

ALLEGATO 2

Monitoraggio del Servizio ed indagine di customer satisfaction

Le informazioni richieste possono essere suddivise in due macro categorie:

- **off-line** da trasmettere ogni mese, nelle forme e nei modi successivamente concordati, entro 10 giorni naturali e consecutivi successivi al mese di riferimento;
- **on-line** relative allo stato di uso del veicolo e alla sua localizzazione da fornire in tempo reale.

Al fine di garantire il corretto rispetto della legislazione sulla Privacy, tutti i dati che dovranno essere forniti saranno in forma anonima, con processo di anonimizzazione a carico dei singoli gestori che pertanto mantengono la titolarità del trattamento.

1. Informazioni off-line

Le informazioni off-line dovranno pervenire all'Amministrazione comunale entro 10 giorni naturali e consecutivi successivi al mese di riferimento, con forme e modalità che saranno successivamente concordate con i soggetti manifestanti.

Tali informazioni dovranno contenere:

a) Anagrafica utenti persone fisiche composta da:

- codice utente privato anonimizzato (obbligatorio);
- iscrizione (obbligatorio) data di iscrizione al servizio;
- sesso (obbligatorio) "M" o "F";
- nascita (obbligatorio) anno di nascita;
- cap (obbligatorio) CAP di residenza;
- comune (obbligatorio) comune di residenza;
- situazione (obbligatorio) attivo/non attivo con data di cessazione;
- altri (opzionale) eventuali altri campi relativi all'utente.

L'anagrafica utenti persone fisiche dovrà contenere sempre tutti i dati degli iscritti al servizio di Milano, dalla data di avvio del servizio sul territorio del soggetto interessato; con l'indicazione degli utenti non più attivi.

b) Anagrafica utenti persone giuridiche, se attivo il servizio B2B, composta da:

- codice utente business anonimizzato (obbligatorio);
- iscrizione (obbligatorio) data di iscrizione al servizio;
- cap (obbligatorio) CAP sede operativa;
- comune (obbligatorio) comune sede operativa;
- situazione (obbligatorio) attivo/non attivo con data di cessazione;
- codici utenti privati anonimizzati (obbligatorio) elenco dei codici utenti persone fisiche anonimizzati abilitati dal cliente business

- altri (opzionale) eventuali altri campi relativi all'utente.

L'anagrafica utenti persone giuridiche dovrà contenere sempre tutti i dati degli iscritti al servizio di Milano, dalla data di avvio del servizio sul territorio del soggetto interessato; con l'indicazione degli utenti non più attivi.

c) Database noleggi composta da:

- codice utente privato anonimizzato (obbligatorio);
- codice utente business anonimizzato (obbligatorio se noleggio effettuato tramite utenza business)
- targa/telaio/id veicolo (obbligatorio);
- data e ora inizio noleggio (obbligatorio) data di avvio noleggio con indicazione dell'ora espressa nel formato GG/MM/AAAA hh:mm:ss
- data e ora fine noleggio (obbligatorio) data di fine noleggio con indicazione dell'ora espressa nel formato GG/MM/AAAA hh:mm:ss
- luogo inizio noleggio (obbligatorio) Indicazione testuale del luogo di inizio del noleggio
- luogo fine noleggio (obbligatorio) Indicazione testuale del luogo di fine noleggio
- latitudine inizio noleggio (obbligatorio) latitudine di inizio noleggio nel sistema WGS84
- longitudine inizio noleggio (obbligatorio) longitudine di inizio noleggio nel sistema WGS84
- latitudine fine noleggio (obbligatorio) latitudine di fine noleggio nel sistema WGS84
- longitudine fine noleggio (obbligatorio) longitudine di fine noleggio nel sistema WGS84
- km percorsi (obbligatorio) km percorsi dall'utente espresso in numero intero senza decimali
- tempo totale noleggio (obbligatorio) minuti totali del noleggio espresso in numero intero senza decimali
- tempo in movimento (obbligatorio) tempo in movimento percorso dall'utente espresso in numero intero senza decimali
- tempo in sosta (obbligatorio se applicato) tempo in movimento percorso dall'utente espresso in numero intero senza decimali
- utilizzo della prenotazione (obbligatorio) valore "SI" o "NO" in base alla scelta dell'utente di riservare il veicolo/dispositivo
- livello di carica inizio (obbligatorio – se disponibile) indicare la percentuale di carica della batteria all'inizio del noleggio

- livello di carica fine (obbligatorio – se disponibile) indicare la percentuale di carica della batteria al termine del noleggio
- altri (opzionale) eventuali altri campi relativi ai noleggi.

Attraverso questo database dovranno essere resi disponibili tutti i dati relativi ai noleggi effettuati nel periodo di riferimento.

d) Anagrafica utenti derivati composta da

- codice Utente anonimizzato (obbligatorio);
- città di iscrizione (obbligatorio) luogo di iscrizione al servizio;
- sesso (obbligatorio) "M" o "F";
- nascita (obbligatorio) anno di nascita;

Tale anagrafica riguarda i soli utenti che nel periodo di riferimento hanno utilizzato il servizio su Milano pur optando per iscrizioni effettuate in altre città italiane o estere.

L'**anagrafica degli scooter da utilizzare** per il servizio dovrà essere comunicata al Comune di Milano entro 15 giorni antecedenti dall'avvio della sperimentazione. Ogni successiva variazione deve essere comunicata entro 24 ore antecedenti il momento in cui si è registrato l'evento. Essa deve contenere i seguenti campi

- targa (obbligatorio);
- status (obbligatorio) indicazione dello status flotta/ fuori flotta degli scooter
- data immatricolazione (obbligatorio) Data di immatricolazione del mezzo
- data immissione (obbligatorio) Data di immissione in flotta;
- data dismissione (obbligatorio se status=fuori flotta) Data di dismissione in flotta;
- modello (obbligatorio) marca e modello dello scooter;
- altri (opzionale) eventuali altri campi relativi agli scooter

L'anagrafica scooter dovrà contenere sempre tutti i dati dei mezzi utilizzati dalla data di avvio dell'attività sul territorio; con l'indicazione di quelli che non sono attivi nella flotta, in modo che sia sempre possibile utilizzare l'anagrafica stessa come base di riferimento.

2. Informazioni on-line

Tutti i Web Service sotto indicati dovranno essere accessibili su Internet, ovvero senza particolari configurazioni di rete e dovranno essere invocabili tramite protocollo HTTP con metodo GET, restituendo i dati come documento JSON.

Le informazioni di tipo data e ora (Es: "istante") dovranno essere espresse come JavaScript Date in formato ISO per la time zone "Zulu" (UTC), per esempio:

"2016-01-22T23:00:00Z"

Le informazioni di tipo geografico (Es: "posizione") dovranno essere espresse in formato EWKT nel sistema WGS84, per esempio:

"SRID=4326;POINT (9.1910884193398044 45.4636801053647588)"

Il Comune di Milano si riserva, a sua discrezione, di modificare le tipologie di informazioni richieste. Lo stesso, inoltre, può procedere alla pubblicazione delle analisi effettuate aggregando sempre la totalità dei gestori.

a) **Stato veicoli disponibili** composta da:

- targa (obbligatorio);
- istante (obbligatorio) istante di riferimento del dato
- posizione (obbligatorio) posizione effettiva del veicolo;
- indirizzo (obbligatorio) indirizzo toponomastico effettivo del veicolo;
- carica elettrica (opzionale) percentuale di carica della batteria;
- altri (opzionale) eventuali altre informazioni

b) **Stato veicoli in movimento** composta da:

- istante (obbligatorio) istante di riferimento del dato
- posizione (obbligatorio) posizione effettiva del veicolo;
- tempo (obbligatorio se veicolo in viaggio) secondi trascorsi dall'istante di inizio viaggio;
- spazio (obbligatorio se veicolo in viaggio) metri percorsi dall'istante di inizio viaggio;
- altri (opzionale) altri eventuali stati significativi.

I dati dovranno essere resi disponibili tramite Web Service che accetti come parametri di richiesta un istante di inizio e uno di fine e restituisca i dati relativi agli istanti temporali compresi tra i parametri stessi.

I dati relativi ad un certo istante temporale dovranno essere disponibili immediatamente, o entro 30 secondi al massimo, in modo che sia possibile ottenere informazioni sulla flotta in tempo reale.

I dati relativi ad un certo istante temporale dovranno essere disponibili per il maggior tempo possibile, ma in ogni caso per almeno 30 giorni dall'istante medesimo. Gli istanti di inizio e fine, specificati nella richiesta, saranno distanti tra loro non più di 24 ore.

3. Contenuto dell'indagine di Customer Satisfaction

L'indagine periodica di Customer Satisfaction avviene sulla base di modelli preventivamente studiati dal Comune di Milano, rivolto agli utenti ed anche ai non utenti, a cui gli operatori possono effettuare delle integrazioni che ritengono utili al fine di migliorare l'offerta del servizio. L'indagine studierà, ad esempio:

i. per gli utenti:

1. La motivazione per l'iscrizione al servizio;
2. La frequenza di utilizzo del servizio;
3. Il numero di operatori a cui si è iscritti;
4. L'intermodalità del servizio verso le altre forme di mobilità presenti nella Città di Milano;
5. Le persone interessate dallo spostamento;
6. La soddisfazione del servizio, secondo attributi qualitativi;
7. Le aree di miglioramento del sistema oggetto di sperimentazione;

ii. per i non utenti:

1. La presenza di correttivi volti a ridurre le spese per gli spostamenti con mezzi privati;
2. Chilometri annualmente percorsi con mezzi privati;
3. La sostituibilità dei mezzi privati con modalità di trasporto alternative;
4. La presenza di abbonamenti al trasporto pubblico nel nucleo familiare;
5. La conoscenza del servizio oggetto della sperimentazione;
6. Attributi necessari per procedere all'iscrizione al servizio oggetto della sperimentazione;
7. Percezione nei confronti degli operatori presenti.

Il periodo di rilevazione e la definizione del campione da indagare (struttura e quantificazione) devono essere concordati con il Comune di Milano, in modo da ottenere risultati statisticamente attendibili per indagini di qualità percepita, in relazione all'universo di riferimento (utenti complessivi del servizio).

I risultati dell'indagine dovranno essere consegnati in formato elettronico al Comune di Milano attraverso una relazione in formato .pdf assieme al dataset contenenti tutte le risposte ottenute dagli intervistati.