

## 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        | <b>2</b>   |
|              | Service Request | 0  | 0        | 0         | 0        | 1         | 0         | 1         | 0        | 1         | 0         | 0        | 0        | <b>3</b>   |
| NAR          | Incident        | 0  | 1        | 0         | 0        | 0         | 0         | 0         | 1        | 3         | 0         | 0        | 0        | <b>5</b>   |
|              | Service Request | 0  | 0        | 0         | 0        | 2         | 1         | 0         | 1        | 0         | 0         | 0        | 0        | <b>4</b>   |
| NSX          | Incident        | 4  | 1        | 7         | 1        | 19        | 6         | 9         | 3        | 9         | 9         | 3        | 6        | <b>77</b>  |
|              | Service Request | 4  | 1        | 7         | 4        | 8         | 4         | 0         | 3        | 1         | 2         | 0        | 1        | <b>35</b>  |
|              |                 | <b>8</b>                                   | <b>3</b> | <b>14</b> | <b>5</b> | <b>31</b> | <b>11</b> | <b>10</b> | <b>9</b> | <b>14</b> | <b>11</b> | <b>3</b> | <b>7</b> | <b>126</b> |

| Anno 2017 (gg/uomo per mese) |             |             |             |             |             |             |             |             |              |             |             |            |                     |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------------|
|                              | Gen         | Feb         | Mar         | Apr         | Mag         | Giu         | Lug         | Ago         | Set          | Ott         | Nov         | Di<br>c    | Totale              |
| NVA                          | 0           | 0           | 0           | 0           | 0,25        | 0           | 1           | 1,5         | 0,5          | 0           | 0           | 0          | <b>3,25</b>         |
| NAR                          | 0           | 0,5         | 0           | 0           | 0,63        | 0,75        | 0           | 1,75        | 1,88         | 0           | 0           | 0          | <b>5,51</b>         |
| 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        | <b>49,77</b>        |
|                              | <b>1,75</b> | <b>0,88</b> | <b>4,31</b> | <b>1,69</b> | <b>7,71</b> | <b>6,13</b> | <b>2,75</b> | <b>6,63</b> | <b>10,32</b> | <b>5,13</b> | <b>2,75</b> | <b>8,5</b> | <b><u>58,53</u></b> |

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.