

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI
NOLEGGIO E-BIKE A IVREA PER INDIVIDUALI**

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell’affidamento consiste nella concessione, in esclusiva, della gestione del noleggio di e-bike da effettuarsi secondo i requisiti minimi di seguito indicati

- frequenza: ogni primo sabato del mese dalle 10.00 alle 18.00 con cadenza oraria prefissata secondo fasce orarie di 2 ore (indicativamente h10-12/h13-15/h16-18)
- periodo di svolgimento: da luglio a ottobre, secondo calendario concordato con la Società Concedente;
- durante la giornata di effettuazione del servizio, le e-bike dovranno stazionare in piazza Ottinetti a Ivrea, di fronte all’Ufficio del Turismo;
- minimo 5 e-bike omologate, con caratteristiche adeguate allo spostamento urbano ed extraurbano sul territorio del comune di Ivrea e dintorni (Parco dei 5 laghi, Via Francigena,...);
- minimo 5 caschetti omologati;
- minimo 5 GPS, con uno o più percorsi in Ivrea e dintorni, adatti alla tipologia di bicicletta messa a disposizione;
- disponibilità di supporti adeguati al trasporto dei più piccoli -> seggiolino da richiedere in fase di prenotazione del servizio;
- assistenza tecnica qualificata in Piazza Ottinetti per tutta la durata del servizio;
- assistenza per recupero in caso di foratura o incidente;
- gestione di presa e posa delle e-bike nel giorno di svolgimento del servizio;
- gestione della richiesta di cauzione/incasso del servizio.

2. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E VENDITA AL CLIENTE DEI SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO in CONCESSIONE

▪ **PRENOTAZIONE:**

La Società Concedente metterà a disposizione la propria piattaforma di prenotazione online sul proprio portale www.turismotorino.org

La prenotazione potrà essere effettuata dal cliente in alternativa:

- presso gli Uffici del Turismo della Società Concedente, il cui personale presente avrà cura di promuovere il servizio;
- presso il Concessionario, qualora abbia un ufficio aperto al pubblico, dove il personale illustrerà il servizio turistico disponibile e supporterà il cliente nelle fasi di prenotazione del prodotto desiderato tramite la piattaforma presente su www.turismotorino.org
- direttamente dall’utente finale su www.turismotorino.org

A fronte di ogni prenotazione effettuata, registrata obbligatoriamente sulla piattaforma della Società Concedente, il sistema emetterà un documento a conferma della stessa.

▪ **VENDITA:**

La vendita sarà fatta al cliente:

- direttamente dal Concessionario, al momento dell'erogazione del servizio, a fronte del documento che attesta l'avvenuta prenotazione sul portale www.turismotorino.org
Ciò significa che sarà il concessionario a incassare l'importo della prestazione e a rilasciare relativa documentazione fiscale all'acquirente.

3. TARIFFE DEL NOLEGGIO

- 3.1 Il prezzo del noleggio posto a base d'asta è di € 20,00 (iva 22% inclusa) comprensivo di tutti i servizi base indicati nel capitolato; il prezzo definitivo sarà specificato a seguito dell'aggiudicazione definitiva e dovrà essere mantenuto invariato per tutta la durata della concessione.
- 3.2 Il Concessionario verserà alla Società Concedente un minimo di € 0,50 (iva 22% inclusa) per ciascun noleggio andato a buon fine, a titolo di rimborso spese per il servizio di gestione delle prenotazioni, la comunicazione e la promozione. La proposta di un importo superiore sarà oggetto di valutazione in sede di gara.
- 3.3 Il Concessionario dovrà garantire un numero minimo di gratuità pari a n°10 pax per l'intero periodo che verranno utilizzate in caso di eventuali educational, presstrip, famtrip organizzati dalla Concedente. Eventuali gratuità in aggiunta rispetto al minimo richiesto saranno oggetto di valutazione quantitativa in sede di gara.

4. IMPORTO DEI SERVIZI E DURATA DELLA CONCESSIONE

- 4.1 L'importo complessivo presunto dei servizi sopra indicati nel periodo di vigenza del contratto di concessione è di € 1.800,00 (iva 22% inclusa) e corrisponde all'ammontare del fatturato stimato generato dai ricavi di vendita per 6 mesi di attività considerando 3 turni per 5 e-bike a 20,00 € + iva 22% inclusa ciascuna.
- 4.2 Il concessionario è libero di estendere il servizio a ulteriori giorni del mese (altri sabati, le domeniche...) purché sia rispettata una frequenza fissa e di semplice comunicazione. Tale proposta sarà oggetto di valutazione in sede di gara.
- 4.3 La Società Concedente non è vincolata a garantire i livelli di fatturato indicati per la determinazione dell'importo stimato del contratto perché il ricorso al servizio da parte degli utenti a cui è destinato (turisti e cittadini) è condizionato da fattori che ne impediscono la puntuale determinazione. I livelli di fatturato effettivi potranno subire pertanto variazioni in aumento o in diminuzione rispetto alla suddetta stima in considerazione della richiesta di mercato e della capacità di promozione dell'iniziativa da parte dell'operatore. Non è quindi previsto alcun indennizzo nel caso in cui il fatturato non raggiunga l'importo indicato oppure una revisione del prezzo qualora lo superi.
- 4.4 Il costo previsto per gli oneri della sicurezza da interferenza, calcolato dalla Stazione Appaltante, è pari a zero, trattandosi di una fornitura di servizi che non prevede particolari attività accessorie dalle quali possono nascere rischi da interferenza per il personale coinvolto. Il costo degli oneri della sicurezza da rischio specifico, dovrà essere calcolato dall'affidatario e indicato all'interno dell'offerta economica;
- 4.5 La durata dell'affidamento è dal 3 luglio al 31 dicembre 2021, con opzione di rinnovo di un anno solare, per un massimo di 1 volta, fino a una durata massima del contratto pari a 6+12 mesi,



previa ed espressa comunicazione della Società Concedente, almeno un mese prima della scadenza di ogni annualità, da effettuarsi tramite e-mail certificata.

5. **OBBLIGHI DEL CONCEDEnte**

La Società Concedente si impegna a:

- 5.1 comunicare il nominativo della persona che all'interno della propria struttura è stata individuata come referente del Concessionario, oltre che i recapiti ai quali poterlo raggiungere (telefonico cellulare, telefono fisso ed e-mail);
- 5.2 stilare il calendario dei servizi programmati, che dovrà essere acquisito dal Concessionario, coordinandosi con gli attori principali del servizio;
- 5.3 procedere alla formazione del personale, indicato dallo stesso Concessionario, per l'utilizzo della piattaforma di prenotazione presente sul sito www.turismotorino.org;
- 5.4 garantire la presenza di proprio personale, adeguatamente formato, che avrà il compito di coordinarsi e operare in sinergia con la persona individuata dal Concessionario.
- 5.5 realizzare a propria cura e spese il materiale bilingue dedicato all'iniziativa che dovrà essere distribuito e promosso dal Concessionario attraverso i propri canali promozionali;
- 5.6 garantire al Concessionario la promozione del servizio in oggetto attraverso i seguenti mezzi propri di comunicazione elencati a seguire:
 - realizzazione di una pagina descrittiva del servizio, contenente la maschera di prenotazione, sul sito www.turismotorino.org
 - portale www.turismotorino.org di Turismo Torino e Provincia Scrl, edito in 3 lingue (dati 2019: 662.155 sessioni, 497.016 utenti, 2.324.729 di visualizzazioni di pagine);
 - attività sui social network: Facebook (fan 42.315), Twitter (follower 19.330), Instagram (follower 26.600), LinkedIn (5.400 follower), Facebook Ivrea (fan 5.402)
 - newsletter in 3 lingue a operatori turistici (2.424 utenti);
 - ecard e dem periodiche a operatori turistici;
 - newsletter e dem a utenti finali in 3 lingue (66.304 utenti)
 - segnalazione in guide turistiche di editori italiani e stranieri;
 - distribuzione dei materiali promozionali stampati dal concessionario presso i propri uffici turistici, fiere e manifestazioni di carattere turistico;
- 5.7 procedere alla promozione e prenotazione dei servizi oggetto della presente concessione presso i propri canali di vendita (*vis a vis* e online);
- 5.8 trasmettere al Concessionario, preventivamente all'esecuzione di ogni servizio oggetto del presente affidamento, riepilogo in formato elettronico delle prenotazioni effettuate dalla clientela, contenente i dati dei partecipanti (nominativi, email, recapito telefonico e ogni altro dato utile per la gestione dei servizi da parte della Società Concedente), nel rispetto del GDPR 2016/679;
- 5.9 creare l'immagine guida del prodotto per la comunicazione online e offline, ivi inclusa la brandizzazione della postazione di noleggio (vela/totem o simili) e delle biciclette (da valutare soluzione non "invasiva" e amovibile) fornita dal Concessionario;
- 5.10 concedere l'utilizzo del proprio logo alla Società Concedente nell'ambito delle attività di promozione e comunicazione collegate al prodotto e previa verifica con l'Ufficio Comunicazione

della stessa.

- 5.11 fornire l'energia elettrica dell'Ufficio del Turismo per l'eventuale ricarica delle batterie delle e-bike;
- 5.12 mediare con il Comune di Ivrea per la concessione a titolo gratuito del suolo pubblico di fronte all'Ufficio del Turismo di piazza Ottinetti.

6. OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario si impegna a:

- 6.1 possedere un sito internet nel quale dedicare una sezione descrittiva ai servizi oggetto della concessione con link alla piattaforma di prenotazione della Società Concedente;
- 6.2 possedere o impegnarsi ad aprire, al momento dell'affidamento una sede operativa nell'area dell'Anfiteatro Morenico di Ivrea;
- 6.3 comunicare il nominativo del referente per la Società Concedente, oltre che i recapiti ai quali poterlo raggiungere (telefonico cellulare, telefono fisso e e-mail);
- 6.4 garantire la reperibilità del referente durante i giorni feriali/festivi e contestualmente allo svolgimento dei servizi;
- 6.5 garantire una specifica formazione al personale addetto, ai fini della corretta comunicazione al cliente finale della procedura di acquisto;
- 6.6 fornire i servizi di cui al presente capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito alla società Concedente di costi aggiuntivi;
- 6.7 promuovere e procedere alla vendita, qualora abbia un ufficio aperto al pubblico, dei servizi oggetto del presente capitolato attraverso:
 - proprio personale, adeguatamente formato;
 - propri canali promozionali e di comunicazione, affinché venga data visibilità raggiungibile dal cliente finale. A tal fine si richiede al Concessionario di condividere con la Società Concedente le strategie di comunicazione e la loro declinazione in termini di strumenti e azioni; tale elemento sarà oggetto di valutazione nella relazione tecnica;
- 6.8 impegnarsi a non alterare la denominazione del servizio e il prezzo finale di vendita al cliente, per tutta la durata della concessione;
- 6.9 provvedere alla stipula di un'assicurazione come indicato al successivo paragrafo 8 "Responsabilità e Assicurazione";
- 6.10 riconoscere alla Società Concedente, a fronte della visibilità e servizio di vendita erogato, un importo variabile in base alle vendite, secondo quanto indicato al precedente paragrafo 4.2.
- 6.11 attivare e adottare dei protocolli di sicurezza per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19, la cui responsabilità sarà totalmente a carico del medesimo.
- 6.12 pagare ogni imposta derivante dalla vendita propria e diretta dei servizi, oggetto della presente concessione
- 6.13 pagare una fattura a fine semestre di importo pari a quanto risulterà in sede di gara a titolo di rimborso spese per il servizio di gestione delle prenotazioni (paragrafo 4.2);



7. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 7.1 Il servizio si intenderà attivato a seguito della lettera di conferma definitiva della concessione al soggetto aggiudicatario.
- 7.2 Il servizio oggetto del presente affidamento dovrà essere obbligatoriamente prenotato da parte degli utenti finali tramite piattaforma messa a disposizione dalla Società Concedente.
- 7.3 Il Concessionario si farà carico di tutte le eventuali spese necessarie per l'effettuazione del servizio.
- 7.4 Il Concessionario dovrà garantire, a fronte di ogni prenotazione effettuata, l'emissione del voucher di conferma al cliente generato dalla piattaforma dedicata.
- 7.5 L'iniziativa e il nome del Concessionario verranno promossi attraverso l'inserimento nei piani di comunicazione messi a disposizione dalla Società Concedente, secondo quanto indicato al paragrafo 7 del presente Capitolato Tecnico.

8. RESPONSABILITÀ E ASSICURAZIONE

- 8.1 Ogni responsabilità, civile e penale, per danni di qualsiasi specie causati dall'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato a persone, anche terze, o a cose, dovrà intendersi interamente a carico del Concessionario senza riserve o eccezioni.
- 8.2 Il Concessionario è tenuto a possedere, fin dalla presentazione della propria offerta tecnico/economica, una polizza assicurativa di responsabilità civile per danni e per infortuni RCT/RCO con una compagnia di assicurazioni, di durata almeno pari a quella del contratto. I massimali di assicurazione non dovranno essere inferiori all'importo di € 500.000,00 per ogni sinistro verificatosi durante l'erogazione del servizio.
- 8.3 Il Concessionario si impegna, a seguito della comunicazione di avvenuta aggiudicazione, a produrre copia del certificato assicurativo, pena la nullità dell'affidamento.