

SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE BENI E SERVIZI

Agli operatori economici interessati

OGGETTO: Procedura negoziata di importo inferiore alle soglie comunitarie per l'aggiudicazione del servizio di gestione della corrispondenza dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie di durata triennale mediante ricorso al Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) - CIG: 6831809B20 – RDO N. 1455471

Rettifica alla risposta relativa alla richiesta di chiarimento n. 5

Con riferimento alle informazioni supplementari fornite dalla stazione appaltante, in data 19 Gennaio 2017, in risposta alle richieste di chiarimento pervenute relativamente alla procedura di gara indicata in oggetto, a rettifica di quanto precedentemente pubblicato e comunicato si riporta in seguito la corretta risposta al quesito n. 5.

Quesito n. 5: In merito a quanto descritto nel capitolo 8 "CALL CENTER", la stazione appaltante indica uno SLA di risoluzione delle criticità di 48 ore. Tuttavia si fa presente che il servizio riguarda il recapito di corrispondenza anche con destinazione estera e la richiesta di risoluzione in 48 ore appare assolutamente impraticabile *tout court* per qualsiasi problematica (es. contrattuale, tecnica, operativa ecc.). Ne consegue che anche la penale connessa al mancato rispetto delle 48 ore per la risoluzione delle criticità non possa essere ponderata in modo da formulare un'offerta consapevole. Si chiede, quindi, conferma che lo SLA di 48 ore possa ritenersi un *refuso*.

Risposta: Con riferimento all'art. 8 del Capitolato Tecnico, denominato "Call center", si precisa che in caso di disservizio il termine di 48 ore solari, decorrenti dal ricevimento della segnalazione, sono da intendersi quale **termine per la presa in carico della segnalazione**, e non per la risoluzione della medesima.

Legnaro, 25/1/2017.

Servizio Approvvigionamento e Gestione Beni e Servizi
Il Responsabile Unico del Procedimento
Dott.ssa Valentina Orsini

*Documento sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme
collegate*