

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

Lotto 3

Servizio di Monitoraggio della qualità del Contact Center

Allegato – Livelli di Servizio del fornitore del Lotto 3

Indice

1	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	3
1.1	Quadro riepilogativo	3
1.2	Descrizione degli Indicatori di qualità	4

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 3.

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, di cui al 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 monitoraggio della qualità (livello di servizio) suddivisi per componente di servizio erogata dal fornitore del Lotto 3.

Indicatori di qualità applicabili a ciascuna componente di servizio	
IQ01	Tempestività nell'esecuzione delle attività programmate
IQ02	Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura
IQ03	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici
IQ04	Personale della fornitura inadeguato
IQ05	Turn over del personale
IQ06	Tempestività nella sostituzione di personale
IQ07	Disponibilità di risorse aggiuntive

1.2 Descrizione degli Indicatori di qualità

IQ01 - Tempestività nell'esecuzione delle attività programmate

Descrizione	Valore che esprime il rispetto dei tempi di esecuzione (completamento) dell'attività (servizi indicati nel Capitolato Tecnico del Lotto 3) concordati/programmati con gli Enti (es. completamento della campagne di rilevazione a freddo della customer satisfaction, completamento campagne di mystery audit)
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data pianificata per il completamento dell'attività (<i>Data_pian</i>)• Data effettiva di completamento attività da parte del Fornitore del Lotto 3 (<i>Data_cons</i>)
Formula	$IQ01 = (Data_cons - Data_pian)$
Valore soglia	$IQ01 \leq 1$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none">• Semestrale• Per singolo Ente
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none">• Servizi erogati verso INPS: 0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al livello soglia previsto;• Servizi erogati verso Equitalia: 0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al livello soglia previsto.

IQ02 - Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura

Descrizione	Valore che esprime il rispetto dei tempi di consegna dei documenti prodotti rispetto alle tempistiche concordate/programmate con gli Enti (es. consegna della reportistica periodica sulla qualità del servizio di Contact Center, caricamento a sistema delle "schede di rilevazione" compilate per strumento di monitoraggio della qualità del CC)
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data pianificata per la consegna prodotto (<i>Data_pian</i>)• Data effettiva di consegna prodotto (<i>Data_cons</i>)

Formula	$IQ02 = (Data_cons - Data_pian)$
Valore soglia	$IQ02 \leq 1$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> • Semestrale • Per singolo Ente
Sanzione	<p>Penale (sanzione pecuniaria):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi erogati verso INPS: 0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al livello soglia previsto; • Servizi erogati verso Equitalia: 0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al livello soglia previsto.

IQ03 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici

Descrizione	Valore che esprime la quantità di prodotti consegnati non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati dagli Enti.
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di documenti prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (<i>Ndocumenti_no_rc</i>) • Numero di prodotti complessivamente consegnati/riconsegnati (<i>Ndocumenti</i>) <p>Con "rilievi critici" si intendono i rilievi degli Enti che impediscono l'approvazione finale di un prodotto e/o la sua fruizione (es. il non rispetto completo dei requisiti di elaborazione del documento predefiniti con gli enti, presenza di dati incompleti e/o non accurati).</p>
Formula	$IQ03 = \frac{Ndocumenti_no_rc}{Ndocumenti} * 100$
Valore soglia	$IQ03 \geq 95\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	<ul style="list-style-type: none"> • Semestrale • Per singolo Ente

Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): <ul style="list-style-type: none"> • Servizi erogati verso INPS: 0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al livello soglia previsto; • Servizi erogati verso Equitalia: 0,1‰ del corrispettivo complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo accumulato, aggiuntivo rispetto al livello soglia previsto.
----------	---

IQ04 - Personale della fornitura inadeguato

Descrizione	Valore che misura le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura ritenute inadeguate dagli Enti di cui si dispone la sostituzione.
Unità di misura	Numero di risorse sostituite
Periodo di riferimento	Annuale
Dati da rilevare	Numero di risorse sostituite per ogni anno della fornitura su richiesta degli Enti (<i>Nrisorse_inadeg</i>)
Formula	$IQ04 = (Nrisorse_inadeg)$
Valore soglia	$IQ04 \leq 1$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Ad evento
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): 1,5‰ del corrispettivo massimo contrattuale per ogni unità superiore al valore soglia definito (sostituzione non imputabile agli Enti, ovvero a forza maggiore o caso fortuito).

IQ05 - Turn over del personale

Descrizione	Valore che indica le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore del Lotto 3 e autorizzate dagli Enti, delle risorse impiegate nella fornitura.
Unità di misura	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore del Lotto 3
Periodo di riferimento	Annuale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite (<i>Nrisorse_sostituite</i>)
Formula	$IQ05 = (Nrisorse_sostituite)$

Valore soglia	IQ05 <= 1
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Ad evento
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): 1,5‰ del corrispettivo massimo contrattuale per ogni unità superiore al valore soglia definito (sostituzione non imputabile agli Enti, ovvero a forza maggiore o caso fortuito).

IQ06 – Tempestività nella sostituzione del personale

Descrizione	Valore che misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data della richiesta/autorizzazione di una nuova risorsa a valle dell'approvazione di idoneità da parte degli Enti (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data di inserimento della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>) <p>Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui gli Enti, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiedono l'inserimento nel gruppo di lavoro del fornitore.</p>
Formula	$IQ06 = (Data_inser_risorsa) - (Data_rich_risorsa)$
Valore soglia	IQ06 <= 5
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Semestrale
Sanzione	Penale (Sanzione pecuniaria): 1‰ del corrispettivo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo, aggiuntivo rispetto al valore soglia definito e dovuto a inadempimento non imputabile agli Enti, ovvero a forza maggiore o caso fortuito.

IQ07 – Disponibilità di risorse aggiuntive

Descrizione	Valore che misura la disponibilità nell'inserimento di risorse aggiuntive nella fornitura a fronte di picchi lavorativi, allocabili entro 2 settimane dalla richiesta degli Enti.
Unità di misura	Punto percentuale

Periodo di riferimento	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risorse effettivamente allocate entro 2 settimane dalla richiesta (<i>Nrisorse_all</i>) • Numero delle risorse richieste nel periodo di rilevazione (<i>Nrisorse_rich</i>)¹ <p>¹ Il numero massimo di risorse aggiuntive richieste da allocare in ogni semestre è pari a 4 unità</p>
Formula	$IQ07 = \frac{Nrisorse_all}{Nrisorse_rich} * 100$
Valore soglia	IQ07=100%
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Semestrale
Sanzione	Penale (sanzione pecuniaria): 0,5‰ del corrispettivo massimo contrattuale per ogni unità eccedente al valore soglia definito (in caso di inadempimento non imputabile agli Enti, ovvero a forza maggiore o caso fortuito)