

APPENDICE F

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
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	Verifica dei tempi di consegna dei report	Invio dei Report obbligatori previsti entro il termine indicato nel Capitolato Tecnico.	Capitolato tecnico paragrafo 9.4.5	Verifica attraverso il confronto delle date di invio dei report e il termine previsto da CT.	Report inviati dal Fornitore all'Amministrazione.	<p>Conforme: T < termine previsto da Capitolato Tecnico.</p> <p>Conforme con osservazioni: T = termine previsto da Capitolato Tecnico.</p> <p>Non Conformità lieve: termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara < T ≤ termine previsto da Capitolato Tecnico + 1 giorno lavorativo e consecutivo.</p> <p>Non conformità importante: termine previsto da Capitolato Tecnico + 1 giorno lavorativo e consecutivo < T ≤ termine previsto da Capitolato Tecnico + 2 giorni lavorativi e consecutivi.</p> <p>Non conformità grave: T ≥ termine previsto da Capitolato Tecnico + 3 giorni lavorativi e consecutivi.</p>
	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 e consegnati, rispetto alle tariffe indicate nei consuntivi.	Capitolato tecnico paragrafo 9.4.6	Verifica attraverso il confronto: - dei servizi riportati nelle fatture con i servizi richiesti; - delle tariffe applicate per i Documenti di viaggio emessi riportate nelle fatture e le tariffe riportate nei consuntivi proposti.	Fatture, Consuntivi, Documenti di viaggio e Richieste di Trasferta/Richieste di Modifica.	<p>Conformità: correttezza nell'emissione delle fatture.</p> <p>Non conformità Grave: non correttezza nell'emissione delle fatture.</p>

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Appendice F 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
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). Qualora offerto dal Concorrente, verificare offerte migliorative relative agli orari di operatività del BTC.	Capitolato tecnico paragrafo 9.4.1	Verifica attraverso telefonate in modalità Blind Test (una campagna per Fornitore).	N.A.	Conformità (on): ≥ 95% delle chiamate rispetta i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico, ovvero offerti in sede di gara,. Non conformità grave (off): < 95% delle chiamate rispetta i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico, ovvero offerti in sede di gara.
	Attribuzione d parte del BTC di un Codice ID Trasferta progressivo.	Ad ogni Richiesta di Trasferta ricevuta, riconducibile alle tempistiche Standard/Urgente/Emergenze, il BTC dovrà assegnare un Codice ID Trasferta progressivo identificativo della richiesta. Tale identificativo dovrà essere presente all'interno del consuntivo inviato al Richiedente.	Capitolato tecnico paragrafo 9.6	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 ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Appendice E al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive