

Allegato c)
al Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento di
Servizi di Contact Center e servizi
correlati

Livelli di Servizio e Penali

Premessa	3
Livelli di Servizio e Penali	3
Metriche per presa in carico e risoluzione delle richieste di assistenza	4
SLA tempi di presa in carico dei servizi di Contact Center e servizi correlati	6
LS01 - Tempi di presa in carico dei servizi di Contact Center e servizi correlati	6
SLA Infrastruttura Tecnologica del Contact Center	6
LS02 - Fruibilità dei canali di accesso al Servizio Operatori	6
LS03 - Fruibilità della piattaforma di Trouble Ticketing	7
LS04 - Fruibilità del sistema di Knowledge Management	8
SLA sviluppo software / configurazione soluzioni applicative	9
SLA del Servizio Operatori	10
SLA formazione del Servizio Operatori	10
LS05 - Test di assessment erogato da PagoPA S.p.A. ai Tutor formatori	10
LS06 - Test di assessment erogato dal Fornitore agli Operatori e ai Team Leader	10
SLA dei ticket gestiti dal Servizio Operatori	11
LS07 - Tempo di Presa in Carico di un ticket pervenuto su canale sincrono	11
LS08 - Tempo di Presa in Carico di un ticket pervenuto su canali asincroni	12
LS09 - Tempo di Risoluzione dei ticket di tipo "Q" (QUESTION) e "PQ" (PRIVACY - Question)	13
LS10 - Tempo di Risoluzione di ticket di tipo "A" (ACTIVITY) e "PA" (PRIVACY - Activity)	14
LS11 - Tempo di Risoluzione dei ticket di tipo "I" (ISSUE) e "PI" (PRIVACY - Issue)	14
LS12 - Corretta categorizzazione dei ticket da parte del Servizio Operatori	15
LS13 - Qualità delle lavorazioni di ticket da parte del Servizio Operatori	16
Modalità di calcolo delle penali	16
Arrotondamenti per il calcolo delle penali	16
Calcolo delle penali in caso di valori multisoglia	17



1. Premessa

Nel presente documento si riportano gli indicatori di qualità per il rilevamento dei Livelli di Servizio (SLA) richiesti al Fornitore per l'erogazione dei servizi di cui all'Allegato "Capitolato tecnico" e le connesse azioni contrattuali (penali) in caso di inadempienza .

2. Livelli di Servizio e Penali

PagoPA S.p.A. verificherà costantemente il rispetto dei Livelli di Servizio riportati nel presente documento, controllando l'andamento degli specifici indicatori riportati nel presente paragrafo.

Il mancato rispetto dei Livelli di Servizio previsti nel presente Allegato dà diritto a PagoPA S.p.A. di applicare le rispettive azioni contrattuali in caso di inadempienza previste per ciascun indicatore, ivi inclusa l'applicazione delle Penali, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno e nel rispetto di quanto previsto dal Contratto.

L'applicazione delle azioni contrattuali in caso di inadempienza è prevista a partire dal 1° giorno del trimestre successivo alla data di inizio attività.

Gli indicatori di qualità riportati in questo documento sono definiti tramite la scheda descrittiva sotto riportata che ne descrive le caratteristiche di qualità.

Caratteristica	Descrizione
Descrizione	Descrizione dell'elemento di servizio oggetto della misurazione di qualità
Unità di misura	Unità di espressione dell'obiettivo di servizio, che può essere un valore percentuale o assoluto
Periodo di riferimento	Periodo di riferimento, rispetto al quale viene monitorato periodicamente il singolo indicatore sottostante il Livello di Servizio definito (es. mensile)
Formula	Formula (algoritmo) per il calcolo dell'indicatore
Valore soglia	Valori soglia da rispettare



Sanzione	Tipo di sanzione da applicare (es. sanzione pecuniaria, intervento formativo correttivo).
----------	---

2.1. Metriche per presa in carico e risoluzione delle richieste di assistenza

Le richieste di assistenza pervenute su tutti i canali inbound attivi danno luogo all'apertura di ticket sulla piattaforma di Trouble Ticketing che rappresenta l'unico strumento per la gestione di tutte le segnalazioni degli utenti.

Si rimanda all'Allegato b) - "Flussi di lavoro" per ogni riferimento riguardante i tipi di ticket previsti nella gestione delle segnalazioni pervenute su tutti i canali attivi.

Le richieste di assistenza di tipo "Q" (QUESTION), "PQ" (PRIVACY - Question), "A" (ACTIVITY), "PA" (PRIVACY - Activity) e le segnalazioni di tipo "I" (ISSUE) e "PI" (PRIVACY - Issue) dovranno essere lavorate nel rispetto di metriche di qualità riportate nella tabella sottostante.

SLO (Service Level Objective)				
Tipo ticket	Tipo canale	TTO	TTR	
			riferimento min	riferimento max
(Q) QUESTION / (PQ) PRIVACY	sincrono	15 sec	8 min	15 min
	asincrono	20 min		
(A) ACTIVITY / (PA) PRIVACY	sincrono	15 sec	15 min	60 min
	asincrono	20 min		
(I) ISSUE / (PI) PRIVACY	sincrono	15 sec	8 min	15 min
	asincrono	20 min		

Le metriche applicate a ciascuna categoria di ticket sono definite nella tabella sottostante.

Metrica	Descrizione	Misurazione
---------	-------------	-------------



TTO - Time to OWN	Rappresenta il tempo massimo che un ticket rimane in coda in attesa di essere preso in carico da un Operatore e quindi entro quanto tempo dalla ricezione della segnalazione l'Operatore competente deve prenderla in carico	Dall'arrivo della segnalazione sulla piattaforma di Trouble Ticketing. Termina con la presa in carico della richiesta.
TTR - Time to RESOLVE	Rappresenta il tempo massimo che l'Operatore deve impiegare per la risoluzione della segnalazione	Si innesca alla presa in carico del ticket per interrompersi al trasferimento del ticket ad altro livello per poi riprendere alla ricezione della risposta da parte del livello ingaggiato. Termina con la risoluzione della richiesta.

Il trasferimento di un ticket dall'Operatore a PagoPA S.p.A. e/o a "terze parti" (evento descritto nell'Allegato b) - "Flussi di Lavoro") mette in pausa gli SLO sul ticket. La notifica di risoluzione da parte del Livello a cui è stato trasferito il ticket fa ripartire la misura dello SLO dal valore in cui era stato messo in pausa. L'Operatore compila la risposta e risolve il ticket interrompendo il TTR.

Le misure degli SLO si interrompono al termine dell'orario in cui il Servizio Operatori è attivo.

2.2. SLA tempi di presa in carico dei servizi di Contact Center e servizi correlati

LS01 - Tempi di presa in carico dei servizi di Contact Center e servizi correlati	
Descrizione	Valore che esprime i tempi di completamento della presa in carico dei servizi di Contact Center e servizi correlati da parte del Fornitore
Unità di misura	giorni



Periodo di riferimento	n/a
Formula	n/a
Valore soglia	= 45
Sanzione	€500 per ogni giorni di ritardo nella presa in carico dei servizi di Contact Center e servizi correlati

2.3. SLA Infrastruttura Tecnologica del Contact Center

In questo paragrafo sono riportati i Livelli di Servizio previsti per l'erogazione dell'Infrastruttura Tecnologica a supporto del Contact Center.

LS02 - Fruibilità dei canali di accesso al Servizio Operatori	
Descrizione	Valore che misura la fruibilità in termini di assenza di indisponibilità e/o di assenza di degrado delle prestazioni di tutti i canali di accesso al Servizio Operatori che sono stati attivati.
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS01 = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TFD_i - TID_i)}{\text{Tempo totale erogazione canali}} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TFD_i = tempo di fine dell'i-esimo malfunzionamento su uno dei canali - TID_i = tempo di inizio dell'i-esimo malfunzionamento su uno dei canali



	<ul style="list-style-type: none"> - n = numero totale di malfunzionamenti registrati sui canali di accesso - Tempo totale erogazione canali = numero totale di minuti (o secondi) del mese di riferimento <p>NB: con malfunzionamento si intende la mancata o la parziale disponibilità e/o il degrado di prestazioni</p>
Valore soglia	≥ 99% di fruibilità H24 7x7
Sanzione	€1.500 per ogni punto percentuale in diminuzione del valore di soglia

LS03 - Fruibilità della piattaforma di Trouble Ticketing	
Descrizione	Valore che misura la fruibilità della piattaforma di Trouble Ticketing in termini di assenza di indisponibilità e/o di assenza di degrado delle prestazioni
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS02a = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TFD_i - TID_i)}{\text{Tempo totale erogazione piattaforma}}\right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TFD_i = tempo di fine malfunzionamento i-esimo - TID_i = tempo di inizio malfunzionamento i-esimo - n = numero totale di malfunzionamenti - Tempo totale erogazione piattaforma = numero totale di minuti (o secondi) di erogazione del Servizio Operatori calcolato nel mese di riferimento $LS02b = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TFD_i - TID_i)}{\text{Tempo totale erogazione piattaforma}}\right) \times 100$ <p>dove:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - TFDi = tempo di fine malfunzionamento i-esimo - TIDi = tempo di inizio malfunzionamento i-esimo - n = numero totale di malfunzionamenti - Tempo totale erogazione piattaforma = numero totale di minuti (o secondi) nelle fasce orarie nelle quali non è previsto il Servizio Operatori, calcolato nel mese di riferimento <p>NB: con malfunzionamento si intende la mancata o la parziale disponibilità e/o il degrado di prestazioni</p>
Valore soglia	<p>≥ 99% (valore relativo a LS02a)</p> <p>≥ 96% (valore relativo a LS02b)</p>
Sanzione	<p>€1.500 per ogni punto percentuale di LS02a in diminuzione della relativa soglia</p> <p>€1.000 per ogni punto percentuale di LS02b in diminuzione della relativa soglia</p>

LS04 - Fruibilità del sistema di Knowledge Management	
Descrizione	Valore che misura la fruibilità della piattaforma di Knowledge Management in termini di assenza di indisponibilità e/o di assenza di degrado delle prestazioni
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS03a = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TFD_i - TID_i)}{\text{Tempo totale erogazione piattaforma}}\right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TFDi = tempo di fine malfunzionamento i-esimo - TIDi = tempo di inizio malfunzionamento i-esimo - n = numero totale di malfunzionamenti - Tempo totale erogazione piattaforma = numero totale di minuti (o secondi) di erogazione del Servizio Operatori calcolato nel mese di riferimento



	$LS03b = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TFD_i - TID_i)}{\text{Tempo totale erogazione piattaforma}}\right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none">- TFD_i = tempo di fine malfunzionamento i-esimo- TID_i = tempo di inizio malfunzionamento i-esimo- n = numero totale di malfunzionamenti- Tempo totale erogazione piattaforma = numero totale di minuti (o secondi) nelle fasce orarie nelle quali non è previsto il Servizio Operatori, calcolato nel mese di riferimento <p>NB: con malfunzionamento si intende la mancata o la parziale disponibilità e/o il degrado di prestazioni</p>
Valore soglia	$\geq 99\%$ (valore relativo a LS03a) $\geq 96\%$ (valore relativo a LS03b)
Sanzione	€1.500 per ogni punto percentuale di LS03a in diminuzione della relativa soglia €1.000 per ogni punto percentuale di LS03b in diminuzione della relativa soglia

2.4. SLA sviluppo software / configurazione soluzioni applicative

PagoPA S.p.A. si riserva la facoltà di definire successivamente all'avvio del servizio, in accordo con il Fornitore, specifici Livelli di Servizio inerenti:

- il rispetto dei tempi di realizzazione degli interventi (legati o meno a necessità di integrazione) che comportino l'eventuale sviluppo software nonché attività di configurazione e/o parametrizzazione delle soluzioni applicative a carico del Fornitore stesso;
- le caratteristiche di qualità ed i tempi di risoluzione delle difettosità del software rilasciato.

2.5. SLA del Servizio Operatori

In questo paragrafo sono riportati i Livelli di Servizio previsti per il Servizio Operatori.



2.5.1. SLA formazione del Servizio Operatori

In questo paragrafo sono riportati i Livelli di Servizio relativi alla verifica del grado di apprendimento della formazione da parte del Servizio Operatori.

LS05 - Test di assessment erogato da PagoPA S.p.A. ai Tutor formatori	
Descrizione	Valore che esprime il punteggio ottenuto nel test di assessment dal Tutor Formatore
Unità di misura	Valore espresso in centesimi
Periodo di riferimento	n/a
Formula	n/a
Valore soglia	≥ 80
Sanzione	non superamento del 1° test: entro 5 giorni lavorativi il Tutor formatore viene sottoposto nuovamente al test non superamento del 2° test e successivi: €1.500

LS06 - Test di assessment erogato dal Fornitore agli Operatori e ai Team Leader	
Descrizione	Valore che esprime il punteggio ottenuto nel test di assessment erogato dal Fornitore agli Operatori e ai Team Leader
Unità di misura	Valore espresso in centesimi
Periodo di riferimento	n/a



Formula	n/a
Valore soglia	≥ 90
Sanzione	non superamento del 1° test: entro 5 giorni lavorativi l'Operatore viene sottoposto nuovamente al test non superamento del 2° test e successivi: €500

Qualora il Fornitore non ottemperi all'obbligo di sottoporre il personale impiegato nel Servizio Operatori e Team Leader ai test di assessment previsti e al loro superamento, ciò verrà considerato grave inadempimento ai fini della risoluzione del contratto.

2.5.2. SLA dei ticket gestiti dal Servizio Operatori

In questo paragrafo sono riportati i Livelli di Servizio previsti per i ticket gestiti dal Servizio Operatori

Per tutte le tipologie di ticket descritte nell'Allegato b) - "Flussi di Lavoro", vengono riportati gli indicatori relativi ai Tempi di Presa in Carico (TTO) richiesti, differenziati per tipologia di canale di ingaggio del Servizio Operatori (sincrono o asincrono).

LS07 - Tempo di Presa in Carico di un ticket pervenuto su canale sincrono	
Descrizione	Valore che esprime la percentuale dei ticket, pervenuti su canali sincroni, presi in carico dall'Operatore entro un tempo predefinito
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS04 = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket pervenuti sui canali sincroni presi in carico da Operatore entro 15 secondi - K2: Numero totale dei ticket pervenuti sui canali sincroni



Valore soglia	≥ 90%
Sanzione	€300 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia

LS08 - Tempo di Presa in Carico di un ticket pervenuto su canali asincroni	
Descrizione	Valore che esprime la percentuale dei ticket pervenuti su canali asincroni presi in carico dall'Operatore entro un tempo predefinito
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS05 = (K1/K2) \times 100$ dove: <ul style="list-style-type: none">- K1: Numero totale dei ticket pervenuti sui canali asincroni presi in carico da Operatore entro 20 minuti- K2: Numero totale dei ticket pervenuti sui canali asincroni
Valore soglia	≥ 90%
Sanzione	€300 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia

Per ciascun tipo di ticket vengono riportati gli indicatori relativi ai Tempi di Risoluzione (TTR) che devono essere rispettati da parte del Servizio Operatori. Per ciascun indicatore vengono individuate due soglie relative ciascuna ad un valore di riferimento del TTR.

Per i ticket di tipo "PQ" (PRIVACY - Question), "PA" (PRIVACY - Activity) e "PI" (PRIVACY - Issue) sono previsti rispettivamente i medesimi TTO e TTR dei ticket di tipo "Q", "A" e "I", salvo il risarcimento del danno ulteriore e l'indennizzo delle eventuali sanzioni comminate a PagoPA S.p.A. da parte delle Autorità di Controllo.



LS09 - Tempo di Risoluzione dei ticket di tipo "Q" (QUESTION) e "PQ" (PRIVACY - Question)	
Descrizione	Valore che esprime la percentuale dei ticket di tipo "Q" e "PQ" risolti dall'Operatore a partire dalla presa in carico entro un tempo predefinito
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS06a = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket risolti da Operatore entro 8 minuti - K2: Numero totale dei ticket risolti da Operatore $LS06b = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket risolti da Operatore entro 15 minuti - K2: Numero totale dei ticket risolti
Valori soglia	$\geq 95\%$ (valore relativo a LS06a) $\geq 98\%$ (valore relativo a LS06b)
Sanzione	Il calcolo della sanzione verrà effettuato come indicato nel par. Calcolo delle penali in caso di valori multisoglia valorizzando: - $TT_{\text{resp_min}} = LS06a$ - $TT_{\text{resp_max}} = LS06b$ - $TT_{\text{min}} = 95$ - $TT_{\text{max}} = 98$ - $P_{\text{min}} = € 200$ - $P_{\text{max}} = € 300$

LS10 - Tempo di Risoluzione di ticket di tipo "A" (ACTIVITY) e "PA" (PRIVACY - Activity)
--



Descrizione	Valore che esprime la percentuale dei ticket di tipo "A" e "PA" risolti dall'Operatore a partire dalla presa in carico entro un tempo predefinito
Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS07a = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket risolti da Operatore entro 15 minuti - K2: Numero totale dei ticket risolti da Operatore $LS07b = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket risolti da Operatore entro 60 minuti - K2: Numero totale dei ticket risolti
Valori soglia	$\geq 95\%$ (valore relativo a LS07a) $\geq 98\%$ (valore relativo a LS07b)
Sanzione	Il calcolo della sanzione verrà effettuato come indicato nel par. Calcolo delle penali in caso di valori multisoglia valorizzando: - $TT_{\text{risp_min}} = LS07a$ - $TT_{\text{risp_max}} = LS07b$ - $TT_{\text{min}} = 95$ - $TT_{\text{max}} = 98$ - $P_{\text{min}} = € 200$ - $P_{\text{max}} = € 300$

LS11 - Tempo di Risoluzione dei ticket di tipo "I" (ISSUE) e "PI" (PRIVACY - Issue)	
Descrizione	Valore che esprime la percentuale dei ticket di tipo "I" e "PI" risolti dall'Operatore a partire dalla presa in carico entro un tempo predefinito



Unità di misura	Valore percentuale
Periodo di riferimento	Mese
Formula	$LS08a = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket risolti da Operatore entro 60 minuti - K2: Numero totale dei ticket risolti da Operatore $LS08b = (K1/K2) \times 100$ dove: - K1: Numero totale dei ticket risolti da Operatore entro 240 minuti - K2: Numero totale dei ticket risolti
Valore soglia	$\geq 95\%$ (valore relativo a LS08a) $\geq 98\%$ (valore relativo a LS08b)
Sanzione	Il calcolo della sanzione verrà effettuato come indicato nel par. Calcolo delle penali in caso di valori multisoglia valorizzando: - $TT_{resp_min} = LS08a$ - $TT_{resp_max} = LS08b$ - $TT_{min} = 95$ - $TT_{max} = 98$ - $P_{min} = € 200$ - $P_{max} = € 300$

Per tutta la durata del Servizio, entro la prima settimana di ogni mese, viene estratto dal sistema di Trouble Ticketing un campione di n° 50 ticket chiusi nel mese precedente. Il campione, frutto di una estrazione basata su un algoritmo concordato con il Fornitore in fase di avvio del Servizio, verrà utilizzato sia per la verifica della corretta categorizzazione che per la verifica della qualità della lavorazione dei ticket da parte del Servizio Operatori.

LS12 - Corretta categorizzazione dei ticket da parte del Servizio Operatori	
Descrizione	Misura la corretta categorizzazione dei ticket da parte del Servizio Operatori.
Unità di misura	Valore intero



Periodo di riferimento	Mese
Formula	50 - n° categorizzazioni corrette
Valore soglia	0
Sanzione	€100 per ogni ticket non correttamente categorizzato

LS13 - Qualità della lavorazione dei ticket da parte del Servizio Operatori	
Descrizione	Misura la correttezza delle risposte fornite dal Servizio Operatori nella lavorazione dei ticket
Unità di misura	Valore intero
Periodo di riferimento	Mese
Formula	50 - n° lavorazioni corrette
Valore soglia	0
Sanzione	€500 per ogni ticket non correttamente lavorato

3. Modalità di calcolo delle penali

3.1. Arrotondamenti per il calcolo delle penali

Lo scostamento risultante dalla differenza tra il valore misurato ed il valore di soglia, deve essere arrotondato alla seconda cifra decimale (es. 2,27853% =2,28%).

Il calcolo della penale sarà così effettuato:

Penale = (valore soglia - valore misurato) x valore penale



3.2. Calcolo delle penali in caso di valori multisoglia

Per i Livelli di Servizio che prevedono valori multisoglia, il calcolo delle penali dovrà essere effettuato secondo le seguenti formule.

se

$$TT_{resp_min} < TT_{min} \Rightarrow \text{Valore Penale} = P_{min} * (TT_{min} - TT_{resp_min})$$

se

$$TT_{resp_max} \leq TT_{min} \Rightarrow \text{Valore Penale} = P_{max} * (TT_{max} - TT_{min})$$

se

$$TT_{resp_max} \leq TT_{max} \text{ e } TT_{resp_max} \geq TT_{min} \Rightarrow \text{Valore Penale} = P_{max} * (TT_{max} - TT_{resp_max})$$

dove:

TT_{resp_min} = % di ticket che hanno rispettato la soglia minima

TT_{resp_max} = % di ticket che hanno rispettato la soglia massima

TT_{min} = % della soglia minima da rispettare

TT_{max} = % della soglia massima da rispettare

P_{min} : valore penale per singolo punto % in diminuzione della soglia minima

P_{max} : valore penale per singolo punto % in diminuzione della soglia massima

