

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PARCO APPLICATIVO  
DELL’INAIL - ED. 2 - ID 2433**

Il documento di rettifica è visibile sui siti: [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)

\*\*\*

**DOCUMENTO DI RETTIFICA**

**Modifica al Capitolato Tecnico**

**1) Il seguente passaggio del par. 3.2.1 “1° Livello di Assistenza all’utenza interna” del Capitolato Tecnico:**

“Il 1° Livello prende in carico anche le segnalazioni aperte dagli operatori di sede (utenti interni all’Istituto) e le richieste inoltrate dal servizio di prima assistenza (*Contact Center*). Il gruppo preposto al 1° livello è affiancato da personale dell’istituto con l’obiettivo di supportare anche l’utenza in tematiche applicative.

Gli utenti effettuano richieste al 1° livello tramite “*self ticketing*” e solo in via residuale tramite “chiamata telefonica”, mail, Microsoft Teams, etc...”.

**deve intendersi così sostituito**

“Il 1° Livello prende in carico le segnalazioni aperte dagli operatori di sede (utenti interni all’Istituto) tramite il “*self ticketing*”. Il gruppo preposto al 1° livello è affiancato da personale dell’istituto con l’obiettivo di supportare anche l’utenza in tematiche applicative.”.

**Ing. Cristiano Cannarsa**

**(L’Amministratore Delegato)**

---