverso i canali di comunicazione istituzionale INPS; tutte le informazioni tecniche relative alle modalità di distribuzione dei video sono descritte nel capitolo "Modalità di invio dei flussi dati per la personalizzazione dei video e interscambio dati" dell'allegato tecnico al capitolato di gara.

24. QUESITO

Quali sono le aspettative per i volumi dei destinatari nel corso del contratto quadro? (es: si tratta di 1 milione di destinatari nel primo anno, in crescita a 3 milioni nel secondo anno, in crescita a 6 milioni nel terzo anno?).

CHIARIMENTO

Attualmente non sono disponibili informazioni in merito ai volumi di destinatari. Tuttavia, per il primo anno non saranno inferiori a 2 milioni, anche per garantire la continuità del servizio. La crescita per gli anni successivi non risulta esattamente stimabile perché potrebbe variare in relazione delle platee per le quali il Committente richiederà di progettare questo tipo di servizio.

25. QUESITO

Si tratta di una comunicazione video annuale a ciascun destinatario o di diverse comunicazioni video per destinatario all'anno?

CHIARIMENTO

I destinatari verranno selezionati sulla base delle campagne che verranno realizzate durante l'esecuzione contrattuale. Nello specifico, per ciascuna campagna verranno individuati diversi cluster di utenti. Le campagne potranno essere continuative in base alle priorità dell'Istituto e su richiesta del Committente.

26. QUESITO

Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

Quali sono le metriche di successo per il video? (es. percentuale di visualizzazioni, clic sul portale, download di documenti, riduzione delle chiamate al call center e così via).

CHIARIMENTO

Come indicato al paragrafo 2.6 Reportistica del capitolo 2 "Descrizione delle attività poste a Gara" del Capitolato Tecnico, le metriche saranno prestabilite e concordate di volta in volta con la Committente, al fine di monitorare l'andamento della fruizione dei video personalizzati da parte degli utenti finali in rapporto alla quantità di video prodotti per l'intera platea di ciascuna campagna. Tra le metriche di successo per il video potranno comunque sicuramente ritenersi valide: % di visualizzazioni; % interazioni; % gradimento medio; % di riduzione delle richieste di informazioni sia allo sportello fisico che al contact center nei periodi di erogazione del servizio Video personalizzato e interattivo rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.