

APPENDICE F

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un unico operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID SIGEF 1834



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	Verifica dei tempi di consegna dei report	Invio ovvero caricamento, se offerto in sede di gara, dei Report previsti entro il termine indicato nel Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara.	Capitolato tecnico paragrafo 6.1.7	Verifica attraverso il confronto delle date di consegna ovvero, se offerto in sede di gara, caricamento dei report e il termine previsto da CT ovvero offerto in sede di gara	Report consegnati ovvero caricati, se offerto in sede di gara, dal Fornitore all'Amministrazione	Conforme: T < termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara Conforme con osservazioni: T = termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara Non Conformità lieve: termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara < T ≤ termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara + 1 giorno lavorativo e consecutivo Non conformità importante: termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara + 1 giorno lavorativo e consecutivo < T ≤ termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara + 2 giorni lavorativi e consecutivi Non conformità grave: T ≥ termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara + 3 giorni lavorativi e consecutivi
	Emissione estratto conto	Verificare la conformità dell'emissione dell'estratto conto in termini di correttezza: - dei servizi erogati rispetto ai servizi richiesti; - degli importi riportati nell'estratto conto, per i Documenti di Viaggio	Capitolato tecnico paragrafo 6.1.8	Verifica attraverso il confronto: - dei servizi riportati nell'estratto conto con i servizi richiesti; - delle tariffe applicate per i Documenti di viaggio emessi	Estratto conto, Consuntivi, Documenti di viaggio e Richieste di Trasferta/Richieste di Modifica	Conformità: correttezza nell'emissione dell'estratto conto Non conformità Grave: non correttezza nell'emissione dell'estratto conto

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un unico operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID SIGEF 1834



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
		emessi e consegnati, rispetto alle tariffe indicate nei consuntivi		riportate nell'estratto conto e le tariffe riportate nei consuntivi proposti		
D - Qualità del call center del fornitore	Verifica copertura oraria del servizio di BTC.	Il Servizio di BTC è attivo dalle ore 9.00 alle 18.00 senza interruzioni (escluse festività nazionali e a eccezione dei giorni del 24 e del 31 dicembre in cui il Servizio BTC sarà attivo dalle 9:00 alle 14).	Capitolato tecnico paragrafo 6.1.4	Verifica attraverso telefonate in modalità Blind Test (una campagna per Fornitore)	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.
	Attribuzione d parte del BTC di un Codice ID Trasferta progressivo	Ad ogni Richiesta di Trasferta ricevuta, riconducibile al Servizio Base Standard/Urgente/Emergenze, il BTC dovrà assegnare un Codice ID Trasferta progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo dovrà essere presente	Capitolato tecnico paragrafo 6.3	Verifica se presente l'identificativo trasferta attraverso la consultazione del consuntivo	Consuntivo relativo alla Richiesta di trasferta	Conformità: Codice ID Trasferta assegnato Non conformità grave: Codice ID Trasferta non assegnato

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un unico operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID SIGEF 1834

Appendice E al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
		all'interno del consuntivo inviato al Richiedente.				

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un unico operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID SIGEF 1834

Appendice E al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive