

ALLEGATO 3

LIVELLI DI SERVIZIO - PENALI

	livello di servizio garantito nello svolgimento delle attività	livello standard nello svolgimento delle attività	Peso % della penale
	<i>Indica il livello di servizio assicurato dalla Società. Nel caso di mancato rispetto di tale livello di servizio sarà determinata la penale applicando al valore massimo indicato in polizza il peso percentuale relativo a ciascuna AREA DI SERVIZIO</i>	<i>Indica il livello di servizio ordinariamente osservato dalla Società</i>	<i>Indica il peso percentuale della penale in relazione alla specifica AREA DI SERVIZIO</i>
1) AREA DI SERVIZIO RIMBORSI (tempistiche massime)			
MESSA IN PAGAMENTO DEI RIMBORSI	20 GG LAVORATIVI	15 GG LAVORATIVI	Attivazione delle penali in favore dell'Assistito
2) AREA DI SERVIZIO ASSISTENZA DIRETTA (tempistiche medie su base annuale)			
GARANZIA DI PRESA IN CARICO DELLA RICHIESTA	ENTRO 48 H PREAVVISO	ENTRO 24 H PREAVVISO	33,33%
MESSAGGIO BENVENUTO CALL CENTER	ENTRO 5 SECONDI	ENTRO 1 SECONDO	
TEMPO DI RISPOSTA CALL CENTER/CENTRALE OPERATIVA	90% IN 35 SECONDI	95% IN 35 SECONDI	
TEMPO DI RISPOSTA CALL CENTER/CENTRALE OPERATIVA MAILING	48 H	24 H	
PROBLEM SOLVING I° LIVELLO ASSISTENZA	n.a.	IMMEDIATO	
PROBLEM SOLVING II° LIVELLO ASSISTENZA	n.a.	ENTRO 4 H	
PROBLEM SOLVING III° LIVELLO ASSISTENZA	n.a.	ENTRO 8 H	
3) AREA DI SERVIZIO BUSINESS CONTINUITY (tempistiche massime)			
RICOSTRUZIONE DATI E PROCEDURE (SITO REMOTO)	ENTRO 48 H EVENTO	ENTRO 24 H EVENTO	33,33%
PIENA RIPRESA FUNZIONALITA'	ENTRO 72 H EVENTO	ENTRO 48 H EVENTO	
ACCESSIBILITA' WEB	INTERRUZIONE ACCESSIBILITA' WEB < 24 H	INTERRUZIONE ACCESSIBILITA' WEB < 6 H	