

Allegato A “Modello di sperimentazione”

Rent a Bike MODELLO DI SPERIMENTAZIONE 2014-2016

Chi, che cosa e gli strumenti a disposizione

- La Fondazione di Sviluppo Locale è il soggetto capofila del progetto “Distretto Culturale della Valtellina”, cofinanziato nel 2011 da Fondazione Cariplo, da Provincia di Sondrio e da altri soggetti, nel cui ambito sono state realizzate una serie di azioni che vedono coinvolti, a vario titolo, diversi soggetti pubblici e privati del territorio della Valtellina (<http://www.distrettoculturalevaltellina.it>);
- L'azione n. 1 del progetto Distretto Culturale della Valtellina, di cui la FSL è soggetto responsabile, è costituita dalla creazione e valorizzazione della “Via Dei Terrazzamenti” (<http://www.distrettoculturalevaltellina.it/content/scoprire-la-dei-terrazzamenti>);
- La FSL, nell'ambito delle iniziative finalizzate alla valorizzazione ed alla fruizione della Via del Terrazzamenti, ha attivato nel 2014 il servizio di noleggio biciclette (“Rent a bike”), servizio altresì indicato per la fruizione del Sentiero Valtellina, al fine di collegare la provincia di Sondrio con il lago di Como (cfr. Allegato D dell'Avviso);
- La FSL ha acquistato l'attrezzatura necessaria per organizzare il servizio: biciclette, caschi, seggiolini, carrelli, furgone, rastrelliere, attrezzi per la manutenzione, ecc. e ha ristrutturato 2 locali ora adibiti ed attrezzati a depositi-magazzino e centri di manutenzione (cfr. Allegato B dell'Avviso).

La gestione del servizio Rent a bike nel periodo 2014-2016: una start up sviluppata su due ambiti geografici, distinti seppure coordinati

- La FSL, nella fase sperimentale di avvio di iniziativa, si è avvalsa della collaborazione di tre soggetti qualificati, in possesso di adeguate competenze nell'attività di noleggio e promozione cicloturistica; a due di questi ha affidato la gestione operativa del servizio per le stagioni 2014/2015 e 2015/2016, mettendo loro a disposizione attrezzatura (tra cui furgone, carrelli, biciclette) e 3 locali deposito-magazzino, 2 a Sondrio ed 1 a Tirano.
- Il servizio di noleggio (comprensivo di servizio di manutenzione, custodia e ricovero delle biciclette, servizio di assistenza ai clienti, trasporto e spostamento delle biciclette) è stato strutturato in base a due zone geografiche di riferimento, quella del mandamento Sondrio, Morbegno e Alto Lario e quella del mandamento di Tirano e Alta Valtellina; tale modello non risulta la soluzione ottimale, specialmente dal punto di vista dell'utenza.
- FSL ha curato la definizione del logo di “Rent a bike”, ha creato una rete di “Strutture bike friendly” che ad oggi conta l'adesione di una ottantina di operatori (<http://distrettoculturalevaltellina.it/content/diventa-struttura-bike-friendly>), ha elaborato e stampato un set di materiale di informazione e comunicazione (cartine escursionistiche, brochure “Appunti di viaggio” e “Itinerari culturali”, guida per le famiglie) già distribuito a tutti i consorzi turistici provinciali ed ai soggetti aderenti all'iniziativa, ha ideato i documenti per l'utenza: modulistica contrattuale uniforme per il noleggio, un listino prezzi unico e questionari di soddisfazione da somministrare (cfr. Allegato D dell'Avviso). Tale materiale deve essere condiviso con il nuovo soggetto gestore unico e costituire riferimento per la sua proposta tecnico-organizzativa.
- Dopo la sperimentazione 2014/2016 che ha generato una media di 1500 noleggi a stagione, per un valore di incassi pari a circa 19'500€, FSL intende passare da una gestione frazionata su base mandamentale ad una gestione unica del servizio, dall'Alta Valle al Lago di Como, lungo le direttrici della Via dei Terrazzamenti e del Sentiero Valtellina.

Caratteristiche e requisiti del servizio “Rent a bike”

Il nuovo soggetto gestore deve riconoscere di operare in un progetto multi-stakeholder, assumendosi per intero il rischio imprenditoriale legato all’iniziativa.

Deve prevedere, oltre all’attività di noleggio, il servizio di manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle biciclette e delle altre attrezzature affidate, la custodia ed il ricovero delle biciclette, l’organizzazione e l’assistenza di pronto intervento e di assistenza ai clienti, trasporto e spostamento delle biciclette.

Attraverso apposita convenzione, FSL definirà con il nuovo soggetto gestore unico i principi di collaborazione e le norme a disciplina dei reciproci rapporti. In particolare per:

- a) la gestione dei punti logistici (deposito-magazzino) a Sondrio (nr. 2) e a Tirano (nr. 1);
- b) la gestione dei noleggi delle biciclette per la fruizione principalmente delle tratte dei due sentieri (Via dei terrazzamenti e Sentiero Valtellina);
- c) l’organizzazione e l’assistenza di pronto intervento (in caso di foratura e/o guasto) ai clienti durante il noleggio delle biciclette e lungo le tratte dei sentieri in premessa;
- d) la manutenzione ordinaria e straordinaria delle biciclette e delle altre attrezzature affidate;
- e) la collaborazione nelle attività di promozione e marketing del servizio.

FSL si impegna a:

1. consegnare, affidandoli in subcomodato, i locali per il deposito, la manutenzione ed il noleggio delle biciclette;
2. consegnare biciclette, furgone, carrelli e le altre attrezzature, che rimangono di proprietà di FSL;
3. fornire adeguato materiale informativo e visivo, distintivo dell’iniziativa

Il soggetto che verrà selezionato per l’affidamento in gestione unica del servizio di “Rent a bike” in Valtellina si assumerà i seguenti obblighi il cui contenuto verrà specificato in dettaglio con l’apposita convenzione di collaborazione:

1. garantire professionalmente la direzione e supervisione dell’iniziativa nell’area di riferimento già attivata ed, in prospettiva, su scala provinciale;
2. organizzare il servizio di noleggio delle biciclette, coordinandosi con i Consorzi turistici locali e Valtellina Turismo;
3. organizzare il servizio di assistenza ai clienti;
4. gestire il trasporto e lo spostamento delle biciclette fra i punti di deposito/magazzino di Tirano e di Sondrio;
5. provvedere alla gestione, custodia e manutenzione dei locali di cui assumerà a proprio carico le spese per l’assicurazione per la responsabilità civile derivante dall’uso del fabbricato, le spese di pulizie e per l’energia elettrica, l’acqua corrente ed il riscaldamento;
6. provvedere alla gestione, custodia e manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature (furgone, carrelli, biciclette, caschi e altri accessori, attrezzature per manutenzione e riparazioni, ecc.) che gli vengono affidate dalla FSL, oltre che alle verifiche sulla sicurezza e l’efficienza e la custodia delle stesse;
7. collaborare con FSL per tutto ciò che può tendere a migliorare o elevare il livello di qualità

dei servizi;

8. collaborare e coordinarsi con FSL per la realizzazione delle attività di comunicazione e marketing dell'intera iniziativa innovativa di noleggio biciclette;
9. svolgere l'attività di noleggio in modo tale che risulti finalizzata alla percorrenza sui due sentieri in premessa; altre percorrenze o utilizzi sono auspicati e consentiti, previa autorizzazione di FSL;
10. stipulare a proprie spese e mantenere in vita, per tutta la durata della collaborazione, idonea polizza di assicurazione per la responsabilità civile e fideiussione bancaria;
11. sottoporre ai clienti il questionario avente ad oggetto il grado di soddisfazione del servizio (customer satisfaction), monitorando e condividendo con FSL le eventuali situazioni critiche o indicazioni di miglioramento;
12. sottoporsi e collaborare allo svolgimento di Audit periodici, fornendo all'auditor nominato da FSL tutte le informazioni, esibendo la documentazione che verrà richiesta, consentendo al medesimo auditor una corretta e trasparente verifica sulla conduzione delle attività di controllo. I report e le risultanze delle attività di audit saranno condivisi e daranno corpo agli spunti di miglioramento con precise indicazioni cui attenersi per ottimizzare l'organizzazione ed erogazione del servizio a vantaggio dell'intera iniziativa innovativa di noleggio biciclette; in extrema ratio, giustificheranno l'avvalersi del diritto di recedere anticipatamente di FSL dalla collaborazione;
13. stipulare, prima della presa in consegna delle attrezzature, e mantenere attiva per tutta la durata della collaborazione una polizza assicurativa per la responsabilità civile con primaria compagnia assicuratrice a copertura di tutti rischi derivanti da:
 - attività di noleggio e responsabilità civile nei confronti dei clienti compreso per qualsiasi danno che dovesse loro derivare a causa di difetto, guasto, inidoneità o carenza di manutenzione delle attrezzature noleggate;
 - gestione e conduzione dei locali nei quali viene svolta l'attività;
 - responsabilità civile verso terzi in genere;
 - responsabilità verso i dipendenti e/o i collaboratori (RCO).

Il soggetto gestore rinuncia esplicitamente ad esperire, per il tramite della propria compagnia assicurativa, qualsiasi azione di rivalsa nei confronti della FSL.

A garanzia delle attrezzature ricevute dalla proprietaria FSL e del puntuale adempimento di tutti gli obblighi, il nuovo soggetto gestore consegna, entro 30 gg dalla sottoscrizione della convenzione di collaborazione, una fideiussione bancaria incondizionata, a prima richiesta, con rinuncia della preventiva escussione della debitrice principale, dell'importo pari al valore dell'attrezzatura ricevuta da FSL (euro 200.000).

Alla scadenza o risoluzione della collaborazione, il soggetto gestore restituisce a FSL tutte le attrezzature che gli sono state consegnate al momento dell'inizio dell'esecuzione del servizio; le attrezzature dovranno essere riconsegnate in ordine, pulite, efficienti e adeguatamente mantenute, salva la normale usura (non dipendente da trascurata manutenzione) e obsolescenza. Parimenti dovrà restituire a FSL gli immobile adibiti a deposito-magazzino, a meno che la Provincia ne faccia richiesta anticipata con preavviso di 3 mesi per esigenze proprie ed organizzative scolastiche.

Rent a bike e gli obiettivi di FSL di implementazione per il biennio 2017-2018

Sono valutati come elementi premianti della manifestazione di interesse:

- la proposta, con organizzazione a proprie spese, di apertura di punti secondari di noleggio, nell'ambito del territorio di riferimento, che dovranno essere autorizzati da FSL; presso i punti di noleggio dovrà essere presente il materiale informativo dei servizi, compresi i moduli per i contratti ed i listini ed inoltre dovrà essere garantita la presenza di personale adeguatamente formato in grado di fornire le prime informazioni ai clienti. All'esterno del punto informazioni dovranno essere esposti in modo visibile anche durante la chiusura i recapiti telefonici e gli indirizzi web o e-mail ai quali la clientela può rivolgersi per informazioni o prenotazioni.
- lo svolgimento del servizio e di apertura dei punti di noleggio-informazione 7 giorni su 7, dalle ore 7 alle ore 22; ad ogni modo devono essere specificati con tabella i tempi e gli orari nei quali viene svolto il servizio e garantita la reperibilità per informazioni e richiesta di assistenza:
- l'apertura del servizio verso le valli laterali, compresa Valmalenco, Valchiavenna e Val Poschiavo;
- il coinvolgimento attivo delle strutture "bike friendly" che in questi anni hanno aderito alla rete della FSL (<http://distrettoculturalevaltellina.it/content/diventa-struttura-bike-friendly>);
- l'organizzazione di un calendario tematico di gite con "Rent a bike", alla scoperta del territorio e delle sue valenze culturali, in particolare sulla "Via dei Terrazzamenti" e sul "Sentiero Valtellina".

Si intende che il soggetto gestore, coerentemente alle caratteristiche ed ai requisiti del servizio di Rent a bike sopra riportati e allo specifico studio di fattibilità-piano di gestione elaborato (cfr. Allegato C dell'Avviso), dovrà organizzare l'attività di noleggio in modo tale da adeguare le disponibilità delle biciclette alle effettive e prevedibili richieste dei clienti, evitando inutili attese agli stessi e programmando, in caso di prenotazione da parte di gruppi, anche la consegna in luoghi diversi.

In aggiunta al servizio di noleggio, il soggetto gestore organizzerà anche un servizio di assistenza tecnica e operativa ai clienti attraverso la reperibilità di personale specializzato ed attrezzato che sia in grado, a seguito della chiamata per guasto o foratura, di raggiungere in breve tempo il cliente ed effettuare gli interventi necessari al ripristino della bicicletta, oppure a sostituire la bicicletta o, in alternativa, a riportare con auto o pulmino il cliente al punto di partenza.

La gestione del servizio di noleggio e di assistenza avverrà sotto la piena, autonoma ed esclusiva responsabilità del soggetto gestore il quale assumerà direttamente tutti gli obblighi contrattuali e le responsabilità nei confronti dei clienti ed incasserà il relativo corrispettivo, restando escluso qualsiasi coinvolgimento o obbligo di FSL la quale non intratterrà alcun rapporto (giuridico o "di fatto") con i clienti.

Il soggetto gestore resta in ogni caso libero di offrire, a pagamento, ulteriori servizi di assistenza, accompagnamento o guida a singoli clienti o a gruppi.

In ogni caso i contratti di noleggio ed i listini con le tariffe, sia nella loro prima definizione che in caso di successive modifiche, dovranno essere preventivamente sottoposti all'approvazione di FSL.

Nello svolgimento di tutte le attività il soggetto gestore dovrà impegnare personale e collaboratori in regola con le norme in materia di lavoro, previdenza e sicurezza e regolarmente assicurato.

E' fatto divieto al soggetto gestore di affidare a terzi l'esecuzione, in tutto o in parte, di attività e/o servizi relativi alla collaborazione con FSL.