

## 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> |
| <b>1) AREA DI SERVIZIO RIMBORSI (tempistiche massime)</b>                         |  |   |   |
| MESSA IN PAGAMENTO DEI RIMBORSI   | <b>20 GG LAVORATIVI</b>  | 15 GG LAVORATIVI  | Attivazione delle penali in favore dell'Assistito   |
| <b>2) AREA DI SERVIZIO ASSISTENZA DIRETTA (tempistiche medie su base annuale)</b> |  |   |   |
| GARANZIA DI PRESA IN CARICO DELLA RICHIESTA                                       | <b>ENTRO 48 H PREAVVISO</b>  | ENTRO 24 H PREAVVISO  | <b>33,33%</b>   |
| MESSAGGIO BENVENUTO CALL CENTER   | <b>ENTRO 5 SECONDI</b>   | ENTRO 1 SECONDO   |   |
| TEMPO DI RISPOSTA CALL CENTER/CENTRALE OPERATIVA                                  | <b>90% IN 35 SECONDI</b>   | 95% IN 35 SECONDI   |   |
| TEMPO DI RISPOSTA CALL CENTER/CENTRALE OPERATIVA MAILING                          | <b>48 H</b>  | 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   |   |
| <b>3) AREA DI SERVIZIO BUSINESS CONTINUITY (tempistiche massime)</b>              |  |   |   |
| RICOSTRUZIONE DATI E PROCEDURE (SITO REMOTO)                                      | <b>ENTRO 48 H EVENTO</b>   | <b>ENTRO 24 H EVENTO</b>  | <b>33,33%</b>   |
| PIENA RIPRESA FUNZIONALITA'   | <b>ENTRO 72 H EVENTO</b>   | ENTRO 48 H EVENTO   |   |
| ACCESSIBILITA' WEB  | <b>INTERRUZIONE ACCESSIBILITA' WEB &lt; 24 H</b>   | INTERRUZIONE ACCESSIBILITA' WEB < 6 H                                       |   |