

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
2	C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C. 1) Verifica dei tempi di consegna dei report	Invio dei Report obbligatori previsti entro il termine indicato nel Capitolato Tecnico.	Capitolato d'oneri par. 3.1 Schema di Accordo Quadro art. 9 Capitolato tecnico paragrafo 4.4.4	Verifica attraverso il confronto delle date di invio dei report e il termine previsto da CT.	Report inviati dal Fornitore all'Amministrazione.	Conforme: $T \leq$ termine previsto da Capitolato Tecnico.	si
3							Non Conformità lieve: termine previsto da Capitolato Tecnico $< T \leq$ termine previsto da Capitolato Tecnico + 2 giorni lavorativi e consecutivi.	
4							Non conformità grave: $T \geq$ termine previsto da Capitolato Tecnico + 3 giorni lavorativi e consecutivi.	
5							Conformità: correttezza nell'emissione delle fatture.	
5	D - Qualità del call center del fornitore	C. 2) Emissione fattura relativa alle spese per i documenti di viaggio emessi	Verificare la conformità dell'emissione delle fatture in termini di correttezza: - dei servizi erogati rispetto ai servizi richiesti; - degli importi riportati nelle fatture, per i Documenti di Viaggio emessi, rispetto alle tariffe indicate nei consuntivi.	Capitolato d'oneri par. 3.1 Schema di Accordo Quadro art. 9 Capitolato tecnico paragrafo 4.4.5	Verifica attraverso il confronto: - dei servizi riportati nelle fatture con i servizi richiesti	Fatture, Consuntivi, Documenti di viaggio e Richieste di Trasferta/Richieste di Modifica.	Non conformità Grave: non correttezza nell'emissione delle fatture.	no
6								
7								
8								
6	D - Qualità del call center del fornitore	D. 1) Verifica copertura oraria del servizio di BTC.	Il Servizio di BTC è attivo nei giorni lavorativi dalle ore 9.00 alle 18.00 senza interruzioni (escluse festività nazionali e ad eccezione dei giorni del 24 e del 31 dicembre in cui il Servizio BTC sarà attivo dalle 9:00 alle 14:00). Qualora offerto dal Concorrente, verificare offerte migliorative relative agli orari di operatività del BTC.	Capitolato d'oneri par. 3.1 Schema di Accordo Quadro art. 9 Capitolato tecnico paragrafo 4.4.1	Verifica attraverso telefonate in modalità Blind Test (una campagna per Fornitore).	N.A.	Conformità (on): $\geq 90\%$ delle chiamate rispetta i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico, ovvero offerti in sede di gara.	no
7							Non conformità grave (off): $< 90\%$ delle chiamate rispetta i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico, ovvero offerti in sede di gara.	
8								
9								
7	E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1) Tempo di intervento di Manutenzione programmata	Gli interventi di manutenzione dovranno essere programmati ed eseguiti nell'orario di chiusura del BTC e comunicati all' Amministrazione interessata con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo.	Capitolato d'oneri par. 3.1 Schema di Accordo Quadro art. 9 Capitolato Tecnico paragrafo 3.3.4	Confronto tra la data della comunicazione all'Amministrazione e la data dell'intervento	N.A.	Conforme: $T \leq$ termine previsto da Capitolato Tecnico.	si
8							Non Conformità Lieve: termine previsto da Capitolato Tecnico $< T \leq$ termine previsto da Capitolato Tecnico + 2 giorni lavorativi e consecutivi	
9							Non Conformità Grave: $T \geq$ termine previsto da Capitolato Tecnico + 3 giorni lavorativi e consecutivi.	
10								