



CITTÀ DI LIGNANO SABBIADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**Procedura aperta telematica per l'affidamento un servizio di bike sharing a flusso libero nel Comune di Lignano Sabbiadoro con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo
CIG 9188321A59**



CITTÀ DI LIGNANO SABBIAADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

| | |
|--|---|
| 1. OGGETTO DEL SERVIZIO | 3 |
| 2. AVVIO DEL SERVIZIO E DIMENSIONE DELLA FLOTTA | 3 |
| 3. PARAMETRI PRESTAZIONALI E QUALITATIVI | 3 |
| 4. TARIFFE E SISTEMA BONUS/MALUS..... | 6 |
| 5. REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE..... | 7 |
| 6. SISTEMA DI MONITORAGGIO..... | 7 |



CITTÀ DI LIGNANO SABBIAADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

Art. 1. OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'appalto della gestione di un servizio di bike sharing a flusso libero nel territorio del Comune di Lignano Sabbiadoro.

L'appalto comprende le attività di progettazione, produzione, installazione, messa in servizio, offerta al pubblico, manutenzione e gestione di un sistema di bike sharing evoluto, basato sull'utilizzo di biciclette "smart", dotate di sistemi di posizionamento GPS e di comunicazione con il sistema centrale di gestione, che possano essere utilizzate secondo lo schema a flusso libero in modalità "one way", che prevede il prelievo della bicicletta in un qualsiasi punto del territorio servito ed il rilascio del mezzo in un qualunque punto, anche diverso da quello di prelievo, con la possibilità di individuare anche delle stazioni di prelievo/rilascio "virtuali", ossia delle aree in cui sia incentivato e/o prescritto il rilascio delle biciclette dopo il loro utilizzo.

Le biciclette gestite saranno di due tipi: "standard" (meccaniche, a propulsione muscolare) e "e-bike" (a pedalata assistita da motore elettrico). Entrambe le tipologie devono essere dotate di un sistema di bloccaggio automatico che permetta di effettuare il termine del noleggio in un qualunque punto in cui sia consentita la sosta, senza richiedere stalli dedicati, rastrelliere od altri sistemi di aggancio. Per le e-bike l'Affidatario dovrà inoltre assicurare costantemente le attività di ricarica in modo che esse siano sempre disponibili per l'utenza con un sufficiente livello di autonomia.

Il sistema di bike sharing comprende altresì una piattaforma di gestione in grado di dialogare in tempo reale con i veicoli e di offrire in tempo reale all'utenza tramite app per smartphone l'informazione sulla posizione delle biciclette disponibili e la possibilità di prenotare e/o di sbloccarne l'utilizzo. Grazie a tale tecnologia nelle eventuali stazioni virtuali del servizio non è necessaria l'installazione di totem intelligenti e/o di stalli di aggancio, ma esse vengono ad essere costituite semplicemente da aree individuate da una opportuna segnaletica e riconoscibili dal sistema gestionale tramite georeferenziazione.

Art.2. AVVIO DEL SERVIZIO E DIMENSIONE DELLA FLOTTA

1. Il servizio deve essere attivato entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, salvo eventuale ribasso del numero di giorni indicato in sedi gara. L'avvio del servizio viene preventivamente comunicata dall'Affidatario al Committente; quest'ultimo provvede a verificare l'effettivo avvio del servizio, con i requisiti previsti nel presente Capitolato, redigendo apposito verbale in contraddittorio fra le Parti.

2. Al momento dell'attivazione del servizio, salvo diverso accordo tra le parti, dovrà fin da subito essere operativa una flotta della dimensione minima pari a:

- **il numero di biciclette standard offerto dall'Affidatario in sede di gara che non dovrà essere inferiore a 160;**
- **il numero di e-bike offerto dall'Affidatario in sede di gara che non dovrà essere inferiore a 50.**

3. Si precisa che, una volta stabilita la dimensione della flotta ai sensi dei precedenti commi, il numero di biciclette da tenere effettivamente in esercizio potrà subire delle variazioni stagionali, riducendo il numero di biciclette nei mesi meno favorevoli all'utilizzo del servizio (indicativamente da novembre a marzo), ma mantenendo comunque l'intera dimensione della flotta nei restanti mesi. Tali variazioni, per essere attuate, dovranno essere preventivamente approvate dal Comune. L'Affidatario, nel caso intenda attivare tale opzione, dovrà presentare entro il 31 settembre di ogni anno un programma di esercizio di durata annuale, che il Comune si riserva di verificare ed approvare a proprio insindacabile giudizio.

Art. 3. PARAMETRI PRESTAZIONALI E QUALITATIVI

1. Il sistema di bike sharing a flusso libero da mettere in esercizio, in analogia con i sistemi più innovativi e di maggiore successo, deve possedere le seguenti caratteristiche:

- un sistema di bloccaggio automatizzato delle biciclette, attivabile da remoto tramite applicazione per smartphone, concepito in maniera tale che la bicicletta possa essere parcheggiata senza essere necessariamente legata a un supporto (rastrelliera) e che consenta agli utenti di depositare o prelevare le biciclette in qualsiasi punto dell'area operativa in cui ciò sia permesso in base all'organizzazione del servizio;
- un sistema di tracciamento, mediante GPS o altra tecnologia analoga, che individui in continuo con precisione la posizione della bicicletta (funzionale sia all'utilizzo ordinario che in caso di furto);
- una app per smartphone per l'accesso al servizio da parte degli utenti, che identifichi in maniera univoca l'utilizzatore e che permetta di visualizzare le biciclette disponibili, prenotarle, sbloccarle a inizio utilizzo



CITTÀ DI LIGNANO SABBIAADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

e bloccarle al termine, pagare la tariffa, segnalare guasti, malfunzionamenti o comportamenti scorretti da parte di altri utenti;

- l'applicazione dovrà inoltre consentire agli utenti di individuare le eventuali postazioni di sosta riservata istituiti dall'Amministrazione Comunale per i servizi di sharing e di fornire informazioni in tempo reale per l'utenza;
- il sistema di gestione del bike sharing dovrà permettere inoltre il monitoraggio in tempo reale del livello di occupazione degli eventuali posti di sosta riservata attraverso comunicazione remota;
- il sistema di gestione del bike sharing dovrà supportare funzioni di *geo-fencing* in modo da poter definire dei perimetri virtuali, associati ad aree geografiche del territorio comunale, allo scopo di consentire la differenziazione tariffaria o l'inibizione del rilascio delle biciclette in alcune porzioni interne/esterne dell'area operativa;
- una struttura tariffaria che permetta di incentivare la sosta all'interno degli eventuali stalli riservati istituiti dall'Amministrazione Comunale per i servizi di sharing, anche allo scopo di poter estendere l'operatività del servizio in zone periferiche;
- un'area operativa, avente estensione complessiva che copra appropriamente il territorio del Comune di Lignano, all'esterno della quale sia impedito il rilascio delle biciclette mediante inibizione del sistema di blocco o mediante l'applicazione di una tariffa particolarmente elevata;
- un'area operativa ben calibrata rispetto alle caratteristiche del tessuto urbano, in modo da poter fornire un servizio accessibile a quanti più cittadini e turisti possibile ma evitando nel contempo aree estremamente rare più soggette a fenomeni di vandalismo o dove le biciclette possano rimanere inutilizzate per lunghi periodi di tempo;
- un'area operativa articolata anche in più perimetri chiusi, allo scopo ad esempio di includere piccole porzioni di aree periferiche del centro abitato collocate lungo direttrici viarie rilevanti oppure in prossimità di specifici punti di interesse;
- un sistema di pagamento elettronico sicuro ed identificabile.

Il servizio di bike sharing, grazie alle soluzioni tecnologiche richieste, dovrà essere assicurato continuamente per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, con continuità e regolarità.

L'app per l'utente dovrà consentire di effettuare una prenotazione rapida in un lasso di tempo precedente il momento dell'utilizzo del veicolo, ovvero il veicolo, se libero, potrà essere utilizzato anche senza dover procedere alla prenotazione.

Il servizio dovrà essere disponibile senza nessuna limitazione di utilizzo per l'utente né in termini di durata temporale della corsa, né in termini di distanza all'interno dell'area operativa e dovrà essere aperto all'utenza in possesso dei requisiti previsti nel Regolamento d'esercizio, senza nessun elemento di esclusione o discriminazione (fatte salve le norme disciplinari in relazione al regolamento fornito all'atto di iscrizione al servizio).

L'Affidatario deve altresì garantire un servizio di redistribuzione delle biciclette in modo da avere un'equa copertura del servizio di bike sharing su tutta l'area del perimetro operativo, funzionale ai principali attrattori di mobilità e organizzato in modo da evitare accumuli localizzati di veicoli.

2. Il bike sharing deve soddisfare le seguenti condizioni minime:

A. Caratteristiche delle biciclette e delle stazioni

A1. Ogni bicicletta dev'essere immessa in servizio già conforme alle norme che ne regolano gli standard costruttivi e di sicurezza (quali ISO 4210, EN 14764 per le biciclette standard, EN 15194, per le *e-bike*), nonché agli artt. 50 e 68 del Codice della Strada e al relativo Regolamento di esecuzione e non deve mai perdere tale conformità finché è in servizio. Ogni mezzo dev'essere univocamente identificabile. Ogni mezzo dev'essere regolarmente ispezionato e pulito; la pulizia su segnalazione dev'essere avviata in giornata. Le biciclette devono essere robuste, di buona qualità e facili da pulire, inoltre devono:

- essere a due ruote con telaio realizzato in materiale ad alta resistenza e solidità, con finiture tali da garantire la protezione da atti vandalici;
- avere misure adeguate all'uso di donne e uomini di altezza compresa tra 1,50 e 2,00 metri, con sella regolabile facilmente in altezza, ma non estraibile;
- essere di peso appropriato per bilanciare stabilità, durabilità e manovrabilità;
- essere dotate di dispositivi di segnalazione visiva anteriore e posteriore, con luci che restino accese per un certo periodo anche con la bicicletta in fermata, per ragioni di sicurezza; di cavalletto di



CITTÀ DI LIGNANO SABBIAADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

- sostegno in posizione di riposo; di cestino o struttura anteriore – facilmente pulibile e che non consenta l'accumulo di rifiuti – per il trasporto di borse o piccoli oggetti;
- avere mozzi e dadi degli elementi che compongono il mezzo apribili con chiavi esclusive del sistema ed essere realizzate con componenti esclusivi, non standard, il tutto per evitare furti dei singoli pezzi;
 - essere dotate di pneumatici antitoratura e di un sistema di trasmissione tale da ridurre la manutenzione e i disagi durante l'utilizzo;
 - essere dotate di freno anteriore e posteriore;
 - avere la presenza di un cambio interno, con almeno tre marce;
 - avere i cavi e la eventuale catena integrati e protetti nella struttura del mezzo;
 - essere dotate di dispositivi di segnalazione acustica;
 - essere dotate, come detto, di un sistema di localizzazione e di un sistema di bloccaggio automatico per consentirne la chiusura anche senza la necessità di uno stallo dedicato;
 - avere un aspetto estetico armonizzato con il contesto e con altri elementi di arredo urbano;
 - essere riconoscibili mediante logo specifico del soggetto esercente e numero identificativo del veicolo permanentemente impresso sul telaio;
 - ospitare su entrambi i lati, il logo del Comune;
 - nel caso di e-bike, vedere avviata la propulsione elettrica solo all'atto dell'avvio della pedalata e interrotta la propulsione elettrica nel momento in cui è raggiunta la velocità massima e/o nel momento in cui il conducente smette di pedalare.

A2. Il servizio dovrà essere sempre effettuato con un numero di veicoli a disposizione dell'utenza, perfettamente funzionanti, pari a non meno dell'80% della flotta contrattualmente prevista in ogni fase della durata dell'appalto.

Nel caso in cui una bicicletta risulti abbandonata o non restituita l'Affidatario è tenuto ad attivarsi per la sua localizzazione e il suo recupero entro il termine massimo di 48 (quarantotto) ore.

A3. Il sistema di bike sharing deve coprire una porzione significativa della città, comprendente almeno il perimetro dei centri e dei lungomare di Sabbiadoro, Pineta e Riviera e le principali aree abitate dai residenti lignanesi. L'area operativa del bike sharing dovrà avere una dimensione minima di 7 kmq, potrà essere costituita da più perimetri chiusi e, all'avvio del servizio, è assunta coincidente a quella specificata nel Documento di offerta dell'Affidatario. Successivamente la definizione dell'area potrà essere eventualmente modificata, sulla base dei dati di utilizzo raccolti e analizzati, solo in accordo fra le Parti e con l'espressa approvazione del Comune.

Il sistema di bike sharing, benché a flusso libero, potrà prevedere anche l'utilizzo di stazioni, intese come postazioni di sosta in area pubblica riservate ai veicoli in sharing (di tipologie anche diverse dalle biciclette), fisicamente individuate mediante apposita segnaletica orizzontale e gialla e segnale verticale di divieto di sosta "eccetto veicoli a due ruote servizi di sharing". A queste ultime potranno essere aggiunte aree di parcheggio pubbliche per la sosta di biciclette. E' esclusivo onere l'Affidatario l'ottenimento di tutti i pareri, nulla osta e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei progetti di installazione presso le stazioni.

A4. La ricarica delle batterie delle e-bike dovrà avvenire a cura dell'Affidatario. Esso dovrà garantire che siano costantemente gestite le operazioni per la ricarica, in modo tale che le biciclette presentino sempre un adeguato livello di autonomia (minimo 25%).

A5. Le verifiche svolte dall'Affidatario devono avere per oggetto ogni parte funzionale, ogni impianto di comunicazione e ogni dotazione di comfort, analizzando come minimo i seguenti componenti: telaio, manubrio, campanello, ruote e cerchioni, sella, cestino, cavalletto, batteria e collegamenti elettrici, freni, deragliatore, serie sterzo, sistema di serraggio, pedivelle e pedali, catena, fanali, dispositivo GPS.

Restano a carico dell'Affidatario gli oneri di conservazione, trasporto, sostituzione e smaltimento delle parti danneggiate secondo la normativa in materia e in particolare il rispetto degli obblighi previsti dal d.lgs.152/2006.

B. La relazione con l'utenza

B1. L'Affidatario deve garantire un servizio di customer-care attivo lungo tutto il periodo di erogazione del servizio.



CITTÀ DI LIGNANO SABBIAADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

B2. La manutenzione programmata dei sistemi informatici deve essere prevista nelle giornate e nelle fasce orarie in cui si prevede un minor utilizzo del servizio, preferibilmente non durante le ore diurne, i week end e, più in generale, non nel periodo di alta stagione.

B3. L'Affidatario effettuerà delle indagini di "soddisfazione del cliente" – Customer Satisfaction, nella modalità opportuna definita in sede di gara. I dati emersi dovranno essere comunicati al Comune di Lignano Sabbiadoro che avrà la facoltà di utilizzarli liberamente. Le indagini potranno riguardare la qualità del servizio di bike sharing, la qualità della rete ciclabile e il livello di soddisfazione generale degli utenti.

B4. L'Affidatario è tenuto a predisporre, entro l'avvio del bike sharing, il regolamento d'esercizio del bike sharing e a renderlo accessibile a tutti gli utenti, in particolare attraverso la app del servizio.

C. Il riequilibrio dei mezzi.

C1. L'Affidatario deve provvedere a riequilibrare la distribuzione territoriale dei mezzi, riposizionandoli in aree opportune sulla base delle informazioni raccolte sull'uso delle biciclette, in ragione del giorno della settimana, della fascia oraria e di altri fattori di rilievo attraverso logiche di tipo predittivo che rendano le suddette operazioni il più possibile sistematiche e prevedibili.

C2. Il servizio di riequilibrio è finalizzato altresì a limitare i disagi arrecati alla circolazione da biciclette mal parcheggiate, riposizionandole in luoghi di sosta idonei e a garantire una distribuzione uniforme dei veicoli su tutta l'area operativa, in coerenza alle caratteristiche della domanda.

C3. Attraverso il servizio di riequilibrio, inoltre, l'Affidatario procede a recuperare e redistribuire le biciclette posteggiate all'esterno dell'area operativa del sistema, garantendo che i mezzi non rimangano posteggiati all'esterno di essa per più di 48 ore.

C4. Lo staff operativo che si occupa del recupero e della distribuzione delle biciclette è tenuto al pieno rispetto del Codice della strada e di tutte le prescrizioni, vincoli e divieti imposti dalle autorità competenti in merito alla circolazione, all'accesso alle zone a traffico limitato e al posizionamento delle biciclette. In particolare, durante le attività di redistribuzione delle biciclette, gli operatori si impegnano ad evitare situazioni di intralcio del traffico.

D. Il personale impiegato nelle attività.

D1. L'Affidatario deve disporre di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità atte a garantire l'esecuzione delle attività a perfetta regola d'arte, per il conseguimento dei risultati attesi per tutta la durata dell'appalto.

D2. L'Affidatario garantisce che il proprio personale dipendente impiegato nelle attività sarà inquadrato nel livello di qualifica e con trattamento normativo e retributivo non inferiori a quanto stabilito dalle disposizioni di legge e dalle norme contrattuali in vigore per la specifica mansione e che, per il restante personale impiegato nelle attività, il medesimo Affidatario si rifarà a tipologie contrattuali previste dalla legge.

D3. L'Affidatario deve osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene sul lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, nonché ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori.

Art. 4. TARIFFE E SISTEMA BONUS/MALUS

1. In linea generale, la definizione delle tariffe d'uso dovrà essere improntata a criteri di flessibilità e differenziazione, nell'ottica, da un lato, di favorire il più ampio accesso al servizio di bike-sharing e dall'altro di evitare lo squilibrio tra ricavi tariffari e costi, scoraggiando i comportamenti che generano maggiori costi gestionali. Si ammettono quindi tariffe profilate per favorire comportamenti virtuosi o per sanzionare comportamenti scorretti. Nel seguito si indicano tali variazioni di tariffa con il termine di "sistema bonus/malus".

La tariffa per l'accesso e l'utilizzo del servizio è comunicata agli utenti con completezza e chiarezza; essa, al fine di promuovere e sviluppare l'utilizzo del bike sharing, rispetta gli importi massimi previsti nel presente Capitolato, potendosi prevedere l'introduzione di tariffe promozionali per periodi di tempo o categorie di utenti limitati. La tariffa applicata agli utenti deve essere onnicomprensiva ed includere tutti i costi di esercizio del veicolo quali la manutenzione, riparazione, etc. Il sistema tariffario iniziale sarà quello presentato in sede di gara. Qualsiasi variazione della tariffa al pubblico è sottoposta all'approvazione del Comune.

2. Gli importi massimi per il singolo utilizzo fuori abbonamento delle biciclette sono i seguenti:



CITTÀ DI LIGNANO SABBIAADORO

PROVINCIA DI UDINE

Viale Europa, 26 – 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) – codice fiscale 83000710307

- **1,50€, iva inclusa, ogni 20 minuti di utilizzo, al netto del sistema bonus/malus per le biciclette tradizionali a trazione muscolare;**
- **0,30€, iva inclusa, per ogni minuti di utilizzo, al netto del sistema bonus/malus per le e-bike.**

3. L’Affidatario dovrà introdurre un sistema di abbonamenti personali che preveda tagli temporali in base alle esigenze dei turisti e dei residenti.

4. L’Affidatario potrà istituire un sistema bonus/malus di gestione della relazione con l’utenza, composto di incentivi e penalità, da riportare nel “Regolamento d’uso”, anche con effetto economico di incremento/riduzione della tariffa applicata.

Art. 5. REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

1. L’Affidatario potrà proporre delle attività volte alla promozione del servizio di bike sharing e alla sensibilizzazione dell’utenza in merito all’utilizzo della bicicletta e, più in generale, in merito alla mobilità sostenibile e allo sviluppo urbano improntato su di essa.

2. L’affidatario potrà realizzare tali attività mediante eventi, convegni, incontri, manifestazioni senza che questo costituisca intralcio al normale funzionamento del servizio e senza che queste attività siano realizzate in contrasto con le attività già programmate nel territorio.

3. L’Affidatario si impegna a richiedere il rilascio tutte le opportune autorizzazioni per la realizzazione delle attività descritte ai precedenti commi.

Art. 6. SISTEMA DI MONITORAGGIO

1. L’Affidatario è tenuto a garantire il monitoraggio del servizio, secondo il principio che vede l’Affidatario pienamente coinvolto e responsabilizzato nell’ottimizzazione dell’erogazione e della fruizione del bike sharing.

2. Il Comune svolge funzioni di alta vigilanza e supervisione relativamente alle attività affidate e rispetto ai relativi monitoraggio e rendicontazione, garantiti dall’Affidatario, anche al fine dell’applicazione delle penali previste.

3. L’Affidatario è tenuto a trasmettere e/o rendere disponibili al comune, perché questo abbia informazione dettagliata relativa alle attività affidate e possa esercitare le sue funzioni di verifica, i dati di cui alla sua attività di monitoraggio, nonché ogni ulteriore informazione utile richiesta all’affidatario.