

## Customer Support dedicato ai fornitori del Gruppo A2A

I fornitori che necessitano di assistenza nell'utilizzo del portale possono contattare il Sales & Customer Support di i-Faber.



*Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì  
dalle h 8,30 alle h 18,00*

### Assistenza nella fase di REGISTRAZIONE e QUALIFICA

Il Sales & Customer Support di i-Faber si occupa di supportare i potenziali fornitori che intendono presentare la propria candidatura attraverso l'iter di qualificazione previsto dal Gruppo A2A:

- supporto a fronte di richieste di chiarimenti per l'utilizzo delle varie funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma;
- informazioni sui requisiti per l'utilizzo del servizio (es. dotazioni minime indicate in piattaforma, firma digitale, etc.)
- supporto ai fornitori che hanno difficoltà nel completare la registrazione o il processo di qualifica
- verifica dei dati presentati

### Assistenza nella fase di GARA ON LINE

Assistenza dedicata ai fornitori per problemi di utilizzo della piattaforma e di creazione di eventi:

- download documenti
- inserimento offerte: upload documenti, etc.
- supporto nella fase di inserimento dell'offerta in busta chiusa
- supporto nella partecipazione alle gare con rilanci (training, assistenza durante l'iter negoziale etc.)

### Assistenza nella fase di Richiesta SUBAFFIDAMENTO

Assistenza dedicata ai fornitori per problemi di utilizzo della piattaforma e di invio Richiesta di Subaffidamenti:

- Creazione e invio della richiesta di Subaffidamento
- Upload documenti

### Assistenza nella fase di perfezionamento di un CONTRATTO

Assistenza dedicata ai fornitori per problemi di utilizzo della piattaforma nel caricamento della documentazione richiesta per l'attivazione di un contratto:

- Download documenti
- Upload documenti
- Invio della pratica ad A2A

### Contatti

acquisti.gruppoA2A@i-faber.com  
Tel: ++39 08 10084010

Resta inteso che qualsiasi anomalia o problematica non riconducibile a funzionalità della piattaforma ma legata alla postazione di lavoro del fornitore (per es. virus, assenza/problemi di connettività di rete, etc.) non viene gestita dal Customer & Sales Support di i-Faber.