

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

***Allegato Sub B***  
***livelli di servizio minimi***

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO**  
**SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

## LIVELLI DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Livello di Servizio	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Valori di soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
<b>Chiamate Risposte</b>	Percentuale di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD durante il Service Time.	Numero di chiamate risposte / Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD <sup>(1)</sup>	>= 93%	Mese Solare (o frazione)
<b>Chiamate Risposte entro 30 secondi</b>	Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) nelle quali la risposta dell'Operatore venga fornita entro 30 sec.	Numero di chiamate risposte entro 30 sec <sup>(2)</sup> / Numero di chiamate risposte	>= 80%	Mese Solare (o frazione)

**Nota (1)** Nel calcolo del livello di servizio relativo alle Chiamate Risposte, sono conteggiate come RISPOSTE le chiamate abbandonate che dovessero restare connesse all'ACD meno di 10 secondi ("abbandoni fisiologici"). Il Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD comprende anche il numero di tutte le chiamate abbandonate.

**Nota (2)** Nel calcolo del tempo di risposta, si considera il tempo intercorrente tra l'ingresso della chiamata in coda ACD e l'istante della risposta dell'operatore.

I sopraelencati parametri dei Livelli di Servizio devono intendersi minimi. Saranno presi a riferimento per la erogazione dei servizi ed in particolare ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'art. 22 del Capitolato Speciale di Appalto gli eventuali parametri migliorativi offerti dall'Appaltatore in sede di gara.