CAPITOLATO TECNICO – PARTE SPECIALE
LOTTO 4

APPALTO SPECIFICO IN AMBITO SDAPA CONTACT CENTER PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ

ID 3011

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

INDICE

INTRODUZIONE 3
1. SERVIZI DI CONTACT CENTER PER ADER 3
1.1. Servizio Principale –Inbound 4
1.1.1. Modalità di erogazione del servizio e canali adottati 4
1.1.2. Sistema di accesso e accoglienza 7
1.1.2.1. Fase 1 – sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore 7
1.1.2.2. Fase 2 – sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione da Sogei 8
1.1.3. Sistemi informativi a supporto 9
1.2. Servizi Opzionali 10
1.2.1. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati 10
1.2.2. Integrazione di sistemi informativi 10
1.2.3. Monitoraggio 13
1.2.3.1. Monitoraggio svolto dal Fornitore per il dominio ADER 13
1.2.3.2. Monitoraggio svolto da Sogei per il dominio ADER 15
1.2.4. Supporto alle attività formative 16
2. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO 17
3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE 18
4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI 20

INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce la parte speciale del Capitolato Tecnico della gara ID 3011 relativo all'affidamento dei servizi di Contact Center per l'Agenzia delle Entrate – Riscossione (ADER), come già rappresentato nel Capitolato Generale.

1. SERVIZI DI CONTACT CENTER PER ADER

I servizi di contact center a favore di ADER saranno erogati con operatore esclusivo per la commessa e secondo i vincoli di aggiudicazione descritti in documentazione di gara. Tali servizi richiesti sono volti a fornire assistenza agli utenti (Amministrazioni, imprese e utenti non specificamente profilati oppure cittadini) che lo richiedano relativamente al dominio ADER.

Saranno acquisiti i seguenti servizi:

- servizio principale, erogato mediante operatori ***Inbound***;
- servizi opzionali, quali:
    - infrastruttura logistica;
    - sistemi informativi a supporto;
    - infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati;
    - servizi di governo
    - Integrazione di sistemi informativi.

Relativamente all'infrastruttura logistica prevista per tale lotto, a integrazione di quanto riportato nella parte generale del Capitolato, il Fornitore dovrà installare sulle postazioni di lavoro per gli operatori del contact center solo software funzionale all'erogazione del servizio o all'uso aziendale oltre che software antimalware con relative licenze messo a disposizione da Sogei che possegga le seguenti funzionalità:

- **Application Control**, per la verifica della presenza di software anomalo o comunque non necessario agli operatori per l'erogazione del servizio;
- **Device Control**, per inibire l'utilizzo di periferiche esterne di Mass Storage (es. USB / SD / Dongle, ecc.);
- **Firewalling,** per il controllo del traffico autorizzato in inbound e outbound sulla postazione durante il funzionamento del servizio.

Sulle postazioni non potrà essere installato alcun hardware e software ulteriore rispetto a quelli sopra indicati ovvero autorizzati da Sogei. Si specifica che i sistemi operativi operanti sulle postazioni di lavoro a disposizione degli operatori, dovranno essere in grado di effettuare gli aggiornamenti automatici alle patch di sicurezza. Tale compito dovrà essere a cura del Fornitore stesso; in caso di omissione la postazione di lavoro potrebbe non essere in grado di collegarsi al servizio.

1.1. Servizio Principale –Inbound

Il servizio riguarderà il supporto finalizzato a gestire le richieste di informazioni o di supporto provenienti dai contribuenti, cittadini e imprese e a gestire le richieste di supporto alla gestione dei documenti esattoriali provenienti dagli Enti impositori, dagli Operatori della Riscossione e dalle strutture interne di ADER.

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound in modalità sincrona e asincrona attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

- canale telefonico;
- canale mail, web form, strumenti di CRM, eventuali ulteriori canali che potranno essere attivati a discrezione dell'Amministrazione.

In merito al servizio inbound, sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere il **Servizio Operatori con sistema telefonico** (Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza): tale opzione prevede l'utilizzo di personale operante con il sistema telefonico messo a disposizione dal Fornitore. Inizialmente, si prevede di richiedere tale opzione nell'ambito del dominio ADER per la quota parte del servizio erogato in modalità sincrona. In particolare, si precisa che inizialmente la richiesta di tale opzione è prevista per i primi 12 mesi dalla data di attivazione del servizio fermo restando che sarà facoltà dell'Amministrazione poter richiedere tale opzione per un periodo temporale diverso di quello indicato (12 mesi) in funzione delle proprie necessità.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per Sogei, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader e Supervisori).

Si precisa che per il servizio richiesto nell'ambito di tale AS deve essere previsto almeno:

- un **rapporto operatori/Team Leader di 12:1** (cioè dovrà essere presente un Team Leader ogni 12 operatori);
- un **rapporto operatori/Supervisori di 36:1** (cioè dovrà essere presente un Supervisore ogni 36 risorse gestite, di cui 32 operatori e 4 Team Leader).

Come descritto nel Capitolato d'Oneri, il Concorrente potrà offrire un miglioramento del rapporto fra operatori e team leader e fra operatori e supervisori.

1.1.1. Modalità di erogazione del servizio e canali adottati

Per la gestione delle attività lavorative connesse al servizio di Contact Center gli operatori dovranno seguire procedure/protocolli che saranno definite congiuntamente con Sogei durante la fase di avvio, secondo quanto indicato nella parte generale del Capitolato Tecnico.

In aggiunta è richiesto che siano prodotti i relativi "manuali operativi" indispensabili affinché tutti gli operatori seguano le stesse modalità attuative e per ridurre al minimo la possibilità di errore.

In corso di esecuzione contrattuale, Sogei si riserva di svolgere attività di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (ad esempio, modifiche relative a FAQ oppure al protocollo operativo dell'erogazione dei servizi) e darà apposita evidenza, attraverso comunicazione mail/pec al responsabile di dominio, delle attività di revisione/integrazione dei processi operativi richiedendone l'adeguamento. Il Fornitore, espletate tutte le attività necessarie all'adeguamento dell'erogazione del servizio, invia specifica comunicazione mail/pec ai referenti Sogei. Il tempo intercorrente tra le due comunicazioni è assoggettato al relativo SLA.

Il servizio di assistenza richiesto sincrono e asincrono si esplica in due distinti servizi, similari nel modello organizzativo ma con processi operativi distinti, che fanno riferimento a due differenti unità organizzative di ADER:

- **Servizio di Contact Center Contribuenti** (di seguito per brevità anche **CCM Contribuenti**) volto a gestire le richieste di informazioni o di supporto che provengono dai contribuenti, cittadini e imprese e in misura minore da Enti impositori e Pubbliche Amministrazioni;
- **Servizio di Contact Center Enti** (di seguito per brevità anche **CCM Enti**) si rivolge a tutti gli Enti Impositori, agli Operatori della Riscossione (ad es. strutture di Fiscalità Locale, agli Avvocati per l'utilizzo dell'applicativo Agenda Legale), alle strutture interne di ADER, per servizi di supporto alla gestione dei documenti esattoriali. Inoltre, fornisce agli Enti creditori, ed in generale alle Pubbliche Amministrazioni, un supporto costante per la risoluzione delle problematiche e l'erogazione delle informazioni. In particolare, l'assistenza riguarda le richieste relative:
    - al servizio di Verifica degli Inadempimenti (ex art. 48 - bis D.P.R. n.602/73);
    - ai servizi istituzionali e di supporto alla riscossione (formazione ruoli, formazione cartelle, servizi web Enti, ecc.).

Il Servizio di Contact Center Enti si articola nelle seguenti tipologie di richieste in relazione al grado di complessità della problematica e alle quali corrispondono specifici livelli di servizio:

- **Informative sui servizi**: riguardano le richieste d'informazioni generali sui servizi erogati dalle strutture ICT di ADER, o sulle modalità di utilizzo degli stessi;
- **Richieste di assistenza di base**: relative alle richieste sullo stato di avanzamento di una lavorazione o alle eventuali problematiche riscontrate nell'utilizzo di un servizio;
- **Richieste di assistenza specialistica**: riguardano quelle richieste la cui risoluzione richiede un intervento specialistico da parte delle strutture operative (come ad es. nel caso di eventuali anomalie software, di verifiche sulle basi dati o sullo stato di avanzamento delle elaborazioni batch, ecc.).

Il servizio di assistenza prevede:

- la ricezione delle richieste che avverrà come indicato sotto;
- la classificazione e inserimento delle richieste nello strumento CRM di Sogei con l'apertura di un ticket;

- l'analisi e la risoluzione della problematica che, nel caso di canale telefonico, dovrà avvenire contestualmente alla richiesta di assistenza. In linea generale gli operatori forniranno la soluzione attraverso i medesimi canali utilizzati dagli utenti. Per le richieste di assistenza per le quali l'operatore non è in grado di rispondere autonomamente mediante l'utilizzo dello strumento di knowledge base di Sogei oppure per le richieste di assistenza che non sono di competenza del contact center, è previsto il contatto con personale specializzato dell'Amministrazione (II o III livello) al quale verrà assegnata la SR per la lavorazione e che provvederà direttamente alla relativa chiusura;
- richiamare gli utenti che hanno lasciato il proprio recapito telefonico selezionando l'opzione "Call me back" resa disponibile dal sistema di accesso e accoglienza nel rispetto del relativo livello di servizio. Si riterrà gestita la richiamata sia quando l'utente viene ricontattato (nei tempi indicati nel relativo SLA) e ha risposto sia quando sono stati esperiti 3 tentativi di ricontatto senza risposta da parte dell'utente. In linea generale, comunque, all'utente in coda, superati i 120-180 sec. di attesa, viene proposta l'opzione di "Call me back" con possibilità di inserire il numero di telefono su cui essere ricontattato ed eventualmente selezionare una fascia oraria di preferenza (es. mattina, pomeriggio, prima possibile);
- Raccogliere le risultanze delle attività di "Customer satisfaction" al termine della conversazione dell'operatore nel rispetto del relativo livello di servizio.
- In aggiunta a quanto sopra per il CCM Contribuenti, sarà richiesto anche il servizio di prenotazione telefonica degli appuntamenti allo sportello. Tale servizio prevede la gestione delle chiamate dei contribuenti che chiedono di prenotare un appuntamento allo sportello, anziché farlo in autonomia dal sito istituzionale (funzione "Prenota un appuntamento allo sportello" – area pubblica) o dall'App Equiclick. L'operatore, tramite apposito applicativo messo a disposizione da Sogei, ricercherà lo sportello più vicino al richiedente, attraverso la selezione della provincia/località/ecc., e potrà prenotare un appuntamento selezionando per il servizio richiesto la data e l'orario, inserendo il codice fiscale e l'e-mail del richiedente (o una e-mail indicata sempre dal richiedente) e comunicando allo stesso gli estremi dell'appuntamento.

Per il ***CCM Contribuenti***, le richieste di assistenza potranno pervenire al contact center attraverso differenti modalità:

- **canale telefonico con Numero unico (+39) 060101 messo a disposizione da Sogei**. Il Numero Unico dovrà essere disponibile tramite un risponditore automatico (IVR) tutti i giorni, 24 ore su 24. In merito alla disponibilità del sistema di accesso e accoglienza, si rimanda a quanto rappresentato al sotto-paragrafo "Sistema di accesso e accoglienza";
- form web messo a disposizione da Sogei sul Portale istituzionale www.agenziaentrateriscossione.gov.it.
- form messo a disposizione da Sogei e accessibile dalla APP EquiClick.

Per ***CCM Enti***, le richieste di assistenza potranno pervenire al contact center attraverso differenti modalità:

- **canale telefonico con Numero Verde 800 349 192** messo a disposizione da Sogei. Il Numero Verde dovrà essere disponibile tramite un risponditore automatico (IVR) tutti i giorni, 24 ore su 24. In merito alla disponibilità del sistema di accesso e accoglienza, si rimanda a quanto rappresentato sotto "Sistema di accesso e accoglienza";
- canale e-mail messo a disposizione da Sogei;
- form web messo a disposizione da Sogei sul Portale istituzionale www.agenziaentrateriscossione.gov.it.

1.1.2. Sistema di accesso e accoglienza

Sia per il CCM Contribuenti che per il CCM Enti, in merito alla messa a disposizione del sistema di accesso e accoglienza si distinguono due fasi:

1.1.2.1. Fase 1 – sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore

Il sistema di accesso e accoglienza, incluso della barra telefonica utilizzata sulle postazioni operatore per la gestione delle richieste di assistenza degli utenti e del risponditore automatico (IVR), deve essere messo a disposizione dal Fornitore in una fase iniziale e per un periodo stimato di 12 mesi. Sogei provvederà a comunicare al Fornitore il termine di tale fase con un preavviso minimo di 60 giorni, tale periodo è da ritenersi massimale e potrebbe non essere necessario in base a quanto Sogei potrà avere a disposizione nel momento di avvio del servizio.

Il sistema messo a disposizione dal Fornitore dovrà offrire anche le seguenti funzionalità:

- "Call me Back", che permette, in momenti di picchi di traffico, l'attivazione di un meccanismo di raccolta del numero telefonico dell'utente chiamante, per il successivo ricontatto dello stesso in modalità outbound da parte degli operatori inbound del contact center. Inoltre, dovrà essere possibile prevedere la configurazione di un basket massimo di chiamate per le quali attivare l'opzione "Call me back" attraverso la definizione di una soglia che tiene conto delle esigenze del servizio e di quanto concordato con Sogei;
- Somministrazione di survey a fine chiamata che garantisca la possibilità per l'utente di rispondere, al termine della chiamata con l'operatore, ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato (rilevazione a caldo della Customer Satisfaction). Le risultanze saranno periodicamente rendicontate all'Amministrazione;
- In merito all'IVR si precisa che dovrà essere in funzione 24 ore al giorno compresi i festivi e sarà strutturato in maniera diversa per CCM Contribuenti e CCM Enti in base all'orario di servizio (ad esempio, nell'orario di servizio previsto 08:00- 18:00, sarà possibile parlare con

un operatore sempre attivo mentre al di fuori di tale orario sarà possibile parlare con un operatore non attivo);
- Disponibilità verso Sogei dei dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore ai fini del monitoraggio del servizio offerto agli utenti.

Le linee telefoniche saranno messe a disposizione da ADER e rilasciate alla sede del Fornitore per l'inoltro al sistema di accesso e accoglienza delle chiamate. Ad oggi ADER utilizza i seguenti canali telefonici:

- Numero unico 060101, raggiungibile sia da telefono fisso che da cellulare (con tariffazione stabilita dal gestore telefonico del chiamante), dedicato ai Contribuenti, per informazioni e assistenza su cartelle e procedure di riscossione;
- Numero verde 800.349.192 dedicato agli Enti pubblici, per i servizi applicativi ad essi dedicati, per il supporto alla riscossione e la verifica inadempimenti.

L'infrastruttura telefonica dedicata ad ADER, attualmente gestita dall'operatore Fastweb, prevede ad oggi l'utilizzo di 12 flussi primari bidirezionali, 6 sul data center primario e 6 sul data center secondario. Ogni flusso primario prevede un massimo di 30 canali contemporanei.

Il Fornitore dovrà quindi dotarsi degli apparati necessari per l'interconnessione del proprio sistema di accesso e accoglienza con i primari messi a disposizione da ADER.

Nel periodo di durata contrattuale, Sogei/ADER si riservano la possibilità di variare il numero delle linee sopra indicate; a seguito di tale eventuale variazione, il Fornitore dovrà garantire l'adeguamento degli apparati necessari per l'interconnessione del proprio sistema di accesso e accoglienza con le linee messe a disposizione.

Tutti i dettagli relativi ai GNR usati, porte e interfacce per la connessione con il centralino del Fornitore saranno comunicate da Sogei al Fornitore nel dettaglio a valle della stipula del contratto e durante la fase di avvio.

In merito all'attività di Customer Satisfaction, la raccolta delle informazioni sarà a cura del Fornitore fino a quando il sistema di accesso e accoglienza sarà messo a disposizione dal Fornitore stesso mentre sarà a cura di Sogei a partire da quando Sogei stessa metterà a disposizione il sistema di accesso e accoglienza. L'elaborazione delle informazioni sarà in entrambi i casi a carico di Sogei.

1.1.2.2. Fase 2 – sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione da Sogei

Il sistema di accesso e accoglienza, incluso della barra telefonica utilizzata sulle postazioni operatore per la gestione delle richieste di assistenza degli utenti e del risponditore automatico (IVR), potrà esser messo a disposizione da Sogei dall'avvio del servizio o in una fase successiva alla fase 1.

Le linee telefoniche saranno messe a disposizione da Sogei che si occuperà anche dei sistemi di monitoraggio delle chiamate e del servizio “Call me Back”.

Tale sostituzione avverrà senza soluzione di continuità al fine di garantire la continuità del servizio.

La barra telefonica sarà resa disponibile sulle postazioni degli operatori di contact center per la fruizione secondo modalità che saranno stabilite da Sogei. Si ritiene che la fruizione avverrà tramite browser poiché si tratterà di un servizio in Cloud.

Saranno effettuate da parte di Sogei delle sessioni di formazione rivolte agli operatori in merito alla barra telefonica di Sogei.

In questa fase, in merito all’attività di “Customer Satisfaction”, la raccolta delle informazioni sarà a cura di Sogei che si occuperà, come per la fase 1, anche dell’elaborazione delle informazioni.

1.1.3. Sistemi informativi a supporto

A completamento e integrazione di quanto riportato nella parte generale del Capitolato Tecnico, si riportano di seguito alcune informazioni aggiuntive:

- nel caso in cui Sogei metterà a disposizione il sistema di accesso e accoglienza, Sogei fornirà degli appositi panel che permetteranno la visualizzazione, da parte del Fornitore, della coda delle chiamate per i due servizi CCM Contribuenti e CCM Enti;
- nel caso in cui il Fornitore metterà a disposizione di Sogei il sistema di accesso e accoglienza, il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli appositi panel che permettano la visualizzazione della coda delle chiamate per i due servizi CCM Contribuenti e CCM Enti;
- in merito al sistema di CRM (Customer Relationship Management) messo a disposizione da Sogei a supporto delle attività degli operatori e dedicato alla gestione delle richieste di servizio (SR), si precisa che esso è realizzato:
    - relativamente a CCM Enti: al periodo attuale tramite la soluzione CRM Microsoft Dynamics on premise (versione 8.2.3.8) messo a disposizione mediante la fornitura di credenziali ad hoc, per il futuro tramite il prodotto che l’Amministrazione vorrà adottare;
    - per CCM Contribuenti: tramite la soluzione CRM Salesforce, per il futuro tramite il prodotto che l’Amministrazione vorrà adottare.

Si specifica che gli applicativi messi a disposizione da Sogei per il CCM Contribuenti saranno integrati tra loro mentre per il CCM Enti non lo saranno. Pertanto, in tal caso, la barra telefonica non sarà integrata con il CRM per un primo periodo; possibili integrazioni e miglioramenti saranno considerati e da discutere in futuro. Per questo motivo, per CCM Enti, gli operatori di contact center dovranno lavorare i case del CRM con una modalità di compilazione differente ossia dovranno obbligatoriamente profilare ciascun ticket aperto sul CRM Dynamics 365, o altro prodotto che l’Amministrazione deciderà di utilizzare, utilizzando una «tripletta» di informazioni che prevede la

classificazione delle casistiche di assistenza secondo una Categoria e un Servizio specifico e secondo una Tipologia di richiesta (Assistenza o Malfunzionamento).

1.2. Servizi Opzionali

A completamento del servizio principale, oltre ai servizi opzionali descritti nella parte generale del Capitolato, è previsto quanto di seguito riportato.

1.2.1. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

Sono richiesti **Canali per la terminazione del traffico telefonico** la cui quantità stimata è indicata al par. 4 del Capitolato d'Oneri.

Sogei potrà richiedere l'eventuale variazione del numero dei canali.

1.2.2. Integrazione di sistemi informativi

È richiesto al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra i sistemi informativi previsti per la corretta erogazione del servizio di contatto.

Più specificatamente, ai fini dell'integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli dell'Amministrazione, è necessaria un'interconnessione tra i centri servizi che ospitano i sistemi utilizzati, pertanto al Fornitore, nell'ambito di tale servizio, verrà richiesto di prevedere la possibilità di realizzare una rete overlay su accesso internet (tramite VPN) mediante canale di comunicazione criptato adeguatamente dimensionata per garantire lo scambio informativo con i sistemi dell'Amministrazione.

L'obiettivo è quello di dotare gli operatori di Contact Center di uno strumento di lavoro collegato e/o integrato con i sistemi informativi di Sogei a seconda della messa a disposizione o meno del sistema di accesso e accoglienza da parte del Fornitore.

Per il periodo per il quale è richiesto che il Fornitore metta a disposizione il sistema di accesso e accoglienza, è necessario prevedere l'integrazione della barra telefonica messa a disposizione dal Fornitore con il sistema di Problem Management (CRM) messo a disposizione da Sogei. L'integrazione si rende necessaria per garantire il passaggio dei dati utili alla registrazione della richiesta di assistenza (Case) dalla Barra Telefonica al CRM. Tali dati dovranno comprendere le seguenti tipologie:

- Dati di contatto utili all'individuazione dell'utente chiamante (es. numero del chiamante, etc.);
- Dati utili alla classificazione della richiesta di assistenza (es. Servizio richiesto dall'utente chiamante);
- Eventuali altri dati registrati dall'IVR nel corso della telefonata (collected digits) prima del passaggio all'operatore.

L'integrazione tra Barra Telefonica e il sistema di Problem Management sulla postazione dell'operatore dovrà utilizzare un opportuno connettore tale da garantire il passaggio dei dati richiesti necessari alla registrazione della richiesta di assistenza (Caso) dalla Barra Telefonica al sistema di Problem Management (CRM). La struttura, la tipologia e le modalità del passaggio dei dati sarà definita nel dettaglio a seguito della stipula del contratto e durante la fase di avvio.

I dati telefonici registrati dal sistema di accesso e accoglienza del Fornitore dovranno essere disponibili sul componente CRM adibito alla reportistica e fruibile da Sogei/ADER per il monitoraggio del servizio offerto agli utenti chiamanti. L'aggiornamento dei dati richiesti sul CRM avverrà secondo modalità che saranno stabilite in dettaglio a seguito della stipula del contratto e in fase di avvio.

Rientrano in tale servizio di integrazione anche gli adeguamenti dell'alberatura dei contenuti testuali dell'IVR. Il Fornitore dovrà garantire flessibilità tale da consentire, in tempi rapidi, l'aggiunta /modifica o eliminazione di un nuovo ramo o sotto-ramo, in corrispondenza di particolari eventi e campagne o per aggiornamenti normativi o all'avvio di un nuovo servizio o quant'altro. Tali variazioni dovranno poter esser effettuate senza interruzione del servizio.

Per il servizio di integrazione è richiesto l'utilizzo di un team di risorse composto dalle seguenti figure professionali:

- Capo Progetto
- Analista
- Programmatore
- Sistemista

In caso di ricorso al servizio di integrazione successivamente alla fase di avvio, Sogei inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello. Le modalità e le tempistiche di realizzazione e le stime economiche, così come i requisiti di dettaglio delle integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e Sogei. A tal proposito, il Fornitore dovrà inviare a Sogei il documento di Disegno di dettaglio contenente le suddette informazioni entro 20 giorni solari dalla richiesta scritta di Sogei, pena l'applicazione di penali. In seguito all'invio da parte del Fornitore del Disegno di Dettaglio, Sogei valuterà il documento e inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere o di conferma a non procedere.

Il Fornitore, a seguito dell'approvazione di Sogei, procederà a realizzare quanto concordato con l'Amministrazione rendendosi disponibile, nel rispetto dei tempi indicati nel Disegno di Dettaglio e come previsto nel relativo SLA, ad essere sottoposto a verifiche di conformità per attestare sia il corretto funzionamento di quanto realizzato sia il rispetto dei requisiti di Sogei sia ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica. In caso di esito negativo della Verifica di conformità, il Fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti o delle difformità riscontrati e comunicare per iscritto a Sogei la disponibilità ad effettuare una seconda Verifica di conformità entro il termine

perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa, pena l'applicazione della relativa penale.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo, è facoltà di Sogei procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto di diritto il Contratto.

Inoltre, nell'ambito degli sviluppi richiesti dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà prevedere le attività di manutenzione che si dovessero rendere necessarie, e in particolare:

ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE	
Manutenzione Preventiva	La Manutenzione preventiva serve a pianificare interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti.
Manutenzione evolutiva (MEV)	La MEV può essere definita come la realizzazione di tutti quegli interventi che si potrebbero rendersi necessari per assicurare l'evoluzione dell'ambiente tecnologico e degli applicativi utilizzati. L'obiettivo è quello di potenziare e far evolvere le soluzioni applicative dallo stato/livello attuale ad uno maggiormente performante e in grado di garantire maggiori e/o migliori risultati oppure gli stessi risultati con una maggiore efficienza e/o efficacia.
Manutenzione correttiva (MAC)	Il Servizio MAC ha l'obiettivo di garantire il mantenimento dell'operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti emersi. Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche di progetto.

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione correttiva (MAC), le attività dovranno essere prestate secondo i livelli di servizio previsti, sulla base della gravità delle difettosità riscontrate:

- guasto bloccante: guasto, inerente alle componenti sviluppate, che comporta la totale impossibilità di esecuzione del servizio per il quale le componenti sono state previste;
- guasto non bloccante: guasto, inerente alle componenti sviluppate, che consente l'esecuzione del servizio, parziale o tramite work around, per il quale le componenti sono state previste.

La classificazione del malfunzionamento è in carico a Sogei. In base alle analisi effettuate dal Fornitore il malfunzionamento potrà essere eventualmente riclassificato in accordo con Sogei. La segnalazione di un malfunzionamento è notificata da Sogei attraverso l'invio di una comunicazione. La segnalazione di risoluzione del malfunzionamento è notificata dal Fornitore attraverso l'invio di una comunicazione successivamente confermata da Sogei ovvero confutata in caso di permanenza del malfunzionamento.

Per il dimensionamento del servizio, si faccia riferimento alle quantità stimate riportate nel par. 4 del Capitolato d'Oneri.

1.2.3. Monitoraggio

A integrazione di quanto riportato nella parte generale del Capitolato, saranno previsti esclusivamente per il lotto 4 oggetto della presente parte speciale, due tipi di monitoraggio, uno svolto dal Fornitore e l'altro in capo a Sogei.
Entrambe le attività danno luogo a livelli di servizio di cui alla relativa sezione.

1.2.3.1. Monitoraggio svolto dal Fornitore per il dominio ADER

Il Fornitore, tramite il Responsabile del servizio, dovrà impegnarsi a inviare a Sogei un report, con periodicità semestrale, contenente lo stato di avanzamento delle attività svolte, le problematiche riscontrate e le eventuali contromisure che saranno adottate nel semestre successivo. Il report dovrà essere inviato al massimo entro 20 giorni dalla chiusura del semestre di osservazione.
Il report dovrà inoltre contenere:

- descrizione dell'andamento, nel semestre degli indicatori dei livelli di servizio concernenti la percentuale di chiamate risposte e la percentuale di richieste di assistenza risolte rispetto a quelle prese in carico accompagnato da report grafici per ciascun indicatore;
- comparazione dell'andamento dei suddetti indicatori, nel periodo di riferimento del report (ossia il semestre), con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione dell'andamento delle performance degli operatori a livello aggregato, quindi di gruppo;
- comparazione dell'andamento delle suddette performance, nel periodo di riferimento del report (ossia il semestre), con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- descrizione delle attività di monitoraggio di mystery call e ascolto sistematico in doppia cuffia se effettuato dal Fornitore;
- comparazione dei suddetti risultati, nel periodo di riferimento del report (ossia il semestre), con quello precedente (per il secondo semestre di erogazione dei servizi) e con i due periodi precedenti (dal terzo semestre di erogazione dei servizi in poi);
- eventuali proposte a Sogei per il miglioramento dei processi e delle basi di conoscenza.

In particolare, gli strumenti standard per la valutazione qualitativa del servizio da parte del Fornitore sono:

- l'utilizzo di attività di mystery call, per il monitoraggio del solo servizio inbound, svolte almeno con periodicità bimestrale. Tali attività avranno lo scopo di verificare la corretta gestione del contatto, da parte degli operatori, controllando la correttezza della procedura seguita nell'espletamento della richiesta e monitorando sia le competenze comportamentali (cortesia, comprensione dell'esigenza, capacità di problem solving, chiarezza nell'esposizione della risposta), sia le competenze tecniche (correttezza e accuratezza della risposta fornita). Tali attività prevedranno una prima fase di predisposizione della scheda di valutazione della mystery call sugli aspetti chiave del servizio che devono essere verificati e

monitorati ed attivazione di tutti gli strumenti tecnici e di raccolta dati necessari, una seconda fase di effettuazione della mystery call e registrazione dei risultati nella scheda predisposta, una terza fase di analisi, sintesi dei risultati e report delle attività svolte nell'arco del bimestre di riferimento dovranno essere effettuate almeno 2 mystery call per operatore, distribuite su differenti fasce orarie di erogazione del servizio, garantendo al tempo stesso il regolare svolgimento dell'attività di contact center;

- l'utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia, svolte con periodicità almeno bimestrale. Tali attività avranno lo scopo, da una parte, di monitorare le competenze comportamentali (cortesia, comprensione dell'esigenza, capacità di problem solving, chiarezza nell'esposizione della risposta) e tecniche (correttezza e accuratezza della risposta fornita) degli operatori e verificare la correttezza della procedura seguita nell'espletamento delle richieste, dall'altra, di offrire agli operatori una formazione on field e identificare la necessità di procedere ad eventuali refresh formativi. Il supervisore di sala si riserva inoltre la possibilità di presenziare alle suddette attività di monitoraggio presso la sede del Fornitore per verificare che le stesse siano eseguite secondo le modalità esplicitate;
- l'utilizzo di schede di valutazione delle performance, aggiornate con periodicità almeno bimestrale. Tali schede avranno lo scopo di valutare le competenze degli operatori, team leader e supervisori, tracciandone nel tempo la relativa evoluzione, identificando le aree di miglioramento, i relativi bisogni formativi e individuando dei percorsi di crescita per le risorse. Esse dovranno essere strutturate nelle seguenti sezioni:
  - Dati anagrafici: sezione contenente le informazioni sull'anagrafica e sulla posizione del valutato a cui è riferita la valutazione;
  - Obiettivi: sezione contenente gli obiettivi assegnati al personale in relazione al ruolo ricoperto;
  - Competenze: sezione contenente i dati relativi alle competenze del dipendente. In particolare per quanto riguarda gli operatori, oltre alle competenze comportamentali e tecniche precedentemente descritte e alla correttezza dell'applicazione delle procedure per l'espletamento delle richieste, dovranno essere valutati anche altri parametri, quali la capacità di gestire la pressione, l'empatia, la proattività, i tempi di risposta, i tempi di adeguamento a nuove procedure e/o strumenti, la motivazione, l'orientamento al risultato, la programmazione e il controllo della telefonata, la flessibilità;
  - Punteggi: prospetto riassuntivo dei punteggi assegnati. Le valutazioni dovranno tenere conto anche dei risultati estratti dalle ulteriori attività di monitoraggio (mystery call e ascolto in doppia cuffia);
  - Feedback: osservazioni del valutato e del valutatore; suggerimento di azioni specifiche in campo formativo e/o piani di sviluppo.

Le valutazioni potranno essere condotte, oltre tramite l'ausilio delle mystery call e dell'ascolto in doppia cuffia, anche tramite colloqui individuali con ciascuna risorsa svolti con cadenza bimestrale.

I risultati delle schede di valutazione dovranno poter essere aggregati e reportizzati al fine di consentire un'analisi delle performance sia individuali sia di gruppo.

1.2.3.2. Monitoraggio svolto da Sogei per il dominio ADER

Al fine di monitorare e garantire la qualità del servizio offerto dal Fornitore, Sogei o persona delegata si riserva di definire e realizzare il programma di monitoraggio operativo per garantire la verifica costante della correttezza e dell'efficacia del servizio erogato all'utenza dal Fornitore.
Per ognuna delle attività di monitoraggio operativo previste e in carico a Sogei viene definita:

- la frequenza delle campagne per ogni anno;
- la numerosità del campione da osservare per ogni campagna;
- l'argomento della singola campagna;
- le schede di rilevazione;
- le modalità di valutazione delle rilevazioni;
- le eventuali azioni correttive poste in essere dal Fornitore, nel caso di non raggiungimento dei relativi livelli di servizio previsti.

Il programma di monitoraggio operativo e qualitativo prevede la realizzazione delle seguenti attività le cui frequenze, numerosità dei campioni, argomenti e dettagli di vario tipo saranno definitivi da Sogei:

- affiancamenti agli operatori attivi in postazione (ascolti in doppia cuffia);
- mystery call;
- mystery mail;
- audit canale asincrono;
- analisi dei dati relativi alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza a caldo a seguito dell'interlocuzione telefonica con l'operatore (Emoticon);
- monitoraggio della correttezza delle richieste di servizio dall'operatore del contact Center del Fornitore al personale dell'Amministrazione. Viene realizzato su un campione significativo di SR, per verificare la percentuale di inoltro improprio rispetto a quanto definito nelle procedure, da parte del personale del Fornitore ai livelli operativi successivi dell'Amministrazione;
- correttezza del censimento nel CRM della "Motivazione di contatto" (Tripletta) realizzato su un campione significativo di SR, per verificare la percentuale di correttezza dell'attribuzione della motivazione di contatto (Tripletta) nel sistema CRM da parte degli operatori del Contact Center del Fornitore.

L'attività di monitoraggio operativo è finalizzata alla rilevazione tramite schede (per gli emoticon sarà analizzata la reportistica dedicata) degli aspetti di maggior rilevanza comportamentali e procedurali. Le schede di valutazione saranno processate (per gli emoticon sarà processata la reportistica dedicata) e i risultati saranno rendicontati e condivisi con il Fornitore. Nel caso in cui si rilevassero criticità o valutazioni negative, il Fornitore dovrà predisporre, trasmettere a Sogei e realizzare un piano correttivo, finalizzato a eliminare le criticità. La predisposizione e la realizzazione del piano

sospende l'applicazione delle penali previste dai livelli di servizio di cui oltre. In relazione ad eventuali esiti negativi delle rilevazioni, Sogei si riserva di effettuare una nuova campagna finalizzata a verificare l'efficacia del piano correttivo proposto dal Fornitore e, in caso di esito positivo, le penali precedentemente sospese verranno annullate, mentre in caso di reiterato esito negativo si applicheranno le penali precedentemente sospese e previste dagli SLA di riferimento.

1.2.4. Supporto alle attività formative

Relativamente al Lotto 4, nella tabella successiva sono descritte le informazioni in merito alla durata della formazione iniziale e dei follow up previsti per ciascun anno.

Numero totale di giorni per la formazione	Numero totale di giorni in un anno per i follow up
50	24

Si riportano di seguito i dettagli relativi alla formazione per CCM Contribuenti e per CCM Enti.

La formazione per il CCM Contribuenti avrà una durata di circa 20 giorni lavorativi articolati in 6 moduli relativi alle seguenti tematiche:

- contesto di riferimento e normativo di ADER;
- documenti e atti esattoriali;
- riscossione: pagamenti, rimborsi e sgravi;
- procedure cautelari ed esecutive;
- procedimenti amministrativi quali, ad esempio, rateazione, autotutela, accesso agli atti, contenzioso;
- utilizzo CRM, protocollo operativo e casistiche particolari.

Terminata la formazione per il CCM Contribuenti, in seguito all'avvio del servizio di contact center, potranno seguire delle attività di affiancamento in cuffia dei team leader e degli operatori da parte del personale Sogei o delegato di durata non inferiore a 10 giorni lavorativi e non superiore a 30 giorni lavorativi. L'obiettivo di tale attività è di trasferire - in modalità training on the job - le modalità operative e di gestione del servizio. L'attività di affiancamento potrà essere attivata ulteriormente, anche in un periodo successivo all'attivazione del servizio, su richiesta di Sogei o personale delegato (ad es. in caso di un nuovo processo operativo e quant'altro) con durata concordata con il Fornitore.

La formazione per il CCM Enti avrà una durata di circa 30 giorni lavorativi articolati nelle seguenti tematiche:

- Processi operativi legati alla formazione ed elaborazione dei ruoli;
- Provvedimenti e sui processi a supporto della riscossione dei tributi;
- Verifica Inadempimenti ex art. 48 bis dedicato alle Pubbliche Amministrazioni;

- Utilizzo dei servizi web messi a disposizione degli utenti sul Portale Servizi dedicato e sulle modalità operative di rilascio delle credenziali di accesso al Portale stesso.

Terminata la formazione per il CCM Enti, in seguito all'avvio del servizio di contact center, potranno seguire delle attività di affiancamento in cuffia degli operatori da parte del personale Sogei della durata di circa 20 giorni lavorativi. L'obiettivo di tale attività è di completare il processo formativo con un training on the job.

Nel caso di acquisizione di operatori attraverso la clausola sociale sia per CCM Contribuenti che CCM Enti, la formazione, per tali operatori, sarà limitata a 5 giorni, con apposita sessione.

2. ORARI DI SERVIZIO E DIMENSIONAMENTO

Il Servizio dovrà essere erogato negli orari riportati nella seguente tabella.

Dominio	Orario del servizio	
ADER	Lun – Ven	08:00 - 18:00

Per gli orari di cui sopra si intendono esclusi i giorni delle festività nazionali e potranno subire dei cambiamenti su indicazioni di Sogei.

Per il dimensionamento del servizio inbound si faccia riferimento alle quantità riportate nella corrispondente tabella del lotto 4 riportata al par. 4 del Capitolato d'oneri.
Sogei si riserva di richiedere anche l'attivazione delle caratteristiche sopra indicate (disponibilità del sistema di accesso e accoglienza) per l'erogazione del servizio inbound.

In merito alla durata media stimata di gestione della richiesta, si ha:

- Per CCM Contribuenti rispetto alla:
  - richiesta sincrona di tipo informativo/generico, una durata media il cui valore stimato è pari a 250 secondi comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste di tipo informativo/generico diviso il numero delle richieste dello stesso tipo gestite nel periodo di riferimento;
  - richiesta sincrona di tipo specifico (prenotazione appuntamento allo sportello), una durata media il cui valore stimato è pari a 360 secondi comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste di tipo specifico diviso il numero di richieste dello stesso tipo gestite nel periodo di riferimento;
  - richiesta asincrona, una durata media il cui valore stimato è di 270 secondi. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di

gestione di tutte le richieste diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento.

- Per CCM Enti rispetto alla:
  - richiesta sincrona una durata media il cui valore stimato è pari a 360 secondi comprensivi dell'ACW – After Call Work. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste di CCM Enti diviso il numero di richieste dello stesso tipo gestite nel periodo di riferimento;
  - richiesta asincrona, una durata media il cui valore stimato è di 270 secondi. La durata media di gestione della richiesta corrisponde alla somma delle durate di gestione di tutte le richieste diviso il numero di richieste gestite nel periodo di riferimento.

Si precisa che:

- La durata di gestione della richiesta sincrona si rileva dalla risposta dell'operatore che prenderà in carico la chiamata fino alla fine della conversazione sommato al tempo di after call working;
- La durata di gestione della richiesta asincrona si rileva dalla data/ora/minuti/secondi di apertura del ticket alla data/ora/minuti/secondi di chiusura del ticket oppure, laddove previsto, alla data/ora/minuti/secondi dell'assegnazione della SR ai livelli operativi successivi dell'amministrazione, corrispondenti alla data di variazione dello stato di lavorazione della SR.

3. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

L'infrastruttura logistica si intende remunerata nell'ambito dei corrispettivi previsti per il servizio operatori inbound.

Per il sistema di accesso e accoglienza messo a disposizione dal Fornitore, verrà riconosciuta al Fornitore anche la remunerazione afferente alla caratteristica "Disponibilità del sistema di accesso e accoglienza" secondo quanto indicato nella documentazione di gara.

Il servizio operatori inbound con operatore esclusivo sarà remunerato su base mensile in relazione al numero di minuti erogati mensilmente.
In sede di offerta economica il Concorrente esprimerà un prezzo (euro/minuto) per il servizio di contact center con operatore esclusivo inbound, nonché le maggiorazioni percentuali descritte nel Capitolato d'Oneri al par. 4.
In merito al prezzo Euro/min, si precisa che nel caso in cui, a valle di ogni periodo di 12 mesi di servizio, i volumi a consuntivo siano:

- differenti da quelli pianificati ma tali da risultare all'interno della fascia di seguito indicata come fascia numero 1, allora non sarà previsto alcun meccanismo di compensazione del prezzo;
- differenti da quelli pianificati ma tali da risultare all'interno di una delle fasce di seguito indicate allora il prezzo a minuto sarà ricalcolato, per i 12 mesi successivi di contratto, in base alla relativa fascia come riportato sotto;
- inferiori a quelli previsti per il valore minimo (100.000) dell'ultima fascia, è previsto il passaggio ad una remunerazione a Euro/ora sulla base del prezzo Euro/ora offerto.

	Range (minuti/anno)		
Fascia	Min	Max	Incremento % rispetto Prezzo Offerto Euro/min
Fascia #1	4.000.000	6.000.000	0%
Fascia #2	2.000.000	3.999.999	3,00%
Fascia #3	1.500.000	1.999.999	7,00%
Fascia #4	1.000.000	1.499.999	11,00%
Fascia #5	500.000	999.999	17,00%
Fascia #6	100.000	499.999	29,00%

Pertanto, il prezzo unitario finale con cui sarà remunerato il Fornitore è dato dal prezzo unitario (prezzo Euro/min nel caso in cui si rimanga nella fascia numero 1) eventualmente incrementato delle percentuali unitarie offerte per le caratteristiche aggiuntive, laddove richieste da Sogei.
A titolo esemplificativo, si riportano di seguito alcune possibili casistiche al fine di chiarire meglio le modalità di remunerazione di cui sopra. Nel caso in cui Sogei richieda il servizio operatori inbound con operatore esclusivo senza alcuna caratteristica aggiuntiva, e il Fornitore abbia offerto per la voce di offerta economica relativa a prezzo Euro/min un prezzo pari, ad esempio, a 0,80 Euro/min, allora il prezzo unitario finale Euro/min sarà pari a 0,80 Euro/min. Qualora sia richiesto il sistema di accesso e accoglienza, per il quale il Fornitore abbia offerto una percentuale incrementale pari, ad esempio, al 2%), allora il prezzo unitario finale sarà dato dal prezzo offerto per il servizio operatori inbound senza alcuna caratteristica aggiuntiva (0,80 Euro/min) incrementato del 2%.
Si intendono ricompresi nei corrispettivi previsti per il servizio operatori inbound i corrispettivi dei servizi di governo.
Ai fini della remunerazione, relativamente a quanto detto sopra al punto "Dimensionamento" circa la durata media stimata per la gestione della richiesta solo per il dominio ADER (CCM Contribuenti e CCM Enti), si precisa che se la durata media per la gestione della richiesta, nel periodo di fatturazione, dovesse risultare superiore al 15% della durata media massima stimata della richiesta, sulla parte eccedente non verrà riconosciuto al Fornitore alcun corrispettivo, normalizzando pertanto la durata media massima di gestione, per quella fatturazione, al valore corrispondente alla durata media massima stimata delle richieste incrementato del 15%.

Di seguito si riportano tali valori per:

- CCM contribuenti: per la richiesta sincrona di tipo informativo/generico pari a 240 sec. + 15% = 276 sec. e la richiesta sincrona di tipo specifico pari a 480 sec. + 15% = 552 sec.;
- CCM contribuenti e CCM Enti: per le richieste asincrone 270 sec. + 15% = 311 sec.;
- CCM Enti: per la richiesta sincrona pari a 360 sec. + 15% = 414 sec.

Le infrastrutture relative ai canali di contatto saranno remunerate su base mensile in relazione al numero di canali attivi mensilmente.

Il servizio di integrazione e la manutenzione evolutiva saranno remunerati sulla base del prezzo a giornata persona per le risorse richieste. Le remunerazioni dei servizi di manutenzione preventiva e correttiva si intendono incluse nell'ambito dei corrispettivi previsti per il servizio di integrazione e di manutenzione evolutiva.

Per tutta la durata contrattuale, al fornitore è richiesto con cadenza bimestrale ed entro il decimo giorno del mese successivo al bimestre di riferimento, di consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo a Sogei un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni relative alle durate di gestione delle richieste. Per consentire l'erogazione del corrispettivo bimestrale, tale prospetto dovrà essere approvato dalla Sogei ed allegato alla fatturazione.

4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Pena l'applicazione di apposite penali, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio descritti nella parte generale del Capitolato Tecnico e nel presente documento, dove sono riportati i livelli di servizio specifici per i di contact center per ADER erogati nell'ambito del Lotto 4 della presente procedura.

Durante i primi tre mesi solari di avvio del servizio (precedenti alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi), non verranno applicate penali relativamente a tutti gli SLA riguardanti attività la cui esecuzione è prevista successivamente alla "Data di attivazione".

Si specifica che durante il primo mese solare di esecuzione contrattuale successivo alla "Data di attivazione", concordata per l'effettivo avvio dei servizi, non verranno applicate penali.

Con tale affermazione si intende che se il contratto viene attivato entro il giorno 20 del mese, compreso, per quel mese non verranno applicate penali (per esempio, se l'attivazione avverrà entro il 20 gennaio, le penali non verranno applicate per il mese di gennaio e saranno invece applicate dal mese di febbraio); se invece l'attivazione avverrà dal giorno 21 compreso in poi non saranno applicate penali sia per il mese in questione che per il successivo (per esempio, se l'attivazione avviene dal 21 gennaio incluso, le penali non verranno applicate sia per il mese di gennaio che per il mese di febbraio mentre saranno applicate a partire dal mese di marzo).

In merito agli livelli di servizio (SLA) relativi ai tempi di risposta e al tasso di abbandono, in caso di aumento dei volumi superiore al 30% rispetto alla pianificazione concordata con Sogei le giornate in cui si è verificato tale aumento saranno espunte dal calcolo dei suddetti SLA.

Si riportano nella tabella seguente i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

LIVELLI DI SERVIZIO PER IL CONTACT CENTER PER L'AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE (ADER)

ID	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza di rilevazione	Formula di calcolo	Note
SLA-ADER-01	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale sincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 20 secondi, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	>= 92% dei casi entro 20 secondi	bimestrale	SLA-ADER-01 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro 20 secondi e K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	Per canali sincroni si intendono il canale telefonico messo a disposizione dal Fornitore oppure da Sogei. Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio.
SLA-ADER-02	Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative al canale asincrono, da parte dell'operatore del Contact Center entro 20 ore o valore migliorativo laddove offerto, dopo che la richiesta è giunta al contact center	pari al 100% dei casi entro 20 ore o migliorativo laddove offerto	bimestrale	SLA-ADER-02 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro 20 ore o valore migliorativo laddove offerto e K2: Numero richieste asincrone	Per canale asincrono si intendono: canale e-mail e il CRM messi a disposizione da Sogei. Lo SLA si misura nella finestra di servizio (orario del servizio). Per le richieste che pervengono fuori orario di servizio, lo SLA si misura dall'ora di inizio della giornata di servizio successiva. Laddove la richiesta

					complessive ricevute dall'operatore	non fosse risolta dal Contact center del Fornitore, lo SLA si misura dalla data/ora/minuti/secondi di apertura del ticket alla data/ora/minuti/secondi dell'assegnazione della SR ai livelli operativi successivi. Per la misurazione dello SLA verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute mediante i suddetti canali asincroni.
SLA-ADER-03	Durata media di gestione **della richiesta sincrona di tipo informativo/ generico** - per CCM Contribuenti del dominio ADER	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona di tipo informatico/generico per CCM Contribuenti	Per CCM Contribuenti: 240 sec. (4 minuti)	bimestrale	SLA-ADER-03 = media (K1 - K2) dove K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia la risoluzione della richiesta da parte	I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.

					dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione) e K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio. La media è effettuata su tutte le richieste di servizio di tipo informativo/generico nel periodo di riferimento, per CCM Contribuenti	
SLA-ADER-04	Durata media di gestione della richiesta sincrona - per CCM Enti del dominio ADER	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona per CCM Enti	360 sec. (6 minuti)	bimestrale	SLA-ADER-03 = media (K1 - K2), dove K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.

					la risoluzione della richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione) e K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio. La media è effettuata su tutte le richieste di servizio per CCM Enti	
SLA-ADER-05	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo specifico (prenotazione appuntamento allo sportello) - per l'ambito CCM	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta sincrona di tipo specifico - prenotazione appuntamento allo sportello (identificato di specifica tripletta/motivazione di contatto).	Per CCM Contribuenti: 480 sec. (8 minuti)	bimestrale	SLA-ADER-05 = media (K1 - K2), dove K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact center (ossia la risoluzione della	I riferimenti temporali si intendono inclusi dell'after call work.

	Contribuenti del dominio ADER				richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione) e K2: Riferimento temporale che identifica la presa in carico con apertura della richiesta di servizio. La media è effettuata su tutte le richieste di servizio di tipo specifico nel periodo di riferimento	
SLA-ADER-06	Durata media di gestione **della richiesta asincrona** - per ciascun dominio per il quale è stato indicato tale valore	Valore che esprime la durata media massima di gestione della richiesta asincrona	ADER: 270 sec. (4,5 minuti)	bimestrale	SLA.ADER-06 = media (K1 - K2), dove K1: Riferimento temporale che identifica la chiusura sui sistemi della richiesta di servizio, per quanto di competenza del servizio di Contact Center (ossia la risoluzione della	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. In relazione alla misurazione dello SLA di ciascun dominio verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute mediante i canali asincroni previsti per il singolo dominio.

					richiesta da parte dell'operatore del CC oppure l'inoltro a personale dell'Amministrazione laddove previsto) e K2: Orario di inizio/presa in carico sui sistemi. La media è effettuata su tutte le richieste di servizio asincrone pervenute nel periodo di riferimento e distintamente per il singolo dominio di riferimento	
SLA-ADER-07	Tempo di richiamata a seguito di attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back" - per ciascun	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate (recall), a seguito di richiesta di call back, gestite entro il valore target, nell'ambito della finestra di	pari a 100% dei casi entro 20 ore lavorative	bimestrale	SLA-ADER-07 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero recall gestite entro 20 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio. In relazione alla misurazione dello SLA di ciascun dominio verranno prese in considerazione le richieste di "Call me back" complessivamente ricevute da tutti

	dominio per il quale è prevista tale funzionalità	erogazione del servizio di CC con operatore			K2: Numero complessivo recall attivate	i numeri di accesso al canale sincrono del singolo dominio.
SLA-ADER-08	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di contatti abbandonati prima di ricevere la risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato la scelta "parla con operatore" dal risponditore automatico (IVR). E' definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi (che vengono escluse dal computo, ai fini del presente SLA)	<= 5%	bimestrale	SLA-ADER-08 = (K1-K3)/(K2-K3) x 100, dove K1: Numero chiamate abbandonate prima di ricevere risposta da operatore, K2: Numero chiamate complessive distribuite verso operatore e K3: Numero chiamate abbandonate entro 15 secondi	Per la misurazione dello SLA relativo al canale telefonico verranno prese in considerazione tutte le richieste complessivamente ricevute per i numeri di accesso al servizio a meno di quelle richieste abbandonate entro 15 secondi. Lo SLA va misurato distintamente per ciascun dominio.
SLA-ADER-09	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione	Valore che esprime i giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte del Fornitore della Richiesta di Disegno di dettaglio di Sogei e la data di consegna a Sogei del “Disegno di dettaglio”.	20 gg solari	Ad evento	SLA-ADER-10 = K1-K2, dove K1: Data di consegna del Disegno di dettaglio a Sogei e K2: Data di ricezione della Richiesta di Disegno di dettaglio inviata da Sogei	Nel caso le attività siano precedenti alla "Data accettazione", allora esse sono soggette allo SLA relativo ai tempi concordati nel Piano delle attività per la fase di avvio.

SLA-ADER-10	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio	Valore che esprime il tempo massimo di esecuzione delle attività relative al servizio di integrazione fino alla *Verifica di conformità.*	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	Ad evento	SLA-ADER-10 = K1-K2, dove K1: Data di fine delle attività di integrazione e K2: Data di avvio delle attività di integrazione, come previsto nel Disegno di dettaglio	Nel caso le attività siano precedenti alla "Data accettazione", allora esse sono soggette allo SLA relativo ai tempi concordati nel Piano delle attività per la fase di avvio.
SLA-ADER-11	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Valore che esprime il tempo massimo relativo al ripristino delle componenti sviluppate in seguito a malfunzionamento.	Bloccante: 6 ore lavorative o migliorativo laddove offerto Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA-ADER-11 = K1-K2, dove K1: Data e ora di risoluzione del malfunzionamento e K2: Data e ora di comunicazione del malfunzionamento. Farà fede la data di ricezione della comunicazione inviata da Sogei	Le ore lavorative vengono calcolate in base all'orario del servizio di CC
SLA-ADER-12	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso **Mystery calling** -	Valore che esprime la percentuale di Mistery call, effettuate con valutazione positiva	>= 90%	bimestrale	SLA-ADER-12 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero di mystery call effettuate con valutazione positiva	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le mystery call

	per il dominio ADER				e K2: Numero complessivo di mistery call effettuate nel periodo di riferimento	complessive effettuate da tutti i numeri di accesso al canale sincrono.
SLA-ADER-13	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso **ascolto in doppia cuffia** - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di rilevazioni tramite ascolto in doppia cuffia con valutazione positiva	>= 90%	bimestrale	SLA-ADER-13 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero di ascolti in doppia cuffia effettuate con valutazione positiva e K2: Numero complessivo di ascolti in doppia cuffia effettuate nel periodo di riferimento	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione gli ascolti in doppia cuffia complessivi effettuati da tutti i numeri di accesso al canale sincrono.
SLA-ADER-14	Qualità del Servizio operatori dei **contatti asincroni** rilevato attraverso monitoraggio in modalità **Audit** - per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di contatti asincroni (es. web-form, e-mail, posta, pec...) gestiti correttamente dall'operatore di 1° livello rispetto al campione definito, e monitorati/valutati in modalità Audit	>= 90%	bimestrale	SLA-ADER-14 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero di contatti monitorati con valutazione positiva e K2: Numero complessivo di contatti monitorati nel periodo di riferimento (numero e modalità di scelta del campione	Per la misurazione dello SLA verranno prese in considerazione i contatti monitorati complessivamente per tutti i canali asincroni.

					prestabiliti e comunicati al Fornitore)	
SLA-ADER-15	Qualità del Servizio operatori dei **contatti asincroni** rilevato attraverso **Mistery mailing o similare** per il dominio ADER	Valore che esprime la percentuale di Mistery mail o similare effettuate con valutazione positiva, rispetto al campione definito	>= 90%	bimestrale	SLA-ADER-15 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero di mistery mail, ecc. effettuate con valutazione positiva e K2: Numero complessivo di mistery mail, ecc. effettuate nel periodo di riferimento	Per la misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le mistery mail complessivamente effettuate per tutti i canali asincroni.
SLA-ADER-16	Correttezza del censimento nel CRM della "Motivazione di contatto" (Tripletta) - per ADER	Valore che esprime la percentuale di correttezza dell'attribuzione della motivazione di contatto (Tripletta) nel sistema CRM da parte dell'operatore del contact center del Fornitore. Tale valore viene rilevato dall'analisi puntuale di un campione significativo.	>= 90%	bimestrale	SLA-ADER-16 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero case con motivazione di contatto corretta e K2: Numero di case gestiti nel periodo di riferimento	

SLA-ADER-17	Presentazione del report semestrale di monitoraggio svolto dal Fornitore per l'avanzamento delle attività del dominio ADER	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione del report di monitoraggio contenente lo stato di avanzamento delle attività svolte su tutti i domini	20 gg solari	Semestrale	SLA-ADER-17 = K1-K2, dove K1: Data di presentazione del report e K2: Data di fine semestre	
SLA-ADER-18	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	Valore che esprime la percentuale minima di tempo, sul tempo totale di apertura del servizio, nel quale l'infrastruttura è stata disponibile.	99%	Bimestrale	SLA-ADER-18 = K1/K2 x 100, dove K1: Tempo di disponibilità dell'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore nel periodo di osservazione e K2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione per l'infrastruttura messa a disposizione del Fornitore	

SLA-ADER-19	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di criticità o valutazioni negative da parte di Sogei durante le proprie attività di monitoraggio per ADER	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione del piano correttivo	20 gg solari	Ad evento	SLA-ADER-19 = K1-K2, dove K1: Data di presentazione del piano correttivo e K2: Data di comunicazione degli esiti del monitoraggio da parte di Sogei	
SLA-ADER-20	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di difformità nell'ambito del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione del piano correttivo	20 gg solari	Ad evento	SLA-ADER-20 = K1-K2, dove K1: Data di presentazione del piano correttivo e K2: Data di termine del semestre di riferimento	

	operatori per ADER					
SLA-ADER-21	Presentazione della relazione semestrale predisposta nell'ambito del monitoraggio del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli operatori per ADER	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari per la presentazione della relazione semestrale	20 gg solari	Semestrale	SLA-ADER-21 = K1-K2, dove K1: Data di presentazione della relazione semestrale e K2: Data di termine del semestre di riferimento	
SLA-ADER-22	Grado di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) del canale sincrono rilevato "a caldo"	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Utente al sondaggio riguardante il grado di soddisfazione dell'utente nella relazione con l'operatore sincrono (cortesia, disponibilità	>= 70%	bimestrale	SLA-ADER-22 = K1/K2 x 100, dove K1: Numero di valutazioni positive fornite dall'utente intervistato e K2: Numero complessivo delle valutazioni rilasciate dall'utente	In relazione alla misurazione dello SLA verranno prese in considerazione le valutazioni complessive ricevute da tutti i numeri di accesso al canale sincrono del singolo dominio.

	(**emoticon**) - per il dominio ADER	all'ascolto e alla comprensione del problema, chiarezza espositiva). Si considera la rilevazione “a caldo” (emoticon) della Customer Satisfaction a chiusura del contatto.				

Si riportano nella tabella seguente le penali relative agli SLA che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste:

ID	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA-ADER-01	Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono	>= 92% dei casi entro 20 secondi	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo.
SLA-ADER-02	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono	pari al 100% dei casi entro 20 ore o migliorativo laddove offerto	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA-ADER-03	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo informativo/ generico - per CCM Contribuenti	Per CCM Contribuenti: 240 sec. (4 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento di tipo informativo/generico complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)

SLA-ADER-04	Durata media di gestione della richiesta sincrona - per CCM Enti	360 sec. (6 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento di tipo specifico complessivo relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)
SLA-ADER-05	Durata media di gestione della richiesta sincrona di tipo specifico (prenotazione appuntamento allo sportello) - per l'ambito CCM Contribuenti	Per CCM Contribuenti: 480 sec. (8 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto, ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)
SLA-ADER-06	Durata media di gestione della richiesta asincrona - per ciascun dominio per il quale è stato indicato tale valore	ADER: 270 sec. (4,5 minuti)	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound asincrono del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento in caso di superamento del valore target per ogni incremento del 5% di tale valore (con ciò si intendono solo i multipli di 5%. Pertanto, ad esempio laddove dovesse risultare un incremento del valore target pari al 7% o al 9,9% verrà considerato ai fini del calcolo della penale solo un incremento del 5% laddove invece l'incremento del valore target risulta pari al 10% verrà considerato ai fini del calcolo della penale un incremento del 10%)

SLA-ADER-07	Tempo di richiamata a seguito di attivazione della richiamata tramite servizio "Call me back" - per ciascun dominio per il quale è prevista tale funzionalità	pari a 100% dei casi entro 20 ore lavorative	0,6% del valore del corrispettivo del servizio "Call me back" del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA-ADER-08	Tasso di abbandono durante l'attesa per i canali sincroni	<= 5%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound sincrono del dominio di riferimento per il canale telefonico relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo.
SLA-ADER-09	Tempo di emissione del Disegno di dettaglio per il servizio di integrazione	20 gg solari	100 euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA-ADER-10	Tempo di esecuzione delle attività di integrazione successive a quelle eseguite nella fase di avvio	Valore riportato nel Disegno di Dettaglio	100 euro per ogni giorno solare di ritardo, o frazione
SLA-ADER-11	Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate	Bloccante: 6 ore lavorative o migliorativo laddove offerto Non bloccante: 16 ore lavorative o migliorativo laddove offerto	Bloccante: 1 per mille del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni 30 min di ritardo rispetto all'obiettivo Non bloccante:1 per mille del corrispettivo del servizio Inbound sincrono per il canale telefonico relativo al mese in cui si è presentato il disservizio per ogni 30 min di ritardo rispetto all'obiettivo
SLA-ADER-12	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery calling -	>= 90%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di

			riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori sincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento
SLA-ADER-13	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso ascolto in doppia cuffia	>= 90%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori sincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento
SLA-ADER-14	Qualità del Servizio operatori dei contatti asincroni rilevato attraverso monitoraggio in modalità Audit -	>= 90%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori asincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento

SLA-ADER-15	Qualità del Servizio operatori dei contatti asincroni rilevato attraverso Mistery mailing o similare	>= 90%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 2% del valore del corrispettivo del servizio operatori asincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento
SLA-ADER-16	Correttezza del censimento nel CRM della "Motivazione di contatto" (Tripletta) -	>= 90%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario. - 0,3% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo del dominio di riferimento relativo al periodo di riferimento p0er ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA-ADER-17	Presentazione del report semestrale di monitoraggio svolto dal Fornitore per l'avanzamento delle attività del dominio	20 gg solari	500 euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target

SLA-ADER-18	Disponibilità dell'infrastruttura di servizio	99%	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA-ADER-19	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di criticità o valutazioni negative da parte di Sogei durante le proprie attività di monitoraggio	20 gg solari	100 euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target
SLA-ADER-20	Presentazione del piano correttivo predisposto in caso di rilevazione di difformità nell'ambito del livello di addestramento ed adeguatezza della conoscenza degli operatori	20 gg solari	100 euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target
SLA-ADER-21	Presentazione della relazione semestrale predisposta nell'ambito del monitoraggio del livello di addestramento e adeguatezza della conoscenza degli operatori	20 gg solari	100 euro per ogni giorno lavorativo, o frazione di giornata, di ritardo rispetto al valore target
SLA-ADER-22	Grado di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) del canale sincrono rilevato "a caldo" (emoticon) -	>= 70%	Predisposizione da parte del fornitore di un piano correttivo, anche prevedendo attività formative mirate, finalizzato ad eliminare lo scostamento rilevato rispetto al valore di riferimento, i cui oneri sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.

			In assenza di un piano correttivo con tempi certi di realizzazione si applica la penale di: 1% del valore del corrispettivo del servizio operatori inbound sincrono del dominio di riferimento relativo al bimestre di riferimento