

## Allegato 4 - Schema SLA e KPI

Il presente Allegato definisce gli SLA (Service Level Agreement) e i KPI (Key Performance Indicator) minimi attesi per l'erogazione del servizio. Le soglie e i relativi meccanismi di service credit/penale saranno oggetto di negoziazione al momento della sottoscrizione del contratto.

Regole base di misurazione degli SLA e lista KPI:

- I tempi sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione; il calendario lavorativo è quello della sede operativa del Partner.
- La misurazione avviene su base mensile, salvo KPI con frequenza diversa; la fonte dati prevalente è il sistema di ticketing/gestione pratiche.
- Sono escluse dal conteggio le pratiche sospese per cause imputabili al Beneficiario o al Fondo (es. documentazione mancante oltre i termini), previa tracciatura.
- Eventuali contestazioni sui KPI devono essere presentate entro 30 giorni dalla ricezione del report; in assenza, i dati si intendono accettati.

KPI	Definizione	Target/Soglia	Modalità di misurazione / fonte	Frequenza	Service credit / penale
Presa in carico pratica (indiretta)	Tempo tra ricezione richiesta e protocollazione in sistema	>=90% entro 1 gg lav.	Timestamp ricezione vs protocollo	Mensile	
Richiesta integrazioni documentali	Tempo di richiesta integrazioni dopo prima analisi	>=90% entro 5 gg lav.	Ticketing; log comunicazioni	Mensile	
Liquidazione rimborso - pratiche complete	Tempo tra ricezione documentazione completa e pagamento	>=90% entro 15 gg lav.; >=98% entro 30 gg lav.	Data doc completa -> data pagamento	Mensile	
Accuratezza liquidazioni	Percentuale pratiche con rettifica per errore di calcolo/istruttoria	<=1,0% del totale pratiche	Rettifiche registrate; audit campione	Trimestrale	

KPI	Definizione	Target/Soglia	Modalità di misurazione / fonte	Frequenza	Service credit / penale
Autorizzazioni forma diretta - standard	Tempo di risposta per richieste non urgenti	>=90% entro 2 gg lav.	Data richiesta -> esito autorizzazione	Mensile	
Autorizzazioni forma diretta - urgenti	Tempo di risposta per urgenze (se previste)	>=90% entro 24 ore	Ticketing; classificazione urgenza	Mensile	
Pagamento strutture convenzionate	Tempo di pagamento fatture/nota debito	>=90% entro 30 gg da fattura valida	Data fattura valida -> pagamento	Mensile	
Contact center - tempo risposta (ASA)	Tempo medio di risposta alle chiamate	ASA <= 60 sec	Centralino ACD; report call	Mensile	
Contact center - tasso abbandono	Chiamate abbandonate / chiamate offerte	<=5%	Report ACD	Mensile	
Contact center - First Contact Resolution	Richieste risolte al primo contatto	>=70%	CRM/ticketing; classificazione	Mensile	
Risposta email/ticket	Tempo di prima risposta su canale scritto	>=90% entro 2 gg lav.	Timestamp email/ticket -> risposta	Mensile	
Portale/App - disponibilità	Uptime del servizio (esclusa manutenzione programmata)	>=99,5% mensile	Monitoraggio; log uptime	Mensile	
Portale/App - prestazioni	Tempo di risposta p95 su funzioni principali	p95 <= 2 sec	APM/monitoring	Mensile	
Incident management - presa in carico	Tempo presa in carico incidenti P1/P2	P1 <= 30 min; P2 <= 2 ore	Sistema incident; timestamp	Mensile	
Incident management - ripristino	Tempo ripristino incidenti P1/P2	P1 <= 4 ore; P2 <= 24 ore	Sistema incident; post-mortem	Mensile	
Reportistica mensile	Consegna report standard (sinistri, KPI, network)	Entro 10 gg lav. da fine mese	Data fine mese - > data consegna	Mensile	

<b>KPI</b>	<b>Definizione</b>	<b>Target/Soglia</b>	<b>Modalità di misurazione / fonte</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Service credit / penale</b>
Qualità dati	Completezza e coerenza dataset consegnati al Fondo	>=99% campi obbligatori valorizzati	Controlli automatici; audit	Mensile	
Reclami	Presenza in carico e chiusura reclami	Presenza in carico <=2 gg lav.; chiusura <=30 gg (>=95%)	Registro reclami; timestamp	Mensile	