

Sistema di Monitoraggio

Il processo di monitoraggio dei servizi, di cui all'articolo 8 e 9 c.4 lett.c) 4 del Contratto di Servizio, è articolato nei seguenti tre sistemi:

IL SISTEMA DI CONTROLLO DEL PRODOTTO CONTRATTUALIZZATO

Il Gestore utilizzerà un programma informatico (SA Calculator Gateway) per il calcolo della Efficienza del Sistema (Service Availability) durante tutto lo svolgimento del servizio oggetto del Contratto. La Service Availability viene calcolata sulla base dei dati forniti dal sistema ATC (tempi di arrivo e partenza di ciascun treno in ciascuna banchina di tutte le stazioni della metropolitana).

Il calcolo della Service Availability globale è basato sul calcolo individuale in ciascuna stazione ed in ciascuna direzione di marcia.

Per i criteri di calcolo adottati si farà riferimento al capitolo 5.2. "Nuovi criteri di calcolo dell'Efficienza del Sistema" dell'allegato 8 dell'Atto di Transazione.

Per gli aspetti tecnici, si fa riferimento all'allegato 3.B (documento BS0000202670111 "Specificazione tecnica gateway di calcolo della Service Availability" trasmesso da ATI Metrobus con nota Prot. R2696 del 13.12.2012).

Il gestore è tenuto a fornire all'Ente Affidante un report riportante:

- i parametri prestazionali – Efficienza del Sistema (SA) – di cui all'allegato 4 relativi al mese corrente (valore medio mensile), con dettaglio settimanale e giornaliero, il tutto con cadenza mensile;
- gli indicatori di qualità di cui all'allegato 4, registrati secondo le periodicità di cui al medesimo allegato;

Nel medesimo report il Gestore dovrà riportare la quantificazione delle percorrenze programmate (ed autorizzate dal Comune ai sensi dell'Art. 5 del Contratto di Servizio) e delle percorrenze effettivamente consuntivate nel mese. Nel merito, si chiede un dettaglio delle principali cause di irregolarità del servizio, suddivise per responsabilità interna al Gestore (es. incidenti in linea, guasti a veicoli ed impianti, mancanza di personale di sala operativa) o esterna (es. eventi meteorologici straordinari, scioperi).

Con riferimento alla determinazione periodica dei Parametri prestazionali e degli Indicatori di Qualità, il Gestore dovrà fornire entro il mese successivo all'avvio del servizio dettagliata relazione sui sistemi utilizzati per la rilevazione dei dati. Il Gestore dovrà quindi mettere a disposizione dell'Ente Affidante i dati elaborati con cadenza settimanale. L'Ente Affidante dovrà poter verificare la correttezza nell'elaborazione e trasmissione dei dati, secondo procedure da fornire con la relazione citata, per un periodo di almeno mesi 12 (dodici).

Il Gestore si impegna, inoltre, compatibilmente ai sistemi ed alle procedure disponibili, a fornire all'Amministrazione dati o informazioni richieste in merito all'andamento del Servizio.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO GESTIONALE

Il sistema di monitoraggio economico gestionale è composto da:

- Bilancio annuale del servizio, anche con riferimento ad una contabilità separata;
- Conti economici, annuali e infra-annuali, di contabilità analitica riclassificati per singoli processi di gestione delle attività (es. gestione dell'esercizio, manutenzione);
- Quantificazione dei ricavi da traffico;
- Quantificazione di altri ricavi (pubblicità e sfruttamento spazi commerciali);

I dettagli relativi al sistema di monitoraggio gestionale verranno definiti dalle parti, con particolare riguardo ai seguenti elementi:

- schemi di report da predisporre da parte del Gestore;
- modalità di trasmissione dei dati e delle informazioni richieste;
- periodicità;
- soggetti destinatari.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DA PARTE DELL'ENTE AFFIDANTE

Sistema ispettivo

L'Ente Affidante si riserva, a proprie spese, di attivare i seguenti processi di controllo:

- ispezione e controllo della qualità prestata da parte del servizio ispettivo (con relative conseguenze sull'applicazione delle penali e/o rideterminazione dei valori di produzione) dell'Ente esteso alla rilevazione dell'affidabilità dei processi aziendali di trattamento dei dati significativi contrattualmente (funzionalità attrezzature, pulizia, frequentazione, ecc), come indicato all'art. 8 del Contratto di Servizio:
 - i risultati delle ispezioni sono inviate al gestore per le contro deduzioni del caso;
 - viene effettuata la valutazione delle risposte e decisa l'eventuale erogazione della penale, ivi compresa la rideterminazione dei valori di qualità prestata in caso di difformità con quanto dichiarato dal gestore;
 - possibile ricorso al ruolo del comitato tecnico per la gestione del contratto come stanza di compensazione dei conflitti.
- monitoraggio semestrale da parte dell'Ente sulla qualità percepita. Gli indicatori indagati comprenderanno quelli già definiti nell'allegato 4 "*Parametri prestazionali e standard di qualità*", oltre ai principali fattori utilizzati per descrivere l'andamento qualitativo di un servizio di trasporto pubblico metropolitano. Le modalità di rilevazione e di campionamento verranno definite tra le parti.

Sistema di miglioramento delle prestazioni

In base ai risultati dei sistemi di monitoraggio, alla fine di ogni anno solare, le parti preparano in modo condiviso un Piano di Miglioramento delle prestazioni per l'anno successivo che sarà riportato nella Carta dei Servizi Aziendale e che costituisce l'oggetto del successivo piano di monitoraggio (miglioramento degli standard di qualità, ev. miglioramento dell'Efficienza del Sistema, ecc.).