

**Capitolato per la fornitura di applicazioni e servizi relativi al Progetto Europeo
Interreg Central Europe – OPTI-UP**

Allegato 1 – Dettagli tecnici

Sommario

1.	Introduzione	2
2.	Descrizione del servizio oggetto del progetto.....	2
3.	Struttura generale del sistema per la gestione del servizio	2
4.	Requisiti minimi	3
4.1.	Generale.....	3
4.2.	Strumento Centro di Controllo.....	3
4.3.	Per App Utenti.....	3
4.4.	Per App Autisti	4
5.	Altri servizi a chiamata attivi nella provincia di Modena.....	4

1. Introduzione

Oggetto della presente fornitura dovrà essere una soluzione in grado di gestire, il servizio di trasporto pubblico a chiamata Prontobus Modena Sud, attivo nel comune di Modena.

Il sistema dovrà essere conforme alle normative vigenti in materia di privacy (GDPR) ed essere in grado di integrarsi tramite API ai sistemi MaaS più diffusi a livello regionale e nazionale.

I dettagli riportati nei seguenti paragrafi del documento sono da ritenersi di massima, se non diversamente specificato, e dunque suscettibili di integrazioni da parte del Concorrente.

E' richiesta la più ampia configurabilità possibile del sistema.

2. Descrizione del servizio oggetto del progetto

Il servizio oggetto dell'azione pilota che sarà svolta nell'ambito del progetto europeo OPTI-UP è il servizio denominato "Prontobus Modena Sud", che comprende l'area urbana sud del territorio comunale di Modena.

Il servizio, effettuato con un minibus da 9 posti di capienza, è un DRT Point-to-Point in cui i punti di carico e sbarco sono le fermate Prontobus, riconoscibili dall'utenza grazie ad un'apposita segnaletica verticale. Ogni fermata ha un codice identificativo univoco, oltre al nome della fermata, utili per pianificare il viaggio ed eventualmente essere supportati dal call center in fase di prenotazione o per supporto.

Le fermate disponibili per il servizio e l'area operativa sono mostrate nell'allegato 2, nel quale sono anche evidenziate le sole strade autorizzate per il passaggio del servizio di trasporto pubblico locale.

Il servizio è attivo tutti i giorni feriali dalle 07:00 alle 19:00. Si prevedono restrizioni per le prenotazioni del viaggio, ad esempio:

- Non è possibile salire alle fermate se non si è prenotato il servizio;
- Si sale e si scende esclusivamente alle fermate contrassegnate dal logo del servizio e da un numero identificativo;
- Nei punti di raccolta coincidenti con le fermate extraurbane il servizio Prontobus è attivo fino a mezz'ora prima o da mezz'ora dopo le corse disponibili da orario del servizio extraurbano;
- Non sono consentiti viaggi tra fermate del trasporto pubblico urbano;
- Il servizio consente il trasporto di persone diversamente abili, su specifica richiesta all'atto della prenotazione, con almeno 3 ore di preavviso.

Come descritto successivamente, sarà valutata la possibilità di utilizzare il sistema anche dopo la fine del progetto pilota nell'ambito del progetto europeo OPTI-UP su tutti i servizi a chiamata attivi nella provincia di Modena.

3. Struttura generale del sistema per la gestione del servizio

Il sistema dovrà indicativamente essere composto da tre differenti moduli:

- Applicativo cloud web based con la funzione di Centro di controllo per la gestione ed il monitoraggio del servizio in tempo reale, per la raccolta delle informazioni sui singoli viaggi prenotati e relativa funzione di archivio. Sarà a disposizione di addetti deputati alla gestione quotidiana del servizio e di dipendenti della scrivente agenzia al fine di analizzare l'andamento del servizio. Da questo applicativo dovrà essere possibile effettuare prenotazioni sia suggerite dal sistema ma anche in modalità "forzata";
- Applicativi per smartphone a disposizione dell'utenza per la consultazione del servizio, per effettuare prenotazioni e pagamento dei viaggi (funzione non richiesta per il progetto pilota);

- Applicativo per smartphone/tablet a disposizione degli autisti per ricevere informazioni sulle corse da effettuare e sui percorsi da seguire e gestire eventuali annotazioni.

4. Requisiti minimi

Nel presente capitolo sono riportate le funzionalità considerate indispensabili per lo strumento di gestione dei servizi a chiamata.

4.1. Generale

Lo strumento fornito dovrà essere in grado di poter condividere API in modo da potersi integrare con sistemi Maas.

Inoltre, è importante che lo strumento sia in grado di gestire ogni tipologia di servizio a chiamata: con percorsi flessibili, con percorsi fissi, con corse programmate, gestione mista tra corse a prenotazione e corse fisse, ecc.

4.2. Strumento Centro di Controllo

Questo modulo è essenziale per il monitoraggio del servizio e per ricavare tutti i dati necessari per analizzare l'andamento del servizio e relativa rendicontazione.

In quest'ottica è necessario avere la possibilità di visualizzare ed esportare dati (es. in formato .csv) per il reporting, quali ad esempio:

- dettaglio sulle singole prenotazioni, evidenziando quali sono state effettuate via app e quali dall'operatore (giorno, ora inizio viaggio, ora fine viaggio, fermata origine del viaggio, fermata destinazione del viaggio, ecc.);
- dettaglio sui chilometri percorsi per singolo viaggio;
- dettaglio sul numero di persone trasportate per singolo viaggio;
- report sui km percorsi per servizio;
- statistiche varie.

Considerando la possibilità di gestire più servizi attraverso lo stesso modulo è inoltre importante avere un account con diritti tali da poter configurare in maniera indipendente i servizi già attivi in termini di: area operativa, fermate disponibili, orari di servizio, numero di bus disponibili, tipologia di bus, eventuali limitazioni alle prenotazioni, strade autorizzate al transito.

Le stesse funzionalità dovranno essere garantite per nuovi servizi, previo accordo con il fornitore sull'effettiva attivazione degli stessi.

Per la gestione di back-office sarà invece necessario avere uno strumento in grado di permettere agli addetti alla gestione giornaliera di:

- modificare le prenotazioni già effettuate;
- registrare nuove prenotazioni, effettuate dal call center;
- annullare prenotazioni;
- segnalare l'assenza dell'utente alla fermata;
- gestire la blacklist degli utenti, inibiti dal servizio a causa di infrazioni configurabili.

4.3. Per App Utenti

L'applicazione dovrà essere prioritariamente in lingua italiana per facilitare l'utilizzo alla popolazione cittadina. Altri punti considerati necessari per tale strumento sono:

- possibilità di effettuare il pagamento dei titoli di viaggio all'interno dell'app (funzione non richiesta per l'azione pilota del progetto);
- possibilità di ricevere notifiche per dettagli ed informazioni sul viaggio prenotato;

- possibilità di selezionare fermate preferite e viaggi preferiti per facilitare la prenotazione;
- prevedere la presenza di una mappa navigabile per consultare l'area operativa e le fermate disponibili;
- permettere la prenotazione entro un limite temporale precedente all'effettuazione del viaggio che sia configurabile;
- permettere all'utente di indicare se l'orario di partenza ed arrivo siano vincolanti o meno, in modo da garantire una maggiore ottimizzazione dei viaggi;
- prevedere la prenotazione del viaggio per utenti con mobilità ridotta;
- permettere di modificare e/o cancellare prenotazioni;
- nel caso in cui una prenotazione non potesse essere accettata per via delle prenotazioni già registrate nel sistema per gli stessi orari, fornire un'alternativa di viaggio all'utente.
- prevedere la possibilità di effettuare prenotazioni ricorrenti, con un limite massimo da configurare.

Inoltre, all'interno dell'app stessa dovrà essere bene evidenziato che questa è parte del progetto europeo Interreg Central Europe OPTI-UP.

Il logo dell'applicazione dovrà essere quello commercialmente utilizzato dall'operatore per il servizio Prontobus, indicando anche il logo dell'operatore stesso. Il nome dell'applicazione sarà "Prontobus Modena".

Si indicano inoltre ulteriori requisiti opzionali:

- prevedere altre lingue oltre l'italiano;
- richiedere un feedback sintetico sull'esperienza del viaggio, una volta terminata la corsa;
- permettere la possibilità di svolgere indagini sulle abitudini di mobilità in app;
- rendere disponibili le funzionalità dell'app anche via web;
- possibilità di utilizzare più modalità di pagamento (carta di credito, servizi di pagamento, ecc.).

4.4. Per App Autisti

L'applicazione dovrà essere prioritariamente in lingua italiana e dovrà permettere la gestione materiale dei servizi da parte degli autisti.

Dovrà essere uno strumento tale da poter limitare le interazioni tra la centrale operativa e l'autista, informando quindi quest'ultimo dei viaggi da svolgere, della sequenza delle fermate e relativo orario di transito, del numero di utenti previsti alla fermata.

Eventualmente l'app dovrà permettere l'inserimento di note e il chilometraggio di inizio e fine del servizio giornaliero da trasmettere al sistema centrale ed avere una funzionalità di navigazione su mappa per guidare l'autista nei propri spostamenti ottimizzati in funzione delle prenotazioni registrate.

Sarà da valutare la modalità di installazione dell'app per autisti se tramite store o pacchetto dedicato.

5. Altri servizi a chiamata attivi nella provincia di Modena

Altri servizi, realizzati con i criteri analoghi e che potranno essere implementati nello stesso applicativo, come indicato nell'Art. 7 del capitolato di gara, sono brevemente elencati di seguito e per maggiori dettagli si rimanda al sito <https://www.setaweb.it/mo/Prontobus>.

Tali servizi, quotati singolarmente, sono quelli da considerare al punto 2) per l'offerta tecnica (Art.16 – Criteri di aggiudicazione).

id	Servizio	Area [km2]	Numero fermate	Giorni	Orari	Numero bus
2	MODENA NORD	62	122	Lun - Sab	07:00 - 19:00	1
3	CASTELFRANCO EMILIA	72	72	Lun - Ven	07:00 - 12:00 14:30 - 19:30	1
4	CARPI	75	120	Lun - Ven	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30	2
5	MARANELLO	18	68	Mar Mer Ven	08:30 - 12:30	1
6	PAVULLO	161	434	Lun - Sab	08:30 - 12:30 14:30 - 18:30	2