



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE MOBILITÀ

**AFFIDAMENTO DIRETTO IN HOUSE A GENOVA
PARCHEGGI SPA DEI SERVIZI DI GESTIONE
DELLA SOSTA SU SUOLO PUBBLICO, BIKE
SHARING ED ATTIVITA' CORRELATE SUL
TERRITORIO DEL COMUNE DI GENOVA
SECONDO GLI INDIRIZZI DELLA
DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE N.
00081/2013**

ALLEGATO C

**Attività e modalità attuative di dettaglio per lo
svolgimento del servizio di Bike Sharing**



[1] INTRODUZIONE

Nel seguito del presente allegato vengono dettagliate le attività e le relative modalità operative al fine dello svolgimento del servizio di Bike Sharing, oggetto dell'affidamento a GENOVA PARCHEGGI secondo gli indirizzi contenuti nella Deliberazione di Consiglio Comunale n. 00081/2013.

§§§

[1.1] ELEMENTI CARATTERISTICI DEL SERVIZIO

La Giunta del Comune di Genova con Decisione di Giunta n. 00037/2010, ad oggetto "Affidamento del servizio di Bike Sharing", ha individuato nel servizio di Bike Sharing una componente importante del complessivo sistema della mobilità cittadina e integrata nella realizzazione delle strategie approvate nell'ambito del Piano Urbano della Mobilità.

Il servizio di Bike Sharing del Comune di Genova è stato denominato Mobike; esso mette a disposizione dei cittadini, in modo semplice ed intuitivo, una flotta di biciclette pubbliche, il cui utilizzo viene monitorato in tempo reale.

Nella logica dell'intermodalità dei diversi mezzi di trasporto, Mobike diviene uno dei possibili mezzi alternativi che consente all'utente di spostarsi all'interno della città, per tratti relativamente brevi, con un altro mezzo pubblico, il quale gli garantisce autonomia e agilità nel traffico urbano.

Il sistema di Bike Sharing, con la recente introduzione di forme tariffarie flessibili, inoltre rappresenta una valida offerta per l'utenza occasionale e turistica.

In termini generici, per avvalersi del servizio di Bike Sharing, l'utente dovrà essere in possesso di una tessera elettronica o aver provveduto a registrarsi al sistema avvalendosi di nuovi sistemi tecnologicamente più flessibili ed avanzati (registrazione on-line tramite sito web, applicazioni per smartphone). L'utente può prelevare la bicicletta in qualunque ciclopoteggio presente sul territorio e riconsegnarla ovunque trovi un ciclopoteggio libero, anche in un luogo diverso da quello di origine.

Il servizio si compone dei seguenti elementi:

- La bicicletta ed il ciclopoteggio
- Il sistema di monitoraggio e gestione
- Il sistema di telediagnosi

In particolare la configurazione del servizio, al momento della sottoscrizione del presente contratto, è la seguente:

- 74 biciclette
- 10 velostazioni ⁽¹⁾
- 104 ciclopoteggi

il cui dettaglio è riportato in Allegato G).

[1.1.1] La bicicletta, il ciclopoteggio e la velostazione

Ogni bicicletta è ancorata solidamente ad una colonnina ciclopoteggio, che l'assicura contro eventuali furti;

⁽¹⁾ La velostazione (12 ciclopoteggi) sita in Via XX Settembre / Ponte Monumentale è in fase di ricollocazione; ai fini del presente contratto questa viene già considerata facente parte dell'affidamento.



il ciclopoteggio, dotato di un'elettroserratura, viene attivato dall'utente semplicemente avvicinando una tessera elettronica, o mediante applicazioni smartphone, sia per il prelievo della bici sia per la riconsegna. Ogni velostazione è composta da un numero variabile di ciclopoteggi, come da tabella seguente:

Velostazione	Ciclopoteggi
Brignole	20
Colombo ⁽²⁾	6
De Ferrari	12
Caricamento	12
Principe	12
Matitone ⁽³⁾	6
Francia	6
Vittorio Veneto	6
Diaz	6
Zecca	6

[1.1.2] Il sistema di Monitoraggio e Gestione

Ogni azione di presa e riconsegna delle biciclette viene trasmessa ad un server che aggiorna in tempo reale la disponibilità effettiva di biciclette sul territorio. Ogni utente viene registrato all'atto del rilascio della tessera di iscrizione al servizio, inserendo nel sistema le generalità nonché un recapito telefonico. L'interfaccia del sistema offre i dati relativi alle transazioni degli utenti, con la possibilità di analizzare i flussi di spostamento e realizzare statistiche sull'utilizzo del sistema.

[1.1.3] Il sistema di Telediagnosi

Mobike è dotato di un sistema di telediagnosi che consente di conoscere in tempo reale lo stato dei ciclopoteggi. Laddove una unità risulti in avaria, un sistema di sblocco da remoto consente, ove possibile, di riportare in piena efficienza sia il singolo ciclopoteggio, sia l'intera stazione di distribuzione, in caso contrario è necessario un intervento di manutenzione in loco.

§§§

⁽²⁾ La velostazione (12 ciclopoteggi) sita in Via XX Settembre / Ponte Monumentale sarà ricollocata parzialmente (6 ciclopoteggi) in Via Colombo, come da disposizioni della Determina Dirigenziale n 2016-125.0.0.-29.

⁽³⁾ La velostazione (12 ciclopoteggi) di Via di Francia è un fase di parziale ricollocazione (6 ciclopoteggi) in uno sito nei pressi dell'edificio "Matitone", a seguito dei lavori di adeguamento stradale ed autostradale del nodo "San Benigno", come da disposizioni della Determina Dirigenziale n 2016-125.0.0.-16.



[2] PREROGATIVE DEL COMUNE DI GENOVA

Al COMUNE compete in linea generale l'attività di indirizzo, pianificazione e controllo delle attività in oggetto.

Il COMUNE si impegna a mettere a disposizione di GENOVA PARCHEGGI a titolo di comodato d'uso gratuito, per l'intera durata del contratto, tutti i materiali e le attrezzature in suo possesso, necessari all'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto di Servizio ed elencati in Allegato G.

§§§



[3] OBBLIGHI E PRESTAZIONI DI GENOVA PARCHEGGI

[3.1] GESTIONE DEL SERVIZIO

Per la gestione del servizio di Bike Sharing, GENOVA PARCHEGGI deve provvedere:

- a) alla gestione integrale ed ottimizzazione del servizio, anche attraverso la gestione dati, la verifica ed il controllo dello stato del servizio garantendo, tra l'altro, il bilanciamento dello stazionamento dei veicoli presso le varie stazioni, per mantenere efficiente l'erogazione del servizio;
 - b) al mantenimento di un adeguato stato di funzionalità dei mezzi, delle attrezzature e degli apparati necessari all'erogazione del servizio;
 - c) a garantire la piena funzionalità di un numero di biciclette in servizio, quindi usufruibili dall'utenza, in numero pari ad almeno il 60 % dei cicloposteggi gestiti;
 - d) al monitoraggio del grado di utilizzo e della funzionalità del servizio, usufruendo dell'esistente piattaforma di gestione software del sistema Bicincittà e relativo servizio di hosting all'interno del portale www.bicincitta.com, o di sistema alternativo, atto comunque a garantire almeno le seguenti informazioni:
 - » panoramica generale sulla disponibilità mezzi e stato di funzionamenti dei cicloposteggi;
 - » gestione utenti;
 - » elaborazione reportistica su base giornaliera circa l'utilizzo del servizio;
 - » gestione mailing list degli iscritti al servizio.
- Avvalendosi di specifica profilazione utente, il sistema in questione dovrà inoltre garantire:
- » accesso da parte dell'utenza iscritta al servizio alla visualizzazione in tempo reale delle biciclette disponibili;
 - » accesso completo da parte del personale, specificatamente individuato dal COMUNE, alla base dati del servizio.
- e) all'assistenza agli utilizzatori in caso di disservizi del sistema e dei mezzi;
 - f) alla gestione del traffico dati e produzione di report circa l'andamento del servizio, ai sensi dell'art.11 del Contratto di Servizio e secondo quanto disposto in Allegato F;
 - g) all'attività di informazione, di iscrizione e distribuzione dei titoli di utilizzo del servizio, provvedendo, in particolare, ad allestire sul territorio cittadino idonei pannelli informativi;
 - h) allo sviluppo di opportune forme di comunicazione che facilitino ed incrementino la conoscenza e lo fruizione del servizio in oggetto;
 - i) ad ogni altra attività necessaria a garantire la piena fruibilità del servizio per la durata del presente contratto.

[3.1.1] Regolamentazione del comodato dei beni

In termini generali, per quanto concerne la restituzione dei beni al comodante, si fa riferimento ai disposti normativi regolanti il comodato.

Tuttavia, nel caso particolare delle biciclette, in considerazione dell'alto tasso di deperimento delle stesse per cause non direttamente riconducibili all'utilizzo in servizio e/o alla eventuale incuria del comodatario (es. furti, atti vandalici, ...), GENOVA PARCHEGGI dovrà prevedere un adeguato piano di investimenti finalizzato a quanto previsto al punto c) del precedente paragrafo, nonché alla restituzione in piena funzionalità, al termine del presente contratto, di almeno il 90% delle biciclette oggetto di comodato.

GENOVA PARCHEGGI si impegna dunque a ricevere i beni elencati in Allegato G), strumentali alla gestione del servizio in trattazione, e a garantirne la manutenzione ordinaria e straordinaria atta a mantenere



lo stato dei beni consegnati.

§§§

[3.2] RAPPORTI CON L'UTENZA

[3.2.1] Gestione dei dati personali

Dal punto di vista generale è richiesto a GENOVA PARCHEGGI il puntuale rispetto della normativa di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., ricordando che, ai fini dell'espletamento dei servizi e delle attività oggetto del presente Contratto, la stessa GENOVA PARCHEGGI è designata dal COMUNE, con Delibera di Giunta Comunale n. 00163/2014 del 17 luglio 2014, come "responsabile esterno del trattamento dei dati personali".

GENOVA PARCHEGGI deve conseguentemente conformarsi nel proprio operato alle leggi, norme regolamentari e d'attuazione vigenti in materia.

[3.2.2] Gestione dello sportello

Per l'attività resa GENOVA PARCHEGGI deve mantenere uno o più uffici aperti al pubblico, con proprio personale, dedicati agli utenti e clienti, totalmente accessibili anche a persone con ridotta capacità motoria, come imposto dal D.P.R. 24/07/1996 n. 503 e relative norme collegate, per l'espletamento delle incombenze assegnate con economicità, speditezza e adeguatezza.

Dovrà essere prestata particolare attenzione ai risultati in termine di efficienza e di efficacia, e dovranno essere offerte le necessarie garanzie in materia di: imparzialità, equilibrio, adeguatezza, correttezza, riservatezza (anche nel trattamento dei dati), semplificazione (di procedure e procedimenti).

Il personale dedicato alle attività di sportello dovrà, in favore degli utenti e dei clienti, prestare la necessaria assistenza per il rilascio dei documenti abilitanti al servizio e per poter definire e/o regolarizzare i rapporti commerciali e quelli amministrativi, nonché fornire tutte le informazioni eventualmente richieste.

Negli stessi uffici dovranno essere esposte a cura di GENOVA PARCHEGGI le modalità con cui il cliente potrà formalizzare eventuali reclami concernenti sia le sanzioni elevate, sia la mancata affidabilità del servizio e la sua qualità.

Gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio, ed il personale preposto ai rapporti con l'utenza, potranno, ovvero non necessariamente dovranno, coincidere con quelli già incaricati per la gestione degli altri servizi/attività di cui all'Art. 2) del Contratto di Servizio.

Qualora coincidano personale e ufficio è, dunque, opportuno che l'attività dello sportello polifunzionale abbia competenze, dotazioni, personale, procedure e procedimenti, giorni e orari di apertura adeguati, ottimizzati e funzionali.

GENOVA PARCHEGGI, che avrà relativa autonomia decisionale su modalità, giorni e orari di servizio, dovrà, comunque, garantire l'operatività dell'ufficio aperto al pubblico almeno 36 ore alla settimana, distribuiti nel modo ritenuto più opportuno dalla Società (garantendo almeno un giorno alla settimana l'orario continuato).

[3.2.3] Comunicazione

GENOVA PARCHEGGI, in accordo alle modalità previste all'Art 6 comma 8) del Contratto, si impegna a predisporre idonee campagne informative rivolte sia alla generalità dell'utenza sia a specifiche categorie coinvolte dalla regolamentazione del servizio di Bike Sharing.

GENOVA PARCHEGGI dovrà, inoltre, implementare ed aggiornare, nelle forme ritenute più idonee, tutti gli



strumenti di comunicazione ritenuti maggiormente efficaci per la diffusione capillare delle informazioni relative alla stessa regolamentazione.

§§§

[3.3] MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA'

Ai sensi dell'art. 11 del Contratto di Servizio, e secondo i tempi e le modalità in esso contenuti, GENOVA PARCHEGGI invia al COMUNE tutta la reportistica atta al monitoraggio dei servizi oggetto del presente allegato, secondo i formati dettagliati in Allegato F).

§§§



[4] SISTEMA TARIFFARIO

Sulla base degli indirizzi formulati dal Consiglio Comunale, GENOVA PARCHEGGI, nei rapporti con gli utenti del servizio e delle attività, applicherà le tariffe determinate dalla Civica Amministrazione. Potranno essere, comunque, previste forme di autonomia da parte del gestore stesso per la applicazione di tariffe a carattere promozionale o differenziate, comunque migliorative per gli utenti, qualora le condizioni di mercato lo rendessero opportuno.

GENOVA PARCHEGGI dovrà attenersi, dunque, ai criteri disposti nella Delibera di Giunta Comunale n. 00028/2014, ad oggetto: “MODALITA’ OPERATIVE PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI TARIFFARI PER I SERVIZI DI BIKE SHARING E CAR SHARING”, sue eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Nel caso in cui GENOVA PARCHEGGI intendesse applicare forme di agevolazione tariffaria a carattere promozionale dovrà darne preventiva comunicazione al COMUNE, che avrà tempo 10 (dieci) giorni lavorativi per un eventuale riscontro negativo. In caso contrario varrà il silenzio-assenso.

§§§



[5] **RAPPORTI ECONOMICI**

Gli incassi derivanti dalla vendita degli abbonamenti e degli altri titoli di utilizzo verranno interamente introitati da GENOVA PARCHEGGI.

Il corrispettivo forfetario annuale omnicomprensivo riconosciuto dal Comune a GENOVA PARCHEGGI, per la gestione del servizio nella configurazione in essere alla stipula del presente contratto, come definito al precedente paragrafo [1.1], è pari a **€ 40.000,00**, oltre aliquota IVA al tempo vigente.

§§§