

| Macro categoria | Oggetto del monitoraggio | Livello di servizio previsto in capitolato | Riferimenti Capitolato/ Convenzione | Modalità di riscontro | Documenti di registrazione | Luogo delle ispezioni | Modalità di valutazione | Presenza penale |
|---------------------------------------|---|---|-------------------------------------|---|---|-----------------------|---|-----------------|
| Qualità del prodotto/servizio fornito | Tempo di Risposta ad una Richiesta di Trasferta standard che ha dato origine ad un Ordine di acquisto. | Risposta del Fornitore entro e non oltre 8 ore dalla richiesta da parte della PA. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Confronto tra la data di Richiesta di Trasferta standard e la data di risposta del Fornitore. | E-mail di Richiesta della Trasferta da parte della PA e della comunicazione di risposta inviata da parte del Fornitore. | Presso Fornitore | Conformità (on): % (Risposte con T < 8 ore) ≥ 98,00% o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non Conformità Grave (off): % (Risposte con T < 8 ore) < 98,00% o inferiore alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |
| | Tempo di Risposta ad una Richiesta di Trasferta urgente (solo mediante travel tool) che ha dato origine ad un Ordine di acquisto. | Risposta del Fornitore entro e non oltre 1 ora dalla richiesta da parte della PA. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Confronto tra la data di Richiesta di Trasferta urgente e la data di risposta del Fornitore. | E-mail di Richiesta della Trasferta da parte della PA e della comunicazione di risposta inviata da parte del Fornitore. | Presso Fornitore | Conformità (on): % (Risposte con T < 1 ora) ≥ 98,50% o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non Conformità Grave (off): % (Risposte con T < 1 ora) < 98,50% o inferiore alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |
| | Tempo di Emissione in seguito ad una Richiesta di Trasferta standard, che ha dato origine ad un Ordine di acquisto. | Emissione dei documenti di viaggio entro e non oltre 2 ore dalla Comunicazione di Accettazione da parte della PA. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Confronto tra la data di Comunicazione di Accettazione con la data di emissione dei documenti di viaggio, in seguito a Richiesta di Trasferta standard. | E-mail di comunicazione di accettazione della PA e data di emissione dei documenti di viaggio da parte del Fornitore. | Presso Fornitore | Conformità (on): % (Emissione con T < 2 ore) ≥ 98,00% o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non Conformità Grave (off): % Emissione con T < 2 ore) < 98,00% o inferiore alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |
| | Tempo di Emissione in seguito ad una Richiesta di Trasferta urgente (solo mediante travel tool), che ha dato origine ad un Ordine di acquisto. | Emissione dei documenti di viaggio entro e non oltre 1 ora dalla Comunicazione di Accettazione da parte della PA. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Confronto tra la data di Comunicazione di Accettazione con la data di emissione dei documenti di viaggio, in seguito a Richiesta di Trasferta standard. | E-mail di comunicazione di accettazione della PA e data di emissione dei documenti di viaggio da parte del Fornitore. | Presso Fornitore | Conformità (on): % (Emissione con T < 1 ora) ≥ 98,50% o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non Conformità Grave (off): % Emissione con T < 1 ora) < 98,50% o inferiore alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |
| | Tempo di Emissione in seguito ad una Richiesta di Cambio di prenotazione standard, che ha dato origine ad un Ordine di acquisto. | Emissione dei nuovi documenti di viaggio entro e non oltre 3 ore dalla Richiesta di Cambio di prenotazione standard consentita. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Confronto tra la data di Richiesta di Cambio di prenotazione standard con la data di emissione dei nuovi documenti di viaggio. | E-mail di richiesta da parte della PA e la data di emissione dei nuovi documenti di viaggio da parte del Fornitore. | Presso Fornitore | Conformità (on): % (Emissione con T < 3 ore) ≥ 98,00% o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non Conformità Grave (off): % Emissione con T < 3 ore) < 98,00% o inferiore alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |
| | Tempo di Emissione in seguito ad una Richiesta di Cambio di prenotazione urgente (solo mediante travel tool), che ha dato origine ad un Ordine di acquisto. | Emissione dei nuovi documenti di viaggio entro e non oltre 1 ora dalla Richiesta di Cambio di prenotazione urgente consentita. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Confronto tra la data di Richiesta di Cambio di prenotazione urgente con la data di emissione dei nuovi documenti di viaggio. | E-mail di richiesta da parte della PA e la data di emissione dei nuovi documenti di viaggio da parte del Fornitore. | Presso Fornitore | Conformità (on): % (Emissione con T < 1 ora) ≥ 98,50% o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non Conformità Grave (off): % Emissione con T < 1 ora) < 98,50% o inferiore alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |

| Macro categoria | Oggetto del monitoraggio | Livello di servizio previsto in capitolato | Riferimenti Capitolato/ Convenzione | Modalità di riscontro | Documenti di registrazione | Luogo delle ispezioni | Modalità di valutazione | Presenza penale |
|---|--|---|-------------------------------------|--|--|-----------------------|--|-----------------|
| Qualità del Servizio di BTC del Fornitore | Verifica copertura oraria del Servizio di BTC per richieste telefoniche. | Il Servizio di BTC è attivo dalle ore 8.30 alle 19.00 senza interruzioni (escluse festività nazionali). | Capitolato tecnico paragrafo 3.3.7 | Verifica attraverso 100 telefonate in modalità Blind Test (una campagna per Fornitore) | N.A. | N.A. | Conformità (on): Esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato. Non conformità grave (off): Non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato. | SI |
| | Verifica sui tempi di risposta del Servizio di BTC. | Risposta dell'operatore del Servizio di BTC entro 20" nel 94% delle chiamate. | Capitolato tecnico paragrafo 3.4 | Verifica attraverso 100 telefonate in modalità Blind Test (una campagna per Fornitore) | Misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata. | N.A. | Conformità (on): $T \leq 20''$ per oltre il 94% delle chiamate o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. Non conformità grave (off): $T \leq 20''$ per meno del 94% delle chiamate o pari alla soglia migliorativa offerta in AQ. | SI |