

Allegato 2 – Dati di dimensionamento CLAIMS

Per consentire al fornitore un adeguato dimensionamento della struttura per l'erogazione del servizio di Manutenzione e di Evolutiva, di seguito vengono riportati alcuni elementi di valutazione:

Applicazione	N° Utenti Gruppo Autostrade	N° Utenti Esterni ad Autostrade	Numero veicoli censiti (in servizio)	Numero sinistri gestiti
NVA	90	4	2895	2994

Applicazione	N° Utenti Gruppo Autostrade	N° Utenti Esterni ad Autostrade	Numero Eventi Property	Numero Eventi C.A.R.
NAR	52	7	1128	189

Applicazione	N° Utenti Gruppo Autostrade	N° Utenti Esterni ad Autostrade	Numero Sinistri Passivi	Numero Sinistri Attivi	Numero Sinistri RCO
NSX	174	15	81766	56354	317

Numero di interventi (ticket) effettuati nel 2017 sulla procedura con effort medio. Tali valori devono essere considerati indicativi

Applicazione	Descrizione	Effort totale gg/uu	num ticket	Effort medio gg/uu
NVA	Gestione Autoparco e Sinistri Autoparco	3,25	5	0,65
NAR	Gestione Property e Gestione C.A.R.	5,50	9	0,61
NSX	Gestione Sx Attivi, Sx Passivi e Sx RCO	49,77	112	0,44

Applicazione	Tipo	Anno 2017 (Numero Ticket Mensile per tipo)												Totale
		Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	
NVA	Incident	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	Service Request	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
NAR	Incident	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	5
	Service Request	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	4
NSX	Incident	4	1	7	1	19	6	9	3	9	9	3	6	77
	Service Request	4	1	7	4	8	4	0	3	1	2	0	1	35
		8	3	14	5	31	11	10	9	14	11	3	7	126

Anno 2017 (gg/uomo per mese)													
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
NVA	0	0	0	0	0,25	0	1	1,5	0,5	0	0	0	3,25
NAR	0	0,5	0	0	0,63	0,75	0	1,75	1,88	0	0	0	5,51
NSX	1,75	0,38	4,31	1,69	6,83	5,38	1,75	3,38	7,94	5,13	2,75	8,5	49,77
	1,75	0,88	4,31	1,69	7,71	6,13	2,75	6,63	10,32	5,13	2,75	8,5	58,53

Per il dimensionamento del servizio di assistenza deve essere considerata anche l'eventuale richiesta da parte di Autostrade, per specifiche esigenze di servizio legate alle scadenze mensili (P.E.: rinnovo polizze assicurative) di disponibilità di risorse del Fornitore per l'erogazione di attività fuori orario di servizio.

Per l'assistenza fuori orario di servizio è stato considerato un massimale di impegno in Giorni Uomo nell'anno, riportato nella seguente tabella, da erogare a consumo all'atto dell'avvenuta prestazione.

Impegno in GG/U per assistenza fuori orario		
Reperibilità	Disponibilità	Totale
10	10	20