



# **Gestione quesiti e chiarimenti di iniziativa**

**Manuale per le Stazioni Appaltanti**

## 1 SOMMARIO

---

2	Introduzione	3
3	Gestione quesiti e chiarimenti	3
3.1	Gestione quesiti pervenuti	4
3.2	Creazione Chiarimenti di iniziativa	6
4	Lavorazione Quesito	6
4.1	Utente Punto Istruttore/Punto Ordinante	7
4.2	Utente RUP	7
5	Quesiti lavorati	8
5.1	Rimetti in lavorazione	9
5.2	Invio risposta al richiedente	9
6	Pubblicazione di un quesito evaso	10
7	Quesiti evasi	10
7.1	Nascondi quesito	11
8	Indice delle figure	12

Versione	Data di Emissione	Note
01.0	13.03.2024	

## 2 INTRODUZIONE

---

Il presente manuale descrive le modalità di gestione dei quesiti inviati da parte dell'Operatore Economico e per la pubblicazione di chiarimenti (quesiti) di iniziativa relativi ad un determinato bando da parte della Stazione Appaltante.

## 3 GESTIONE QUESITI E CHIARIMENTI

---

L'intero ciclo di gestione/creazione di un Quesito prevede le seguenti fasi:

- 1) **lavorazione** del Quesito da parte del RUP (PDG o RDO) o dell'utente cui è stato assegnato il Ruolo di "gestore dei quesiti" nella sezione **"Riferimenti"** del Bando (Punto Istruttore/Ordinante);
- 2) **evasione** del Quesito verso il richiedente, cioè l'Operatore Economico che ha inviato il quesito stesso. (Nel caso dei quesiti di iniziativa, l'evasione risulta un'azione esclusivamente "funzionale", ai fini della pubblicazione del quesito.)
- 3) **pubblicazione** del Quesito, per consentirne la visualizzazione con la relativa Risposta a tutti gli Operatori Economici anche nell'area pubblica della SA. (Nel caso della gestione dei quesiti inviati dagli Operatori Economici, la pubblicazione è facoltativa.)

Tuttavia, esistono due modalità per la lavorazione e dunque l'evasione/pubblicazione di un quesito, a seconda del ruolo ricoperto dall'Utente della Stazione Appaltante collegato:

### **1) LAVORAZIONE DI UN QUESITO DA PARTE DI UN PUNTO ISTRUTTORE/ORDINANTE:**

l'utente con il ruolo di "punto istruttore" o di "punto ordinante", indicato nella sezione **Riferimenti** del Bando come "gestore dei quesiti", può solo lavorare il quesito con la relativa risposta, **ma non può evaderlo, né pubblicarlo**. In tal caso, nella toolbar in alto nella schermata, viene attivato il comando **Consolida** che consente di inviare il quesito lavorato al RUP per la sua evasione/pubblicazione; al momento del clic sul comando, lo **Stato** del documento cambierà da **"In lavorazione"** a **"Lavorato"**.

### **2) LAVORAZIONE DI UN QUESITO DA PARTE DI UN RUP:**

l'utente con il ruolo di RUP può lavorare il Quesito con la relativa risposta e, autonomamente, evaderlo/pubblicarlo. In tal caso, nella toolbar in alto nella schermata, viene attivato innanzitutto il comando **Invia al richiedente**, che consente di inviare la risposta al quesito esclusivamente all'Operatore Economico che lo ha inviato. Il quesito e la relativa risposta non saranno visibili agli altri operatori economici e, al momento del clic sul comando di invio, lo **Stato** del documento cambierà da **"In lavorazione"** ad **"Evaso"**. Nel caso in cui il quesito sia stato già lavorato da un punto istruttore/ordinante, viene inoltre attivato il comando **Rimetti in Lavorazione** che permette di porre il quesito nuovamente nello **Stato "In lavorazione"** per consentire agli utenti indicati nella sezione **Riferimenti** di prenderlo in carico e lavorarlo nuovamente (ad esempio nel caso in cui il RUP intenda farne modificare la risposta dal punto istruttore/ordinante). Nel dettaglio, possono quindi verificarsi due casi:

- Se il quesito lavorato viene inviato al richiedente, viene attivato il comando **Pubblica** per procedere con la pubblicazione del quesito e della relativa risposta in modo che tutti gli Operatori Economici possano prenderne visione, anche dall'area pubblica. Al momento del clic sul comando di pubblicazione, lo **Stato** del documento cambierà da **"Evaso"** a **"Pubblicato"**;

CHIARIMENTI

---

Salva [Aggiungi Quesito](#) [Stampa](#) [Esporta in Excel](#) [Chiudi](#)

Scadenza

Oggetto  
Lavori di manutenzione reti progetto 23130

QUESITI

Pubblica	Dettaglio	Evaso	Registro di Sistema Quesito	Quesito	Registro di Sistema risposta	Risposta	Allegato	Operatore Economico	Telefono	e-mail
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	PI000318-23	SI	PI000319-23			FE'		

Figura 1 - Quesito evaso

- Se il quesito lavorato viene collocato nuovamente tra i quesiti in lavorazione (attraverso il comando **Rimetti in Lavorazione**), lo **Stato** del documento cambierà da **"Lavorato"** a **"In lavorazione"** e sarà, da quel momento, visualizzabile di nuovo nella sezione **Quesiti da Evadere**.

DETTAGLIO QUESITO

---

**Rimetti In Lavorazione** [Pubblica](#) [Nascondi](#) [Prendi In Carico](#) [Rilascia](#) [Assegna a](#)

Figura 2 - Rimetti in lavorazione

### 3.1 GESTIONE QUESITI PERVENUTI

La formulazione di un quesito da parte di un Operatore Economico può avvenire subito dopo la pubblicazione di un bando e fino al raggiungimento del termine indicato nel bando per l'invio dei quesiti.

Nel momento in cui un Operatore Economico invierà un quesito, verranno automaticamente generate una serie di e-mail per avvisare gli utenti del sistema collegati al bando in oggetto:

- Una a ciascun utente indicato nella scheda "Riferimenti" come gestore dei quesiti,
- Una verrà inviata al compilatore del bando,
- Ed una all'Operatore Economico con il riepilogo della richiesta.

È possibile visualizzare il dettaglio del quesito ricevuto attraverso due modalità:

- 1) dal dettaglio del bando pubblicato, attraverso la specifica funzione **Chiarimenti**;

.....

---

[Comunicazioni](#) [Funzioni](#) [Crea Commissione](#) [Avvisi](#) **Chiarimenti** [Esiti/Pubblicazioni](#)

Figura 3 - Chiarimenti

2) dalla sezione generale **Quesiti da evadere** posta nel menu di sinistra dell'Area Riservata.



Figura 4 - Quesiti da evadere

## 1) Dettaglio del Bando

Per visualizzare e lavorare un quesito dal dettaglio del bando, dopo aver aperto il bando di interesse (dalla sezione Avvisi – Bandi – Inviti o da Consultazione Gare), cliccare sul comando **Chiarimenti** posizionato nella toolbar in alto nella schermata.

Verrà mostrata una schermata nella quale sarà possibile visualizzare - se presenti - tutti i quesiti in corso di lavorazione, evasi e/o pubblicati, relativi al bando. Per accedere al dettaglio del quesito e lavorarlo, cliccare sull'icona  nella colonna **Dettaglio**.

### QUESITI

Pubblica	Dettaglio	Evaso	Registro di Sistema Quesito	Quesito	Registro di Sistema risposta	Risposta	Allegato	Operatore Economico	Telefono	e-mail
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	PI000318-23	SI...	PI000319-23			FE'		

Figura 5 - Dettaglio quesito

## 2) Quesiti da Evadere

Indipendentemente dal ruolo ricoperto (Punto Istruttore/Ordinante o RUP), per lavorare un quesito, cliccare sulla voce **Quesiti da Evadere**. In alto nella schermata che verrà mostrata, è presente un'area di filtro per ricercare un determinato quesito in base ad uno o più criteri di ricerca. In basso vi è la lista dei quesiti per i quali è richiesta l'evasione.

Per ciascun quesito pervenuto, nella tabella sono disponibili alcune informazioni di riepilogo (es. **Titolo Bando, Operatore Economico, ecc.**). In particolare, nella colonna **“Utente in Carico”** sarà visibile il nome dell'utente che ha eventualmente già preso in gestione il quesito. Cliccare sull'icona  per accedere al dettaglio del quesito.

**FILTRI DI RICERCA**

Utente In Carico:

Registro Bando:

CIG:

Registro di Sistema Quesito:

Titolo Bando:

Quesito:

Da Data:

A Data:

Operatore Economico:

N. Righi: 20

[Stampa lista](#) [Esporta xls](#)

Dettaglio	Utente In Carico	Registro Bando	CIG	Titolo Bando	Publicato	Evaso	Operatore Economico	Registro di Sistema Quesito
		PI000214-18	CL20180411	Passerelle - lavori PPB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Solutions Italia	PI000217-18
		PI000688-18	7038033091	Pr.n. 15/2018 Porterato e Vigilanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	UNIVERSITA	PI000689-18

Figura 6 - Quesiti da evadere

### 3.2 CREAZIONE CHIARIMENTI DI INIZIATIVA

Per creare un quesito d'iniziativa, aperto il dettaglio del Bando di interesse, cliccare sul comando Chiarimenti posizionato nella toolbar in alto nella schermata. Verrà mostrata una schermata nella quale saranno elencati - se presenti - tutti i quesiti in corso di lavorazione, evasi o pubblicati relativi al Bando di interesse, nonché eventuali quesiti inviati dagli Operatori Economici cui fornire risposta.

Per creare un nuovo quesito, cliccare sul comando **Aggiungi Quesito**. Verrà predisposta una nuova riga nella tabella **Quesiti**, in cui la colonna **Operatore Economico** riporterà di default il testo "Portale".

#### CHIARIMENTI

Salva **Aggiungi Quesito** Stampa **Esporta in Excel** Chiudi

Figura 7 - Aggiungi quesito

Successivamente, cliccare sull'icona per accedere al dettaglio del quesito e lavorarlo.

## 4 LAVORAZIONE QUESITO

Sia nel caso di gestione dei quesiti pervenuti che nel caso di creazione di un quesito d'iniziativa, aperto il dettaglio del documento relativo al quesito, cliccare sul comando **Prendi In Carico** posizionato nella toolbar in alto nella schermata, per procedere con la lavorazione del quesito, bloccandola agli altri utenti abilitati alla gestione. Verrà mostrata una schermata con alcune informazioni relative al **Bando** e al **Richiedente**.

**ATTENZIONE:** nel caso della gestione dei quesiti inviati da un operatore economico, nel documento viene riportato il testo integrale del **Quesito** inviato dall'operatore economico. In particolare, viene riportata sia la **Domanda Originale** che - nel campo "**Quesito**" - una copia del

suo stesso testo, che si potrà modificare per nascondere ad esempio eventuali dati sensibili inseriti dal Richiedente, che non si vuole vengano visualizzati pubblicamente (es: i dati identificativi del richiedente). Inoltre, ove venissero apportate eventuali modifiche al testo del quesito, la **Domanda Originale** resta storicizzata nel documento e non verrà resa visibile agli altri operatori economici con l'eventuale pubblicazione.

**ATTENZIONE:** nel caso della creazione di chiarimenti d'iniziativa, il campo operatore economico verrà di default impostato con l'informazione "Portale" e sarà necessario inserire anche il testo del **Quesito** nell'apposito campo.

In entrambi i casi, nell'area predisposta in fondo alla schermata, va inserita la **Risposta** nell'apposito campo. È inoltre disponibile una toolbar con le principali funzionalità per la formattazione del testo.

RISPOSTA

Registro di Sistema risposta      Data Risposta      Protocollo      Data Protocollo

Risposta

Bloc style      B      I      U      ☰      ☷      🖼️

Allegato

Evaso per il richiedente

Figura 8 - Risposta a quesito in lavorazione

Se è necessario inserire un **Allegato**, cliccare sul comando  per selezionarlo dalla schermata che verrà mostrata; verrà anch'esso inviato al richiedente e potrà essere, eventualmente, pubblicato contestualmente alla **Risposta**. Nel caso in cui occorra rendere disponibile il documento ad altri utenti abilitati è necessario fare clic sul comando **Rilascia**. Il campo in cui è indicato il nominativo del compilatore verrà svuotato automaticamente.

Nel caso in cui occorra assegnare il documento ad un utente specifico abilitato è necessario fare clic sul comando **Assegna a**. Nella schermata che verrà mostrata, occorre selezionare tra gli utenti proposti il nominativo dell'utente a cui si intende assegnare il quesito. Successivamente cliccare sul comando **Conferma** posizionato nella toolbar in alto nella schermata.

DETTAGLIO QUESITO

Invia al richiedente      Rimetti In Lavorazione      Pubblica      Nascondi      Prendi In Carico      Rilascia      Assegna a      Info Mail      Stampa      Chiudi

Figura 9 - Comandi Toolbar

## 4.1 UTENTE PUNTO ISTRUTTORE/PUNTO ORDINANTE

Predisposto il documento relativo al quesito, nel caso in cui l'utente sia un "Punto Istruttore" o un "Punto Ordinate", per finalizzare l'operazione, cliccare sul comando **Consolida** posto nella toolbar in alto nella schermata. Il quesito sarà da quel momento visualizzabile nella sezione **Quesiti lavorati**.

## 4.2 UTENTE RUP

Predisposto il documento relativo al quesito, nel caso in cui l'utente sia in possesso del profilo di RUP, per procedere con l'invio, dopo la lavorazione del quesito potrà cliccare sul comando **Invia al richiedente** posto nella toolbar in alto nella schermata.



Figura 10 - Invia al richiedente

Cliccando sul comando **Invia al richiedente** il quesito e la relativa risposta non saranno visibili pubblicamente; in particolare, nel caso di risposta ad un quesito inviato dall'operatore economico, la risposta sarà visibile esclusivamente per quest'ultimo.

Lo Stato del documento verrà modificato da "In lavorazione" ad "Evaso" ed un messaggio di informazione a video confermerà la corretta operazione.

## 5 QUESITI LAVORATI

Nella sezione "Quesiti Lavorati" è possibile visualizzare tutti i quesiti la cui risposta è già stata predisposta dal RUP o dall'utente indicato come "gestore dei quesiti" nei Riferimenti del Bando e che è quindi possibile evadere ed eventualmente pubblicare.

Se l'utente è un RUP, per evadere, ed eventualmente pubblicare, un quesito lavorato da un Punto Istruttore/Ordinante, è necessario cliccare sulla voce **Quesiti lavorati**.

ATTENZIONE: in alternativa è possibile accedere al quesito lavorato direttamente dal dettaglio del bando, grazie alla funzione **Chiarimenti**.

Nella parte superiore della pagina è predisposta un'area per filtrare i quesiti in base ad uno o più criteri di ricerca. In basso è riportata la lista dei quesiti lavorati. Cliccare sull'icona  per aprire il dettaglio del quesito.

PROCEDURE DI GARA | QUESITI LAVORATI

**FILTRI DI RICERCA**

<p>Utente In Carico</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Seleziona ▾</div>	<p>Registro Bando</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div> <p>CIG</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div> <p>Quesito</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>	<p>Registro di Sistema Quesito</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div> <p>Da Data</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">...</span> </div> <p>A Data</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">...</span> </div>
--	---	---

Cerca
Pulisci

N. Righe: 1  
[Stampa lista](#) [Esporta xls](#)

Dettaglio	Utente In Carico	Registro Bando	CIG	Titolo Bando	Pubblicato	Evaso	Operatore Economico	Registro di Sistema Quesito	Quesito	Data ricezione
	Completo Maria	PI000059-18	CL20180214	demo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fornitore_01	PI000062-18	quesito.....	14/02/2018 11:02:08

Figura 11 - Quesiti lavorati

Esaminata la corretta lavorazione della risposta al quesito – eventualmente predisposta dal Punto Istruttore/Ordinante - e/o apportate le opportune modifiche, se l'utente è un RUP può:

- a) ricollocare il quesito lavorato tra quelli in lavorazione;
- b) inviare il quesito lavorato al richiedente.

## 5.1 RIMETTI IN LAVORAZIONE

Per rimettere il quesito nuovamente nello Stato "In lavorazione" e consentire nuovamente agli utenti indicati nella sezione **Riferimenti** del bando di prenderlo in carico e lavorarne nuovamente la risposta, cliccare sul comando **Rimetti in Lavorazione** posizionato nella toolbar in alto nella schermata. Il quesito sarà da quel momento visualizzabile nella sezione **Quesiti da evadere** e verrà inviata un'e-mail all'utente della Stazione Appaltante (Punto Istruttore/Ordinante) che aveva precedentemente inviato il quesito in approvazione al R.U.P.

ATTENZIONE: tale funzionalità è riservata all'utente della Stazione Appaltante che ricopre il ruolo di RUP.

## 5.2 INVIO RISPOSTA AL RICHIEDENTE

Completata la lavorazione del quesito, per inviare la risposta al quesito esclusivamente all'Operatore Economico che lo ha inviato – o per procedere con l'evasione nel caso di creazione di chiarimenti d'iniziativa - cliccare sul comando **Invia al richiedente** posizionato nella toolbar in alto nella schermata. Il Quesito sarà da quel momento visualizzabile nella sezione **Quesiti Evasi**.

PROCEDURE DI GARA | QUESITI EVASI

^ FILTRI DI RICERCA

Utente In Carico Seleziona	Registro Bando	Registro di Sistema Quesito
	CIG	
	Quesito	Da Data
		A Data
		Cerca Pulisci

N. Righe: 31  
[Stampa lista](#) [Esporta xls](#)

Figura 12 - Quesiti evasi

**ATTENZIONE:** cliccando sul comando **Invia al richiedente** il quesito e la relativa risposta non saranno visibili pubblicamente; in particolare, nel caso di risposta ad un quesito inviato dall'operatore economico, la risposta sarà visibile esclusivamente per quest'ultimo.

Il quesito verrà quindi spostato nella cartella **Quesiti Evasi** e, allo stesso tempo, il sistema invierà un'e-mail all'Operatore Economico richiedente per notificarne l'evasione. Inoltre, nella toolbar presente nel documento di dettaglio del quesito evaso, verrà abilitato il comando **Pubblica** che consentirà – qualora fosse necessario - di rendere visibile la risposta a tutti gli Operatori Economici.

Accedere alla funzione **"Info Mail"** per visualizzare la notifica e-mail inviate all'operatore economico e il relativo stato del messaggio.

## 6 PUBBLICAZIONE DI UN QUESITO EVASO

Se si vuole rendere disponibile pubblicamente il quesito a tutti gli operatori economici – o procedere con la pubblicazione del chiarimento creato d’iniziativa - dopo aver inviato la risposta al richiedente, cliccare sul comando **Pubblica** che verrà abilitato nella toolbar in alto nella schermata a seguito del comando **Invia al richiedente**.

### DETTAGLIO QUESITO

Salva   Consolidata   Invia al richiedente   Rimetti In Lavorazione   **Pubblica**   Nascondi   Prendi In Carico   Rilascia   Assegna a   Info Mail   Stampa   Chiudi

Figura 13 - Pubblica

Lo **Stato** del documento cambierà da "Evaso" a "Pubblicato".

Il quesito “pubblicato” sarà disponibile nella tabella dei **Quesiti Evasi**.

## 7 QUESITI EVASI

La funzione permette di visualizzare tutti i quesiti evasi/pubblicati per i quali l’utente collegato è profilato come gestore dei quesiti/R.U.P. sul bando al quale è collegato il quesito. In qualsiasi momento si potranno visualizzare tutti i quesiti evasi, ed eventualmente pubblicarli qualora non ancora fatto, cliccando sulla voce **Quesiti Evasi**.

In alto è predisposta un’area per filtrare il contenuto della tabella in base ad uno o più criteri di ricerca. In basso, è riportata la lista completa dei quesiti Evasi con l’evidenza di alcune informazioni quali: *“Utente in carico, Registro Bando, CIG, Titolo Bando, Pubblicato, Evaso, Operatore Economico, Registro di Sistema Quesito, Quesito, Data Ricezione, Risposta”*.

Nella tabella di riepilogo dei quesiti, le colonne **Pubblicato** ed **Evaso** daranno evidenza, attraverso una spunta nelle relative caselle, dei quesiti che sono stati pubblicati e/o evasi. Cliccare sull'icona  per aprire il dettaglio del quesito.

### PROCEDURE DI GARA | QUESITI EVASI

FILTRI DI RICERCA

Utente In Carico:

Registro Bando:

Registro di Sistema Quesito:

CIG:

Titolo Bando:

Quesito:

Operatore Economico:

Da Data:

A Data:

N. Righie: 31

[Stampa lista](#) [Esporta xls](#)

Pag. 1 / 2 <<< **1** 2 >>>

Dettaglio	Utente In Carico	Registro Bando	CIG	Titolo Bando	Pubblicato	Evaso	Operatore Economico	Registro di Sistema Quesito
	Completo Maria	PI000305-20	4232438E50	Senza Titolo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value=""/>	PI000306-20

Figura 14 - Quesiti evasi - Dettaglio

## 7.1 NASCONDI QUESITO

Per inibire la visualizzazione di un determinato Quesito "**Pubblicato**" e della relativa risposta agli operatori economici diversi dal richiedente, cliccare sul comando **Nascondi** posizionato nella toolbar in alto nella schermata (abilitato solo in caso di precedente pubblicazione del quesito).

Lo **Stato** del documento cambierà da "**Pubblicato**" ad "**Evaso**".

## 8 INDICE DELLE FIGURE

---

Figura 1 - Quesito evaso	4
Figura 2 - Rimetti in lavorazione	4
Figura 3 - Chiarimenti	4
Figura 4 - Quesiti da evadere	5
Figura 5 - Dettaglio quesito	5
Figura 6 - Quesiti da evadere	6
Figura 7 - Aggiungi quesito	6
Figura 8 - Risposta a quesito in lavorazione	7
Figura 9 - Comandi Toolbar	7
Figura 10 - Invia al richiedente	8
Figura 11 - Quesiti lavorati	8
Figura 12 - Quesiti evasi	9
Figura 13 - Pubblica	10
Figura 14 - Quesiti evasi - Dettaglio	10