

**FORNITURA DI SOLUZIONI E SERVIZI DI CONTACT  
CENTER (CC) INPS ED EQUITALIA**

**LOTTO 1**

Servizio di Contact Center Multi-Canale (Servizio Operatori e  
Infrastruttura Tecnologica a supporto)

**Allegato 5 – Livelli di servizio del fornitore del Lotto 1**

## **Indice**

<b>1</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI</b> .....	<b>3</b>
1.1	Quadro riepilogativo .....	3
1.2	Descrizione degli Indicatori di monitoraggio della qualità del servizio .....	6

## 1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Nel presente paragrafo si riportano i **Livelli di Servizio (LdS)**, ovvero gli indicatori di monitoraggio della qualità del servizio e i relativi valori soglia, che verranno applicati al Fornitore dei servizi previsti nell'ambito del Lotto 1.

Si evidenzia che il "non rispetto" dei Livelli di Servizio in seguito alla rilevazione da parte degli Enti del superamento dei valori di soglia di cui sopra crea le condizioni per azioni contrattuali, espressamente previste all'interno del Contratto di Fornitura.

Per ciascun livello di servizio sono indicate nel presente documento le seguenti informazioni:

- descrizione del Livello di Servizio da rispettare;
- unità di misura su cui basare il monitoraggio periodico del Livello di Servizio;
- periodo di riferimento, rispetto al quale viene monitorato periodicamente il singolo indicatore sottostante il Livello di Servizio definito (es. trimestrale);
- dati elementari da raccogliere per il calcolo dell'indicatore;
- formula (algoritmo) per il calcolo dell'indicatore;
- valori soglia da rispettare;
- livello di rilevazione dell'indicatore, su cui basare il rispetto della soglia predefinita;
- tipo di sanzione da applicare (es. sanzione pecuniaria, intervento formativo correttivo).

Per il calcolo dei livelli di servizio non verranno applicate regole di arrotondamento ma saranno considerate esclusivamente le prime due cifre decimali dopo la virgola, senza procedere ad alcun arrotondamento.

### 1.1 Quadro riepilogativo

Nella seguente tabella si riporta l'elenco degli indicatori di qualità per il monitoraggio dei Livelli di Servizio del Lotto 1 suddivisi per ciascuna componente del servizio di Contact Center.

<b>Servizio automatico in linea (Risponditore Automatico - IVR)</b>	
<b>IQ01</b>	Tempo di risposta dell'IVR
<b>IQ02</b>	Percentuale di contatti entranti perduti per overflow del sistema IVR
<b>Servizi automatici erogati tramite IVR</b>	
<b>IQ03</b>	Percentuale di errori di riconoscimento vocale dell'utente dovuti a indisponibilità risorse vocali e/o problemi infrastrutturali
<b>Servizio Operatori Inbound</b>	

<b>IQ04</b>	Tempo di risposta del servizio operatori inbound
<b>IQ05</b>	Percentuale di contatti in coda operatore perduti per abbandono dell'utente
<b>IQ06</b>	Percentuale di contatti messi in attesa dall'operatore
<b>IQ07</b>	Percentuale di contatti perduti durante la "messa in attesa" dall'operatore
<b>IQ08</b>	Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form – tempi di evasione del 90% richieste
<b>IQ09</b>	Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form – tempi di evasione del 100% richieste
<b>IQ10</b>	Tempo di attivazione (connessione) alla chat
<b>IQ11</b>	Tempo di risposta a contatti chat
<b>IQ12</b>	Tempo di risposta a contatti via posta tradizionale
<b>IQ13</b>	Tempo di inoltro dei contatti al livello successivo
<b>IQ14</b>	Percentuale di indisponibilità del Servizio Operatori Inbound
<b>Servizio Operatori Outbound</b>	
<b>IQ15</b>	Tempo di attesa della risposta dell'utente per canale telefonico outbound
<b>IQ16</b>	Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back (per picco del servizio) – tempi di gestione del 90% delle recall
<b>IQ17</b>	Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back (per picco del servizio) – tempi di gestione del 100% delle recall
<b>IQ18</b>	Tempestività di esecuzione di una campagna outbound
<b>Formazione del personale impiegato sul Servizio Operatori del CC</b>	
<b>IQ19</b>	Efficacia della formazione (superamento delle sessioni formative da parte degli Operatori)
<b>IQ20</b>	Efficacia della formazione (Operatori formati)
<b>IQ21</b>	Tempistiche di erogazione della formazione programmata
<b>IQ22</b>	Corretta alimentazione del Portale Operatori e degli strumenti di KM
<b>Gestione risorse</b>	
<b>IQ23</b>	Percentuale di turn over del personale adibito al Servizio Operatori
<b>IQ24</b>	Occupancy level degli Operatori impiegati sul Contact Center

<b>IQ25</b>	Tempo di after call work
<b>IQ26</b>	Adeguatezza del personale
<b>IQ27</b>	Percentuale di addetti appartenenti alle categorie disabili
<b>Infrastruttura Tecnologica e Sviluppo Software</b>	
<b>IQ28</b>	Disponibilità dei canali di contatto attivi sul Contact Center
<b>IQ29</b>	Disponibilità infrastruttura sistema CRM
<b>IQ30</b>	Disponibilità del sistema IVR
<b>IQ31</b>	Disponibilità infrastruttura sistema Portale Telefonico Evoluto
<b>IQ32</b>	Disponibilità infrastruttura sistema KM
<b>IQ33</b>	Disponibilità infrastruttura sistema CRMA
<b>IQ34</b>	Disponibilità delle piattaforme/strumenti inclusi nel servizio di Control Room
<b>IQ35</b>	Disponibilità al collaudo delle componenti infrastrutturali
<b>IQ36</b>	Risoluzioni difettosità in caso di collaudo con esito negativo delle componenti infrastrutturali all'avvio e nelle eventuali successive estensioni dell'infrastruttura
<b>IQ37</b>	Ritardo nella consegna delle componenti infrastrutturali
<b>IQ38</b>	Ritardo nell'avvio in esercizio delle componenti infrastrutturali
<b>IQ39</b>	Ritardo nella risoluzione dei malfunzionamenti delle componenti infrastrutturali durante il Periodo di Garanzia
<b>IQ40</b>	Tempi di intervento e ripristino guasti bloccanti delle componenti infrastrutturali
<b>IQ41</b>	Tempi di intervento e ripristino guasti non bloccanti delle componenti infrastrutturali
<b>IQ42</b>	Giorni di mancata disponibilità dell'infrastruttura per le attività di test, collaudo e produzione per le attività del Lotto 2.
<b>IQ43</b>	Giorni di ritardo per la risoluzione della sinistrosità riscontrata sull'infrastruttura se causa di collaudo negativo delle attività del Lotto 2.
<b>Qualità del Servizio di Contact Center</b>	
<b>IQ44</b>	Grado di soddisfazione dell'Utenza
<b>IQ45</b>	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Ascolto Chiamate Registrate
<b>IQ46</b>	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Affiancamenti/Ascolti in doppia cuffia

<b>IQ47</b>	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti asincroni
<b>IQ48</b>	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti chat
<b>IQ49</b>	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio quesiti Back Office
<b>IQ50</b>	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery Audit
<b>IQ51</b>	Percentuale di reclami/segnalazioni per servizi di Contact Center
<b>IQ52</b>	Correttezza delle informazioni fornite dagli Operatori del Contact Center agli Utenti
<b>Archiviazione e sicurezza dei dati del Contact Center</b>	
<b>IQ53</b>	Mancato rispetto dei requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, delle misure e degli indici relativi agli SLA

## 1.2 Descrizione degli Indicatori di monitoraggio della qualità del servizio

### IQ01 - Tempo di risposta dell'IVR

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti per i quali il tempo che intercorre tra l'inizio del contatto e la risposta da parte del sistema automatico IVR è inferiore o uguale a 5 secondi
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero chiamate con risposta IVR entro 5"</li> <li>• N2: Numero complessivo chiamate entranti</li> <li>• N3: Numero Contatti entranti terminati dall'utente prima di entrare in IVR con durata inferiore a 5 secondi)</li> </ul>
Formula	$IQ01 = N1 / (N2 - N3)$
Valore soglia	$IQ01 \geq 97\%$ dei casi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente (livello di servizio rilevabile, a livello aggregato, sulle numerazioni telefoniche afferente al singolo Ente)</li> </ul>

Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numerazioni telefoniche dedicate ai servizi INPS: per ogni giorno in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Numerazioni telefoniche dedicate ai servizi Equitalia: per ogni giorno in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Numerazioni telefoniche comuni a INPS ed Equitalia: per ogni giorno in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>
----------	---

*IQ02 - Percentuale di contatti entranti perduti per overflow del sistema IVR*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti entranti perduti in quanto superiori al numero massimo di contatti gestibile dal sistema automatico IVR
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero contatti entranti perduti per overflow del sistema</li> <li>• N2: Numero contatti entranti complessivi</li> </ul>
Formula	$IQ02 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ02 \leq 0,05\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente (livello di servizio rilevabile, a livello aggregato, sulle numerazioni telefoniche afferente al singolo Ente)</li> </ul>

Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Numerazioni telefoniche dedicate ai servizi INPS: per ogni giorno in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,0003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni decimo di punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>Numerazioni telefoniche dedicate ai servizi Equitalia: per ogni giorno in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,0003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni decimo di punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>Numerazioni telefoniche comuni a INPS ed Equitalia: per ogni giorno in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,0003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni decimo di punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>
----------	--

*IQ03 - Percentuale di errori di riconoscimento vocale dell'utente dovuti a indisponibilità risorse vocali e/o problemi infrastrutturali su servizi automatici erogati tramite IVR*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di chiamate per le quali il servizio di riconoscimento vocale dell'utente, che richiede un servizio automatico tramite IVR, non è avvenuto con esito positivo
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>N1: Numero chiamate con riconoscimento vocale con esito positivo</li> <li>N2: Numero complessivo di chiamate con riconoscimento vocale</li> <li>N3: Numero di chiamate per le quali il servizio di riconoscimento vocale non risulta essere stato completato a causa di indisponibilità risorse vocali e/o problemi infrastrutturali .</li> </ul>
Formula	$IQ03 = N1 / (N2 - N3)$
Valore soglia	$IQ03 \geq 65\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frequenza giornaliera</li> <li>Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ04 - Tempo di risposta del Servizio Operatori Inbound*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti per i quali il tempo che intercorre dall'avvio del trasferimento della chiamata su operatore alla risposta effettiva da parte dello stesso è inferiore o uguale a 10 secondi
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero chiamate risposte da operatore entro 10"</li><li>• N2: Numero chiamate complessive risposte da operatore</li></ul>
Formula	$IQ04 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ04 \geq 95\%$ dei casi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frequenza giornaliera</li><li>• Per singolo Ente</li></ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li><li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li></ul>

*IQ05 - Percentuale di contatti in coda operatore perduti per abbandono dell'utente*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti entranti su operatore (canale telefonico inbound) perduti a causa dell'abbandono dell'utente prima dell'effettiva risposta dell'operatore
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero chiamate abbandonate dall'utente prima della risposta dell'operatore</li><li>• N2: Numero chiamate complessive distribuite verso operatore</li></ul>
Formula	$IQ05 = N1 / N2$

Valore soglia	IQ05 <= 2% dei casi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ06 - Percentuale di contatti messi in attesa dall'operatore*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti messi in attesa dall'operatore, mediante la funzionalità "messa in attesa", entro 10 secondi dalla risposta
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero contatti messi in attesa dall'operatore entro 10" dalla risposta</li> <li>• N2: Numero chiamate risposte da operatore</li> </ul>
Formula	IQ06= N1/N2
Valore soglia	IQ06 <= 1% dei casi (chiamate risposte)
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ07 - Percentuale di contatti perduti durante la "messa in attesa" dall'operatore*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti perduti durante la messa in attesa da parte dell'operatore, mediante l'utilizzo della funzionalità "messa in attesa" del contatto
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero chiamate perse durante l'attesa successiva alla risposta dell'operatore</li><li>• N2: Numero chiamate in attesa</li></ul>
Formula	$IQ07 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ07 \leq 2\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frequenza giornaliera</li><li>• Per singolo Ente</li></ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li><li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li></ul>

*IQ08 - Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form (tempistiche di evasione del 90% delle richieste)*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente tramite i canali fax, e-mail o web-form
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero risposte chiuse al primo livello <u>entro 12 ore lavorative</u> da data ricezione</li><li>• N2: Numero contatti complessivi ricevuti nel periodo di rilevazione tramite i canali fax, e-mail, web-form</li></ul>
Formula	$IQ08 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ08 \geq 90\%$

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ09 - Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form (tempistiche di evasione del 100% delle richieste)*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente tramite i canali fax, e-mail o web-form
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero risposte chiuse al primo livello <u>entro 36 ore lavorative</u> da data ricezione</li> <li>• N2: Numero contatti complessivi ricevuti nel periodo di rilevazione tramite i canali fax, e-mail, web-form</li> </ul>
Formula	$IQ09 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ09 = 100\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ10 - Tempo di attivazione (connessione) alla chat*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo necessario per l'attivazione della chat a seguito della richieste di connessione effettuata dall'utente
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero chat attivate (connesse) entro 30 secondi dalla richiesta dell'utente</li> <li>• N2: Numero richieste complessive di connessione alla chat con operatore</li> </ul>
Formula	$IQ_{10} = N1/N2$
Valore soglia	$IQ_{10} \geq 85\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto</li> </ul>

#### *IQ11 - Tempo di risposta a contatti chat*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente durante la sessione chat
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero risposte entro 30 secondi, rilevate per ogni singola interazione relativa a ciascuna chat connessa</li> <li>• N2: Numero richieste complessive di interazione alla chat con operatore</li> </ul>
Formula	$IQ_{11} = N1/N2$
Valore soglia	$IQ_{11} \geq 85\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>

Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto</li> </ul>
----------	--

*IQ12 - Tempo di risposta a contatti via posta tradizionale*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente tramite il canale postale
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero risposte entro 24 ore lavorative da data ricezione (De)</li> <li>• N2: Numero risposte complessive tramite il canale postale (Dp)</li> </ul>
Formula	$IQ12 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ12 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto</li> </ul>

*IQ13 - Tempo di inoltrò dei contatti al livello successivo*

Descrizione	Valore percentuale che esprime l'inoltrò dei contatti al livello successivo da parte dell'operatore (eventuale secondo livello interno al Contact Center e/o Back Office degli Enti)
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre

Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero contatti inoltrati in modo sincrono (per contatti telefonici e chat) ed entro 24 ore lavorative dalla data ricezione (per i contatti asincroni)</li> <li>• N2: Numero contatti complessivi inoltrati al livello successivo</li> </ul>
Formula	$IQ13 = N1/N2$
Valore soglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IQ13 (su contatti telefonici e chat) = inoltro sincrono alla ricezione del contatto di primo livello nel 95% dei casi</li> <li>• IQ13 (su contatti asincroni) = inoltro entro 24 ore lavorative dalla ricezione del contatto di primo livello nel 95% dei casi</li> </ul>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ14 – Percentuale di indisponibilità del Servizio Operatori Inbound*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di indisponibilità del Servizio Operatori Inbound
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di indisponibilità del servizio operatori inbound</li> <li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista del servizio operatori inbound</li> </ul>
Formula	$IQ14 = N1/N2$
Valore soglia	<p>IQ14 &lt;= 3% giornaliera</p> <p>IQ14 &lt;= 20% mensile</p>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>

Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio Operatori Inbound INPS: sanzione pecuniaria (in caso di mancato rispetto della soglia giornaliera): <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizio Operatori Inbound Equitalia: sanzione pecuniaria (in caso di mancato rispetto della soglia giornaliera): <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Complessivamente per i due Enti: risoluzione del contratto (in caso di mancato rispetto della soglia mensile): il mancato rispetto del <u>valore soglia mensile</u> (IQ14 &lt; = 20%) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>
----------	---

*IQ15 - Tempo di attesa della risposta dell'utente per canale telefonico outbound*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di chiamate di outbound per cui il tempo che intercorre dalla risposta dell'utente al "pronto" dell'operatore è inferiore o uguale a 2 secondi
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero chiamate risposte entro 2"</li> <li>• N2: Numero chiamate complessive risposte dall'utente</li> </ul>
Formula	$IQ15 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ15 \geq 99\%$ dei casi (chiamate di outbound)
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ16 - Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back, per picco del servizio (tempi di gestione del 90% delle recall)*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo di richiamata (tempo di re-call) dell'utente, da parte dell'operatore, nei casi di picco del servizio di Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero recall gestite <u>entro 12 ore lavorative</u> dalla data di primo contatto dell'Utente (De)</li> <li>• N2: Numero complessivo recall attivate nel periodo (Dp)</li> </ul>
Formula	$IQ16 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ16 \geq 90\%$ delle recall complessivamente attivate nel periodo
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ17 - Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back, per picco del servizio (tempi di gestione del 100% delle recall)*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo di richiamata (tempo di re-call) dell'utente, da parte dell'operatore, nei casi di picco del servizio di Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero recall gestite <u>entro 24 ore lavorative</u> dalla data di primo contatto dell'Utente (De)</li> <li>• N2: Numero complessivo recall attivate nel periodo (Dp)</li> </ul>
Formula	$IQ17 = N1/N2$

Valore soglia	IQ17 = 100% delle recall complessivamente attivate nel periodo
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

*IQ18 – Tempestività di esecuzione di una campagna outbound*

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) di ritardo nell'effettuazione, da parte del Fornitore, della campagna outbound concordata con gli Enti
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di giorni "X" concordati per l'esecuzione e il completamento della campagna outbound</li> <li>• N2: Numero di giorni "X" effettivi per l'esecuzione e il completamento della campagna outbound</li> </ul>
Formula	$IQ18 = N1 - N2$
Valore soglia	IQ18 = 0 giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza per singola campagna</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <b>0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni giorno di ritardo accumulato nell'esecuzione delle campagne outbound programmate;</li> <li>• Servizi Equitalia: <b>0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni giorno di ritardo accumulato nell'esecuzione delle campagne outbound programmate.</li> </ul>

*IQ19 - Efficacia della formazione (superamento delle sessioni formative da parte degli Operatori)*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di operatori che hanno superato il test di verifica al termine della formazione ricevuta
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero di operatori che hanno superato il test con una percentuale di risposte positive superiore all'80% (dato da rilevare per singola giornata di somministrazione test)</li><li>• N2: Numero complessivo degli operatori a cui è stato somministrato il test di verifica nel periodo di rilevazione (dato da rilevare per singola giornata di somministrazione test)</li></ul>
Formula	$IQ19 = N1 / N2$
Valore soglia	$IQ19 \geq 80\%$ per singola giornata di somministrazione test
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frequenza giornaliera (giorno/evento di somministrazione test)</li><li>• Per singolo Ente</li></ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li><li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li></ul>

*IQ20 - Efficacia della formazione (Operatori formati)*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di operatori che hanno superato il test con almeno l'80% di risposte corrette e che vengono abilitati dal fornitore al servizio di Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di operatori formati: operatori che hanno superato il test con almeno l'80% di risposte corrette e che sono abilitati al servizio ( <i>Numero operatori formati</i> ) – <u>rilevazione su base giornaliera</u>
Formula	$IQ20 = \text{Numero operatori formati attivi sul Servizio Operatori del Contact Center}$

Valore soglia	IQ20 = 100% per singola giornata di operatività del Contact Center
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS – <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,0003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni decimo di punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: – <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,0003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni decimo di punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

IQ21 - Tempistiche di erogazione della formazione programmata

Descrizione	Valore che esprime il tempo di erogazione della formazione a tutti gli operatori attivi sul servizio di Contact Center
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Data effettiva di erogazione della formazione</li> <li>• N2: Data di erogazione della formazione programmata e concordata con gli Enti</li> </ul>
Formula	$IQ21 = N1 - N2$
Valore soglia	IQ21= 0 giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza per singola campagna/evento formativo</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <b>0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni giorno di ritardo accumulato nell'esecuzione delle campagne outbound programmate;</li> <li>• Servizi Equitalia: <b>0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni giorno di ritardo accumulato nell'esecuzione delle campagne outbound programmate.</li> </ul>

IQ22 - Corretta alimentazione del Portale Operatori e degli strumenti di KM

Descrizione	Valore che esprime il numero massimo di segnalazioni effettuate dal personale degli Enti relativamente alla non corretta/incompleta gestione e alimentazione del Portale Operatori e degli strumenti di KM da parte del Fornitore del Lotto 1
Unità di misura	Numero di segnalazioni effettuate dal personale degli Enti
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero massimo di segnalazioni ammesse nel periodo (trimestre) per la non corretta/incompleta alimentazione e gestione del Portale Operatori e degli strumenti di KM ( <i>Numero massimo segnalazioni per Portale Operatori e strumenti di KM</i> )
Formula	$IQ22 =$ Numero massimo segnalazioni per Portale Operatori e strumenti di KM
Valore soglia	$IQ22 \leq 2$ segnalazioni
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza trimestrale</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <b>0,3‰ del corrispettivo trimestrale</b> per ogni unità di superamento del valore soglia richiesto (fino ad un massimo di 10 segnalazioni);</li> <li>• Servizi Equitalia: <b>0,3‰ del corrispettivo trimestrale</b> per ogni unità di superamento del valore soglia richiesto (fino ad un massimo di 10 segnalazioni).</li> </ul>

*IQ23 – Percentuale di turn over del personale adibito al Servizio Operatori*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale del numero di sostituzioni, compresi licenziamenti, di addetti sul totale delle risorse addette al servizio operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di risorse uscite nel trimestre (al netto delle risorse in uscita per dimissioni volontarie)</li> <li>• N2: Numero di risorse in organico a inizio trimestre</li> </ul>
Formula	$IQ23 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ23 \leq 7\%$

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza trimestrale
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1‰ del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia trimestrale definito.</li> </ul>

*IQ24 - Occupancy level degli Operatori impiegati sul Contact Center*

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo dell'attività dell'operatore attivo sul servizio di Contact Center (incluso il tempo di "after call work")
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo parlato (tempo di conversazione)</li> <li>• N2: Tempo di hold (tempo in cui l'operatore mette in attesa il cliente per avere informazioni)</li> <li>• N3: Tempo di log al sistema (incluso after call work)</li> </ul>
Formula	$IQ24 = (N1 + N2) / N3$
Valore soglia	$IQ24 \leq 88\%$ per il 100% degli Operatori attivi quotidianamente sul servizio
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente (per gli Operatori dedicati al singolo Ente)</li> </ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatori dedicati INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Operatori dedicati Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Operatori multi-Ente: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> </ul>

*IQ25 - Tempo di after call work*

Descrizione	Valore che esprime il tempo (in secondi) che l'operatore deve impiegare per svolgere attività legate alla singola chiamata appena conclusa (contatto telefonico inbound e outbound)
Unità di misura	Secondi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di log al sistema</li> <li>• N2: Tempo parlato (tempo di conversazione)</li> <li>• N3: Tempo di hold (tempo in cui l'operatore mette in attesa il cliente per avere informazioni)</li> </ul>
Formula	$IQ25 = N1 - N2 - N3$
Valore soglia	$IQ25 \geq 20''$ per il <u>100%</u> delle chiamate gestite giornalmente
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Servizi Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,005% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.</li> </ul>

### *IQ26 – Adeguatezza del personale*

Descrizione	Valore che esprime la conformità della preparazione in possesso delle figure professionali impiegate sul servizio di Contact Center
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di giorni (lavorativi) impiegati dal Fornitore per la sostituzione di un operatore su richiesta degli Enti a fronte di segnalazioni/reclami specifici ricevuti dall'Utenza (Numero gg. impiegati per sostituzione operatore)
Formula	$IQ26 = \text{Numero gg. impiegati per sostituzione operatore}$
Valore soglia	$IQ26 \leq 30$ giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza trimestrale (per singolo caso di sostituzione del personale)

Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <b>0,6‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni giorno di ritardo accumulato per la sostituzione del personale ritenuto inadeguato.
----------	---

*IQ27 - Percentuale di addetti appartenenti alle categorie disabili*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di operatori, attivi sul servizio di Contact Center, appartenenti alle categorie disabili
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di operatori (dipendenti) appartenenti a categorie disabili</li> <li>• N2: Numero complessivo di operatori (dipendenti) attivi sul servizio di Contact Center</li> </ul>
Formula	$IQ27 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ27 \geq 15\%$ per singola giornata di operatività del Contact Center
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,05% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto.

*IQ28 - Disponibilità dei canali di contatto attivi sul Contact Center*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità dei canali di contatto attivi sul Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di disponibilità del singolo canale nel periodo di osservazione</li> <li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per singolo canale attivo</li> </ul>
Formula	$IQ28 = De/Dp$
Valore soglia	$IQ28 \geq 99,9\%$ giornaliera $IQ28 \geq 80\%$ trimestrale

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente (per i canali dedicati ai singoli Enti)</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canali di contatto dedicati INPS: <u>Per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Canali di contatto dedicati Equitalia: <u>Per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Canali di contatto comuni a INPS-Equitalia: <u>Per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto</li> </ul> <p><u>Risoluzione del contratto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complessivamente per i due Enti: Il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (IQ28 &gt;= 80%) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>

IQ29 - Disponibilità infrastruttura sistema CRM

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità infrastruttura sistema CRM
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di disponibilità infrastruttura sistema CRM nel periodo di osservazione</li> <li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione (Dp)</li> </ul>
Formula	$IQ29 = De/Dp$
Valore soglia	<p>IQ29 &gt;= 99,9% giornaliera</p> <p>IQ29 &gt;= 80% trimestrale</p>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> <li>• Per singolo Ente (in caso di adozione di piattaforme di CRM dedicate/verticali da parte del singolo Ente)</li> </ul>

Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piattaforme di CRM verticali INPS: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Piattaforme di CRM verticali Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Piattaforme di CRM comuni a INPS ed Equitalia: <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,003% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> </ul> <p>Risoluzione del contratto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (IQ29 &gt;= 80%) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>
----------	--

#### *IQ30 - Disponibilità del sistema IVR*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità del sistema automatico IVR
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di disponibilità infrastruttura sistema IVR nel periodo di osservazione</li> <li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione</li> </ul>
Formula	$IQ30 = N1/N2$
Valore soglia	<p>IQ30 &gt;= 99,9% giornaliera</p> <p>IQ30 &gt;= 80% trimestrale</p>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penale (sanzione pecuniaria): <u>Per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,007% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Risoluzione del contratto: Il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (IQ30 &gt;= 80%) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>

*IQ31 - Disponibilità infrastruttura sistema Portale Telefonico Evoluto*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità infrastruttura sistema Portale Telefonico Evoluto
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Tempo di disponibilità infrastruttura sistema Portale Telefonico Evoluto nel periodo di osservazione</li><li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione</li></ul>
Formula	$IQ31 = De/Dp$
Valore soglia	$IQ31 \geq 99,9\%$ giornaliera $IQ31 \geq 80\%$ trimestrale
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penale (sanzione pecuniaria): <u>Per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,007% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li><li>• Risoluzione del contratto: il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (<math>IQ31 \geq 80\%</math>) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li></ul>

*IQ32 - Disponibilità del sistema KM*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità infrastruttura sistema KM (Knowledge Management)
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Tempo di disponibilità infrastruttura sistema KM nel periodo di osservazione</li><li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione</li></ul>
Formula	$IQ32 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ32 \geq 99,9\%$ giornaliera $IQ32 \geq 80\%$ trimestrale

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penale (sanzione pecuniaria): <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,007% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Risoluzione del contratto: il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (IQ32 &gt;= 80%) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>

### IQ33 - Disponibilità del sistema CRMA

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità infrastruttura sistema CRMA
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di disponibilità infrastruttura sistema CRMA nel periodo di osservazione</li> <li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione</li> </ul>
Formula	$IQ33 = N1/N2$
Valore soglia	<p>IQ33 &gt;= 99,9% giornaliera</p> <p>IQ33 &gt;= 80% trimestrale</p>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penale (sanzione pecuniaria): <u>per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,007% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Risoluzione del contratto: il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (IQ33 &gt;= 80%) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>

### IQ34 - Disponibilità delle piattaforme/strumenti inclusi nel servizio di Control Room

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità delle piattaforme e degli strumenti inclusi nel servizio di Control Room
-------------	---

Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo di disponibilità delle piattaforme/strumenti del servizio di Control Room nel periodo di osservazione</li> <li>• N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione</li> </ul>
Formula	$IQ34 = N1/N2$
Valore soglia	<p><math>IQ34 \geq 99,9\%</math> giornaliera</p> <p><math>IQ34 \geq 80\%</math> trimestrale</p>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza giornaliera</li> </ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penale (sanzione pecuniaria): <u>Per ogni giorno</u> in cui non è rispettato il valore soglia definito: <b>0,007% del corrispettivo trimestrale</b> per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia richiesto;</li> <li>• Risoluzione del contratto: Il mancato rispetto del <u>valore soglia trimestrale</u> (<math>IQ34 \geq 80\%</math>) costituirà grave inadempimento e gli Enti avranno la facoltà di dichiarare la <b>risoluzione</b> di diritto del contratto.</li> </ul>

*IQ35 - Disponibilità al collaudo delle componenti infrastrutturali*

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) di ritardo per la disponibilità al collaudo rispetto alla data di collaudo prevista nel piano di progetto
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Data effettiva di disponibilità al collaudo</li> <li>• N2: Data di collaudo programmata e concordata con gli Enti</li> </ul>
Formula	$IQ35 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ35 = 0$ giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singolo collaudo

Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fino al raggiungimento del <b>10° giorno di ritardo: 0,3‰ del valore economico del progetto software</b> per ogni giorno solare di ritardo;</li> <li>• Tra il <b>11° ed il 30° giorno di ritardo: 0,3‰ del valore economico del progetto software</b> per ogni giorno solare di ritardo;</li> <li>• Oltre il 30° giorno di ritardo: <b>0,75‰ del valore economico del progetto software</b> per ogni giorno solare di ritardo.</li> </ul>
----------	--

*IQ36 - Risoluzioni difettosità in caso di collaudo con esito negativo delle componenti infrastrutturali all'avvio e nelle eventuali successive estensioni dell'infrastruttura*

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) decorrenti dalla data del collaudo negativo dell'infrastruttura, in cui il Fornitore dovrà eliminare le difettosità riscontrate e ripresentare il prodotto per la riesecuzione di un nuovo collaudo
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Data effettiva per la risoluzione delle difettosità e riesecuzione del collaudo</li> <li>• N2: Data del collaudo con esito negativo</li> </ul>
Formula	$IQ36 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ36 \leq 10$ giorni lavorativi (fino ad un massimo di 15 gg.)
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per singolo collaudo</li> </ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <b>1‰ del valore economico del singolo intervento</b> per ogni giorno solare di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni, salvo il risarcimento del maggior danno. (Oltre i 15 gg., può essere richiesta dagli Enti ad altro Fornitore la prestazione, ponendo a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 la spesa sostenuta)

*IQ37 – Ritardo nella consegna delle componenti infrastrutturali*

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) di ritardo nella consegna <u>delle componenti infrastrutturali</u> rispetto ai termini previsti dal piano di progetto
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Data effettiva di consegna <u>delle componenti infrastrutturali</u></li><li>• N2: Data di consegna programmata e concordata con gli Enti</li></ul>
Formula	$IQ37 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ37 = 0$ giorni lavorativi (fino ad un massimo di 30 gg.)
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per singola consegna</li></ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <b>1‰ del valore economico del singolo intervento</b> per ogni giorno solare di ritardo, fino ad un massimo di 30 giorni, salvo il risarcimento del maggior danno. (Oltre i 30 gg., può essere richiesta dagli Enti ad altro Fornitore la prestazione, ponendo a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 la spesa sostenuta)

*IQ38 – Ritardo nell'avvio in esercizio delle componenti infrastrutturali*

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) di ritardo nell'avvio in esercizio <u>delle componenti infrastrutturali</u> rispetto ai termini previsti dal piano di progetto
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Data effettiva di avvio in esercizio del prodotto già consegnato</li><li>• N2: Data di avvio in esercizio programmata e concordata con gli Enti</li></ul>
Formula	$IQ38 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ38 = 0$ giorni lavorativi (fin ad un massimo di 60 gg.)
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singolo avvio

Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <b>1‰ del valore economico del singolo intervento</b> per ogni giorno solare di ritardo, fino ad un massimo di 60 giorni, salvo il risarcimento del maggior danno.  (Oltre i 60 gg., può essere richiesta dagli Enti ad altro Fornitore la prestazione, ponendo a carico del Fornitore aggiudicatario Lotto 1 la spesa sostenuta)
----------	---

*IQ39 - Ritardo nella risoluzione dei malfunzionamenti delle componenti infrastrutturali durante il Periodo di Garanzia*

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (solari) di ritardo intercorsi per il ripristino della funzionalità delle componenti infrastrutturali non funzionanti durante il periodo di garanzia
Unità di misura	Giorni solari
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Data effettiva di risoluzione dei malfunzionamenti delle componenti infrastrutturali durante il periodo di garanzia</li> <li>• N2: Data effettiva della segnalazione di malfunzionamento da parte degli Enti</li> </ul>
Formula	$IQ39 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ39 \leq 2$ giorni solari nel 100% dei casi (malfunzionamenti del prodotto intercorsi durante il periodo di garanzia), fino ad un massimo di 30 gg.
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singolo intervento
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <b>1‰ del valore economico del singolo intervento</b> per ogni giorno solare di ritardo, fino ad un massimo di 30 giorni di fermo, salvo il risarcimento del maggior danno.  (Oltre i 30 gg., può essere richiesta dagli Enti ad altro Fornitore la prestazione, ponendo a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 la spesa sostenuta)

*IQ40 - Tempi di intervento e ripristino guasti bloccanti (alta priorità) delle componenti infrastrutturali*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di guasti bloccanti delle componenti infrastrutturali
Unità di misura	Punto percentuale

Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo medio di intervento (in ore lavorative) inferiore a 2 ore (valutato su base trimestrale)</li> <li>• N2: Tempo medio di ripristino guasto bloccante (in ore lavorative) inferiore a 6 ore (valutato su base trimestrale)</li> </ul>
Formula	$IQ40 = N1$ $IQ40 = N2$
Valore soglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>N1 \leq 2</math> ore</li> <li>• <math>N2 \leq 6</math> ore</li> </ul>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per singolo intervento/ripristino</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo di intervento (N1) = <b>0,3‰ del Deposito Cauzionale Definitivo (DCD)</b> per ogni 0,1% di aumento rispetto al valore soglia definito</li> <li>• Tempo di ripristino guasto bloccante (N2) = <b>0,6‰ del Deposito Cauzionale Definitivo (DCD)</b> per ogni 0,1% di aumento rispetto al valore soglia definito.</li> </ul>

*IQ41 - Tempi di intervento e ripristino guasti non bloccanti (media priorità) delle componenti infrastrutturali*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di guasti non bloccanti delle componenti infrastrutturali
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Tempo medio di intervento (in ore lavorative) inferiore a 4 ore (valutato su base trimestrale)</li> <li>• N2: Tempo medio di ripristino guasto non bloccante (in ore lavorative) inferiore a 16 ore (valutato su base trimestrale)</li> </ul>
Formula	$IQ41 = N1$ $IQ41 = N2$
Valore soglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>N1 \leq 4</math> ore</li> <li>• <math>N2 \leq 16</math> ore</li> </ul>
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singolo intervento/ripristino

Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo di intervento (N1) = <b>0,3‰ del Deposito Cauzionale Definitivo (DCD)</b> per ogni 0,1% di aumento rispetto al valore soglia definito;</li> <li>• Tempo di ripristino guasto bloccante (N2) = <b>0,4‰ del Deposito Cauzionale Definitivo (DCD)</b> per ogni 0,1% di aumento rispetto al valore soglia definito.</li> </ul>
----------	---

IQ42 - Giorni di mancata disponibilità dell'infrastruttura per le attività di test, collaudo e produzione per le attività del Lotto 2.

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) di mancata disponibilità dell'infrastruttura di test, collaudo e produzione per le attività del Lotto 2.
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Data effettiva disponibilità dello specifico ambiente.</li> <li>• N2: Data pianificata con Lotto2 per la disponibilità dell'ambiente.</li> </ul>
Formula	$IQ42 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ42 = 0$ giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singola attività
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fino al raggiungimento del <b>10° giorno di ritardo: 0,3‰ del valore economico del progetto software del Lotto2 che subisce il ritardo</b> per ogni giorno solare di ritardo stesso;</li> <li>• Tra il <b>11° ed il 30° giorno di ritardo: 0,45 ‰ del valore economico del progetto software del Lotto2 che subisce il ritardo</b> per ogni giorno solare di ritardo stesso;</li> </ul> <p>Oltre il 30° giorno di ritardo: <b>0,75‰ del valore economico del progetto software del Lotto2 che subisce il ritardo</b> per ogni giorno solare di ritardo stesso.</p>

IQ43 - Giorni di ritardo per la risoluzione della sinistrosità riscontrata sull'infrastruttura in caso di collaudo negativo delle attività del Lotto 2 determinato da difettosità infrastrutturale.

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) decorrenti dalla data del verbale di collaudo negativo, in cui il Fornitore dovrà eliminare le difettosità e rendere nuovamente disponibile l'infrastruttura per la esecuzione di un nuovo collaudo
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Data effettiva per la risoluzione delle difettosità e messa a diposizione dell'infrastruttura per l'esecuzione del collaudo</li> <li>• N2: Data del collaudo Lotto 2 con esito negativo determinato da difettosità infrastrutturale</li> </ul>
Formula	$IQ43 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ43 \leq 10$ giorni lavorativi (fino ad un massimo di 15 gg.)
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per singolo collaudo</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria): <b>1‰ del valore economico del singolo intervento</b> per ogni giorno solare di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni, salvo il risarcimento del maggior danno.</p> <p>(Oltre i 15 gg., può essere richiesta dagli Enti ad altro Fornitore la prestazione, ponendo a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 la spesa sostenuta)</p>

#### *IQ44 - Grado di soddisfazione dell'Utenza*

Descrizione	<p>Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Utente al sondaggio riguardante il grado di soddisfazione dell'utente stesso rispetto ai servizi di Contact Center erogati (facilità di navigazione e chiarezza delle informazioni per il servizio automatico in linea - IVR ed efficacia, rapidità e cortesia per il Servizio Operatori Inbound e Outbound).</p> <p>Si considerano le campagne di rilevazione a "freddo" (es. instant feedback) e le campagne di rilevazione "a caldo" (es. emoticon) della Customer Satisfaction.</p>
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di risposte positive fornite dall'utente intervistato</li> <li>• N2: Numero complessivo delle domande del sondaggio somministrato all'utente intervistato</li> </ul>

Formula	$IQ44 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ44 > 80\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li> <li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li> <li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li> </ul>

*IQ45 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Ascolto Chiamate Registrate*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di chiamate ascoltate, dal personale degli Enti e/o dal personale del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3, con valutazione positiva sulla corretta gestione della chiamata da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di chiamate ascoltate con valutazione positiva</li> <li>• N2: Numero complessivo delle chiamate ascoltate nel periodo</li> </ul>
Formula	$IQ45 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ45 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li> <li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li> <li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li> </ul>

*IQ46 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Affiancamenti/Ascolti in doppia cuffia*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di affiancamenti, effettuati dal personale degli Enti e/o dal personale del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3, con valutazione positiva sulla corretta gestione della chiamata da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero di affiancamenti effettuati con valutazione positiva</li><li>• N2: Numero complessivo degli affiancamenti effettuati nel periodo</li></ul>
Formula	$IQ46 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ46 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frequenza mensile</li><li>• Per singolo Ente</li></ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li><li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li><li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li></ul>

*IQ47 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti asincroni*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti asincroni (es. web-form, fax, e-mail) monitorati, dal personale degli Enti e/o dal personale del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3, con valutazione positiva sulla corretta gestione del singolo contatto da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero di contatti monitorati con valutazione positiva</li><li>• N2: Numero complessivo di contatti monitorati nel periodo</li></ul>
Formula	$IQ47 = N1/N2$

Valore soglia	IQ47 >= 90%
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li> <li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li> <li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li> </ul>

*IQ48 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti chat*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti chat monitorati, dal personale degli Enti e/o dal personale del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3, con valutazione positiva sulla corretta gestione del contatto chat da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di contatti chat monitorati con valutazione positiva</li> <li>• N2: Numero complessivo di contatti chat monitorati nel periodo</li> </ul>
Formula	$IQ48 = N1/N2$
Valore soglia	IQ48 >= 90%
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li> <li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li> <li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li> </ul>

*IQ49 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio quesiti Back Office*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di quesiti di back office (inviati dagli operatori del Contact Center al personale degli Enti) monitorati, dal personale degli Enti e/o dal personale del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3, con valutazione positiva sulla corretta gestione dei quesiti da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero di quesiti monitorati con valutazione positiva</li><li>• N2: Numero complessivo di quesiti monitorati nel periodo</li></ul>
Formula	$IQ49 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ49 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frequenza mensile</li><li>• Per singolo Ente</li></ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li><li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li><li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li></ul>

*IQ50 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery Audit*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di Mystery Audit (es. mystery call, mail, fax, chat, sms inbound) effettuate con valutazione positiva dal personale degli Enti e/o dal personale del Fornitore aggiudicatario del Lotto 3
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N1: Numero di mystery audit effettuate con valutazione positiva</li><li>• N2: Numero complessivo di mystery audit effettuate nel periodo</li></ul>
Formula	$IQ50 = N1/N2$

Valore soglia	IQ50 >= 90%
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione di mirati interventi formativi nei confronti degli Operatori, i cui oneri sono a carico del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1.</li> <li>• La durata e i contenuti degli interventi formativi e le modalità di definizione ed erogazione dei relativi test di verifica dell'efficacia formativa dovranno essere condivise e approvate dagli Enti.</li> <li>• Gli Enti avranno la facoltà di verificare direttamente il corretto svolgimento dell'attività formativa e delle relative sessioni di verifica (test), secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico dei Lotti 1 e 3.</li> </ul>

*IQ51 - Percentuale di reclami/segnalazioni per servizi di Contact Center*

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di reclami e/o segnalazioni, effettuati dall'Utente, riguardanti i servizi erogati dal Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N1: Numero di reclami ricevuti inerenti il servizio di CC</li> <li>• N2: Numero totale di contatti gestiti nel periodo dagli operatori</li> </ul>
Formula	$IQ51 = N1/N2$
Valore soglia	$IQ51 \leq 0,0005\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <b>1.000 euro</b> per ogni reclamo ricevuto nel mese, eccedente la soglia definita (0,0005% dei contatti gestiti).

*IQ52 - Correttezza delle informazioni fornite dagli Operatori del Contact Center agli Utenti*

Descrizione	<p>Valore che esprime il numero di errori documentati (rilevati esclusivamente attraverso l'ascolto da parte degli Enti delle chiamate registrate e il monitoraggio dei contatti asincroni, contatti chat e quesiti di back office) relativi a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. erronee informazioni comunicate dagli operatori agli Utenti (rispetto a quanto definito nei sistemi di gestione della conoscenza - KM messi a disposizione da parte degli Enti),</li> <li>2. modalità di erogazione di servizi dispositivi (rispetto alle procedure operative validate dagli Enti).</li> </ol>
Unità di misura	Numero di errori documentati rilevati direttamente dal personale degli Enti
Periodo di riferimento	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di errori documentati rilevati dal personale degli Enti ( <i>Numero errori documentati rilevati dal personale degli Enti</i> )
Formula	$IQ52 = \text{Numero errori documentati rilevati dal personale degli Enti}$
Valore soglia	$IQ52 = 0$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza trimestrale</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <b>0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni unità di superamento del valore soglia richiesto (fino ad un massimo di 10 errori documentati);</li> <li>• Servizi Equitalia: <b>0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale</b> per ogni unità di superamento del valore soglia richiesto (fino ad un massimo di 10 errori documentati).</li> </ul>

*IQ53 - Mancato rispetto dei requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, delle misure e degli indici relativi agli SLA*

Descrizione	Valore che esprime il numero massimo di segnalazioni effettuate dal personale degli Enti relativamente al non corretto/incompleto adempimento/rispetto dei requisiti previsti in materia di: archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA
Unità di misura	Numero di segnalazioni effettuate dal personale degli Enti
Periodo di riferimento	Trimestrale

Dati da rilevare	Numero massimo di segnalazioni effettuate dal personale degli Enti nel periodo per il non rispetto dei requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA ( <i>Numero massimo segnalazioni per requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA</i> )
Formula	IQ53 = Numero massimo segnalazioni per requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA
Valore soglia	IQ53 <= 2 segnalazioni
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza mensile</li> <li>• Per singolo Ente</li> </ul>
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi INPS: <b>0,1‰ del corrispettivo trimestrale</b> per ogni unità di superamento del valore soglia richiesto (fino ad un massimo di 10 errori documentati);</li> <li>• Servizi Equitalia: <b>0,1‰ del corrispettivo trimestrale</b> per ogni unità di superamento del valore soglia richiesto (fino ad un massimo di 10 errori documentati).</li> </ul>