

ALLEGATO 4

Oggetto: AVVISO PUBBLICO PER L'INDIVIDUAZIONE DI SOGGETTI PUBBLICI O PRIVATI INTERESSATI A SVOLGERE SERVIZI DI MOBILITÀ IN SHARING CON BICICLETTE SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI MILANO, PER LA DURATA DI 36 MESI, A CUI ASSOCIARE IL LOGO DEL COMUNE DI MILANO

Gestione segnalazioni sugli aspetti di sicurezza e/o sosta

1. Introduzione

Il Comune di Milano, anche attraverso sue società partecipate, ha sviluppato apposito portale web con il quale vengono gestite le informazioni rinvenienti dall'attività di monitoraggio Mystery Client. All'interno di tale portale è attivo un canale di comunicazione diretta con gli operatori sugli aspetti di sicurezza e sosta riscontrati da detta attività.

2. Requisiti

Entro la data di avvio del servizio, gli operatori saranno tenuti a comunicare i nominativi e gli indirizzi e-mail dei soggetti o delle sale operative che saranno delegati alla ricezione e gestione delle comunicazioni.

La comunicazione di dette informazioni permetterà l'abilitazione dell'operatore al citato portale web e delle utenze, protette da password, necessarie all'autenticazione in detto portale.

3. Comunicazione anomalia

Al termine di un test a campione svolto dall'Amministrazione Comunale sui mezzi dei singoli operatori autorizzati, nel quale emergano anomalie che possono costituire rischi potenziali per gli utilizzatori finali (es. impianto frenante danneggiato, pneumatico danneggiato ecc..) oppure una situazione di sosta del mezzo irregolare, il sistema invierà una mail automatica all'operatore, il quale dovrà procedere a certificare le varie fasi di riparazione/ricollocazione del mezzo.

4. Modalità di risoluzione delle anomalie riguardanti gli aspetti di sicurezza

Per gli aspetti riguardanti la sicurezza dell'utilizzatore, a partire dall'istante temporale di trasmissione della comunicazione attraverso la piattaforma monitoraggio web del Comune di Milano, l'operatore dovrà procedere a:

- prendere in carico sulla piattaforma la segnalazione dichiarando di aver disattivato il mezzo entro 1 ora cliccando l'apposito tasto "presa in carico";
- rimuovere dalla strada il mezzo oggetto di anomalia entro 8 ore, cliccando il tasto "rimozione" ed allegando foto dello stato dei luoghi;
- risolvere l'anomalia riscontrata dandone adeguata comunicazione sulla piattaforma all'Amministrazione Comunale entro 168 ore, salvo causa di forza maggiore motivata

dall'operatore ed accettata dal Comune di Milano, cliccando sul tasto "richiesta chiusura" ed allegandone prova qualora possibile o dichiararne l'irreparabilità con il tasto "non riparabile";

- ricollocare il mezzo riparato in uno degli stalli di sosta indicati nelle Policy API.

Ogni stato, con eccezione dalla "presa in carico" sarà oggetto di verifica ed accettazione da parte del Comune di Milano. A conclusione del processo di riparazione, sarà consentita la reimmissione solo a seguito di conferma di avvenuta risoluzione da parte del Comune di Milano.

5. Modalità di risoluzione delle anomalie riguardanti gli aspetti di sosta

Per gli aspetti riguardanti la sosta del mezzo, fatte salve le eventuali attività di controllo e rimozione che l'Amministrazione potrà porre in essere, a partire dall'istante temporale di trasmissione della comunicazione attraverso la piattaforma monitoraggio web del Comune di Milano, l'operatore dovrà procedere a:

- prendere in carico sulla piattaforma la segnalazione entro 1 ora, cliccando l'apposito tasto "presa in carico";
- rimuovere dalla strada il mezzo oggetto di anomalia entro 5 ore, cliccando il tasto "rimozione" ed allegando foto dello stato dei luoghi;
- ricollocare il mezzo in uno degli stalli di sosta indicati nelle Policy API, dandone adeguata comunicazione all'Amministrazione Comunale cliccando sul tasto "richiesta chiusura" ed allegando foto attestante la corretta collocazione.

Ogni stato, con eccezione dalla "presa in carico" sarà oggetto di verifica ed accettazione da parte del Comune di Milano.

6. Modalità di risoluzione delle anomalie riguardanti l'assenza di elementi identificativi obbligatori

Per gli aspetti riguardanti l'assenza di almeno uno dei tre elementi identificativi obbligatori dei mezzi, a partire dall'istante temporale di trasmissione della comunicazione attraverso la piattaforma monitoraggio web del Comune di Milano, l'operatore dovrà procedere a:

- prendere in carico sulla piattaforma la segnalazione dichiarando di aver disattivato il mezzo entro 1 ora cliccando l'apposito tasto "presa in carico";
- risolvere l'anomalia riscontrata dandone adeguata comunicazione sulla piattaforma all'Amministrazione Comunale entro 24 ore. Qualora il ripristino non dovesse avvenire nel termine assegnato, il mezzo deve restare disattivato fino ad avvenuta risoluzione;
- ricollocare il mezzo riparato in uno degli stalli di sosta indicati nelle Policy API.

Ogni stato, con eccezione dalla "presa in carico" sarà oggetto di verifica ed accettazione da parte del Comune di Milano. A conclusione del processo di riparazione, sarà consentita la riattivazione del mezzo solo a seguito di conferma di avvenuta risoluzione da parte del Comune di Milano.

7. Mancato rispetto delle tempistiche previste

La mancata chiusura delle anomalie costituirà penale ai sensi del Paragrafo 5 dell'Avviso pubblico, qualora il mezzo oggetto di anomalia risulti:

- rinvenuto su strada, anche attraverso successivi controlli in modalità mystery client;
- disponibile all'utilizzo o noleggiato dal canale API attivo tra il Comune di Milano e gli operatori.