

Opis przedmiotu zamówienia

„Świętochłowski Rower Miejski – Wakacyjny Program Pilotażowy 2018”

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi polegającej na zorganizowaniu, wdrożeniu, bieżącym zarządzaniu, utrzymaniu, eksploatacji, pobieraniu opłat za korzystanie z systemu oraz demontażu systemu miejskich wypożyczalni rowerów, tj. zrealizowanie pilotażowego programu pasażerskiego transportu rowerowego pn. „Świętochłowski Rower Miejski – Wakacyjny Program Pilotażowy 2018”.

System wypożyczalni rowerów miejskich obejmuje utworzenie minimum 4 całodobowych stacji pobierania i zwrotu rowerów, wyposażonych każda w minimum po 8 rowerów (w tym w jeden rower dziecięcy na każdej stacji oraz jeden tandem na stacji przy al. Parkowej), stojaki (na minimum 12 rowerów) z elektrozamkami oraz w terminale do obsługi użytkowników.

Lokalizacje stacji:

- 1) dzielnica Centrum – deptak w ciągu ulicy Katowickiej (lokalizacja w rejonie od skrzyżowania z ul. Bytomską do skrzyżowania z ul. Szkolną włącznie z ul. Poczтовую od skrzyżowania z ul. Dworcową do skrzyżowania z ul. Kubiny)
- 2) dzielnica Centrum – al. Parkowa przy skrzyżowaniu z ul. Bytomską.
- 3) dzielnica Piaśniki – skrzyżowanie ul. Chorzowskiej z ul. Korfantego w rejonie filii nr 1 Biblioteki Miejskiej w Świętochłowicach lub przy skrzyżowaniu ul. Bytomskiej z Chorzowską,
- 4) dzielnica Lipiny – Plac Słowiański.

Dokładne umiejscowienie stacji we wskazanych powyżej lokalizacjach należy rozplanować w koncepcji funkcjonalno-użytkowej systemu stacji wypożyczalni rowerów.

A. Zakres przedmiotu zamówienia

- I. prace przygotowawcze, zorganizowanie systemu wypożyczalni rowerów, testy,
- II. uruchomienie i oddanie do użytkowania systemu wypożyczalni rowerów,
- III. eksploatacja, utrzymanie oraz serwis systemu wypożyczalni rowerów,
- IV. demontaż systemu stacji wypożyczalni rowerów,
- V. podsumowanie pilotażu w formie raportu końcowego i prezentacji z jego wdrożenia.

B. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

- I. Wykonawca, w ramach prac przygotowawczych, zorganizowania systemu wypożyczalni rowerów i testów systemu, zobowiązany jest do:
 - 1) Opracowania koncepcji funkcjonalno-użytkowej systemu stacji wypożyczalni rowerowych w terminie do 30 dni od daty zawarcia umowy oraz jej uzgodnienia z Zamawiającym wraz z uzyskaniem jego akceptacji dla proponowanych rozwiązań. Koncepcja winna zawierać m.in.:
 - graficzną prezentację stacji wypożyczalni rowerów prezentującą m.in. lokalizację, sposób ich rozmieszczenia oraz przyjęte rozwiązania techniczne,
 - charakterystykę techniczną stacji z określoną kolorystyką urządzeń,
 - charakterystykę techniczną rowerów z ich określoną kolorystyką,
 - aprobaty techniczne, atesty, certyfikaty dla zastosowanych materiałów,
 - opis rozwiązań organizacyjnych systemu wypożyczalni rowerów,

- wyspecyfikowaną funkcjonalność poszczególnych urządzeń składowych systemu oraz oferowanego oprogramowania komputerowego służącego do obsługi użytkownika i prowadzenia rozliczeń,
- prezentację możliwości konfigurowania stacji w kontekście zmiennej liczby stojaków na poszczególnych stacjach,
- opis i charakterystykę techniczno-funkcjonalną terminala, środków łączności i wymiany danych z serwerem centralnym, komunikacji pomiędzy zestawem rower, stojak i terminal, działania stacji w przypadku awarii, braku zasilania itp. utrudnień w dostępie do urządzeń,
- projekty rowerów,
- projekty dokumentów określających prawa i obowiązki użytkowników systemu wypożyczalni, a w szczególności projektu regulaminu korzystania z systemu zawierającego wysokości wszelkich opłat i zasady korzystania z systemu wypożyczalni rowerów oraz projektu umowy zawieranej z użytkownikami o korzystanie z systemu,
- projekt dedykowanego serwisu internetowego informującego o programie pilotażowym i systemie wypożyczalni rowerowych oraz służącego do prowadzenia obsługi systemu wypożyczalni, zawierający dane techniczne, układ serwisu, propozycję zamieszczanych treści, kolorystykę, sposób oznaczenia i wykorzystania logotypów.

Koncepcję należy przekazać Zamawiającemu w 2 kompletnych egzemplarzach w formie papierowej oraz w 1 kompletnym egzemplarzu w wersji elektronicznej na nośniku typu pendrive.

Zaakceptowaną przez Zamawiającego treść dokumentów określających prawa i obowiązki użytkowników systemu wypożyczalni oraz regulaminu i umowy z użytkownikiem Wykonawca podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej serwisu internetowego programu pilotażowego, nie później niż na 14 dni przed uruchomieniem systemu wypożyczalni. Dokumenty te winny uwzględniać następujące wymagania:

- a) warunkiem korzystania z roweru będzie zawarcie umowy z Wykonawcą w czasie rejestracji w systemie informatycznym, rejestracja indywidualnego konta klienta i zasilenie tego konta kwotą określoną przez zamawiającego na etapie zatwierdzania dokumentów określających prawa i obowiązki użytkowników,
- b) niewykorzystane środki zgromadzone na indywidualnym koncie Wykonawca zwróci klientowi w przypadku rozwiązania umowy pomiędzy Wykonawcą a użytkownikiem systemu wypożyczalni rowerów,
- c) identyfikacja klienta w systemie wypożyczalni rowerów odbywać się będzie za pomocą elektronicznie wygenerowanego numeru klienta lub numeru telefonu komórkowego klienta oraz kodu PIN (Wykonawca może zaproponować inny sposób identyfikacji klienta),
- d) Wykonawca zapewni możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat za pobranie lub zwrotu opłaty za pobranie roweru z powodu awarii oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii stacji - użytkownik nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego systemu wypożyczalni rowerów,
- e) użytkownik może dokonać płatności przelewem, kartami kredytowymi i płatniczymi. Wykonawca może zaproponować dodatkowy, inny sposób wnoszenia opłaty. Z tytułu tych transakcji klienci nie będą ponosić dodatkowych kosztów i opłat naliczanych przez Wykonawcę,
- f) rejestracja klientów może nastąpić w systemie internetowym, poprzez aplikację mobilną (opcja dodatkowa – niewymagana przez Zamawiającego) lub, w przypadku osób, które nie mogą dokonać rejestracji przez Internet, w terminalu stacji wypożyczalni rowerów lub poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta,
- g) kaucja przy stosowaniu może być wyłącznie opłatą zwrotną,

- h) warunkiem przystąpienia użytkowników do systemu wypożyczalni rowerów musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu i zawarcie umowy pomiędzy użytkownikiem a Wykonawcą,
- i) użytkownicy korzystający z systemu wypożyczalni rowerów ponoszą opłaty za użytkowanie wg taryfy przyjętej i zaakceptowanej przez Zamawiającego,
- j) całość kwot pobranych od użytkowników za korzystanie z systemu wypożyczalni rowerów, w tym za użytkowanie rowerów stanowi przychód Zamawiającego,
- 2) Przeprowadzenia stosownej akcji informacyjnej o programie pilotażowym. Akcja informacyjna winna zostać przeprowadzona w dwóch etapach (na 14 dni przed planowanym uruchomieniem w mediach i internecie oraz bezpośrednio przed uruchomieniem systemu przez przeszkolonych informatorów przy stacjach) i polegać m.in. na przekazywaniu do wiadomości użytkowników informacji, instrukcji, wskazówek itp. materiałów, które umożliwią rejestrację i korzystanie z systemu. Treści informacji oraz materiałów wykorzystywanych do przeprowadzenia akcji informacyjnej wymagają uzyskania akceptacji Zamawiającego.
- 3) Zorganizowania, dostarczenia i montażu w wybranych lokalizacjach systemu wypożyczalni rowerów, w tym 4 stacji rowerowych wyposażonych w terminale, stojaki, oraz pozostałe niezbędne wyposażenie, urządzenia, sprzęt i inne, uwzględniając poniższe wymagania:
- a) stojaki do mocowania rowerów – minimum 12 sztuk w jednej stacji wypożyczalni rowerów, liczba stojaków zainstalowanych na poszczególnych stacjach po uzgodnieniu z Zamawiającym może być zróżnicowana zależnie od zapotrzebowania użytkowników na rowery,
- b) kształt stojaków musi umożliwić stabilne ustawienie roweru,
- c) stojaki należy wyposażać w elektrozamek umożliwiający zapięcie i wypięcie roweru,
- d) stojaki należy zamontować w sposób stabilny, uniemożliwiający demontaż zarówno pojedynczego stojaka, jak i całego modułu przez osoby nieupoważnione,
- e) preferowanym jest umieszczanie stojaków jako zintegrowanego systemu na wspólnej podstawie zawierającej również instalacje kablowe zasilające; podstawa musi na swoich zakończeniach posiadać skosy lub wyoblenia, likwidujące efekt stopnia, będącego skutkiem grubości podstawy - rozwiązanie konstrukcyjne tej kwestii należy do Wykonawcy,
- f) stojaki należy rozmieścić w sposób umożliwiający komfortowe pobranie oraz zwrot roweru,
- g) przymocowanie oraz instalację zasilającą należy zaprojektować i wykonać w taki sposób, aby ingerencję w teren ograniczyć do niezbędnego minimum, a tam gdzie jest to konieczne, aby przywrócić nawierzchnię do stanu sprzed rozpoczęcia prac montażowych, - preferowane jest umieszczenie stacji na nawierzchni twardej,
- h) każdą stację należy wyposażać w terminal przeznaczony do pobrania i zwrotu rowerów, pobierania opłaty za korzystanie z roweru przy zachowaniu wymagań odnoszących się do terminala:
- zlokalizowany zawsze bezpośrednio przy stojakach,
 - zaprojektowany i wykonany jako jednolity, zwarty element, bez wystających części umożliwiających łatwe oderwanie lub skaleczenie,
 - wyposażony w źródło energii typu bateria słoneczna lub akumulator,
 - zawierający następujące elementy:
 - logotypy, numer stacji, nazwę stacji, ulicę, lokalizację lub inne oznaczenie, ustalone z Zamawiającym,
 - wyświetlacz pozwalający na obsługę procesu pobrania i zwrotu roweru w następujących wersjach językowych: polskiej (podstawowa), angielskiej, niemieckiej (wersje dodatkowe – opcjonalne, nie wymagane przez Zamawiającego); w stanie spoczynku dopuszcza się

- wyłączenie ekranu - wzbudzenie winno nastąpić przy każdym naciśnięciu przycisku lub sygnale z czytników kart o zbliżeniu karty,
- urządzenie lub funkcjonalność umożliwiającą podanie informacji tekstowej i cyfrowej w celu rejestracji użytkownika oraz jego identyfikacji poprzez numer telefonu komórkowego,
 - wyciąg z regulaminu korzystania ze stacji wypożyczalni w następujących wersjach językowych: polskiej (podstawowa), angielskiej, niemieckiej (wersje dodatkowe – opcjonalne nie wymagane przez Zamawiającego),
 - mapę wskazującą lokalizację stacji wypożyczalni na terenie Świętochłowic; mapa ma posiadać możliwość podświetlenia na co najmniej 30 sekund, aktywowanego przy pomocy przycisku,
 - czytnik kart bezstykowych zainstalowany w terminalu obsługujący karty zgodne ze standardem ISO/IEC 14443 o następujących cechach:
 - ✓ szybki interfejs komunikacyjny służący wymianie danych z jednostką nadrzędną,
 - ✓ obsługa kart w standardzie Mifare Classic tj. zgodnych z ISO 14443 1-3 typ A (również w trybie tzw. emulacji karty Mifare Classic)(instalacja czytników kart w standardzie Mifare na terminalu jest obowiązkowa)
- i) stacje rowerowe należy ponumerować i oznaczyć logotypami uzgodnionymi przez Zamawiającego, na stacji rowerowej przy logo Wykonawcy powinno znaleźć się logo Zamawiającego o wymiarach nie mniejszych niż logo Wykonawcy.
- j) na każdej stacji wypożyczalni rowerów użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z następującymi informacjami:
- mapą Świętochłowic z zaznaczoną lokalizacją ponumerowanych wszystkich stacji, z wyszczególnioną lokalizacją danej stacji, w której w czasie rzeczywistym korzysta,
 - regulaminem korzystania z systemu wypożyczalni rowerowych,
 - informacją o zasadach pobrania roweru,
 - instrukcją rejestracji i pobrania roweru,
 - wysokością opłat za wypożyczenie roweru,
 - informacją o możliwościach kontaktu z Biurem Obsługi Klienta, w tym w sytuacjach awaryjnych,
- k) informacje w panelu informacyjnym powinny być wyświetlane w następujących wersjach językowych: polskiej (podstawowa), angielskiej, niemieckiej (wersje dodatkowe – opcjonalne nie wymagane przez Zamawiającego),
- 4) Dostarczenia 32 nowych rowerów na urządzone i przygotowane stacje wypożyczalni, przy zachowaniu w minimalnym poniższym zakresie następujących wymagań:
- a) rowery powinny być rowerami miejskimi, spełniającymi wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz.U.2016.2022 t.j. z dnia 2016.12.15 z późniejszymi zm.),
- b) rower z ramą unisex z niskim przekrokiem. Mocowanie do elektrozamku odbywa się za pomocą adaptera umieszczonego na przednim widelcu,
- c) rama aluminiowa (aluminium 7005 lub 6061) lub ze stali chromowo-molibdenowej, jednobelkowa, unisex z niskim przekrokiem, widelec sztywny, nieamortyzowany, stalowy,
- d) napęd za pomocą łańcucha, korba z aluminiowymi ramionami, uszczelniony środek suportu,
- e) kierownica jak i wspornik o podwyższonym wzniosie,
- f) siodełko – z możliwością regulacji w poziomie i pionie, wykonane z materiału umożliwiającego wygodną i komfortową jazdę,
- g) waga ok. 16 kg ($\pm 0,5$ kg)

- h) manetki zmiany przełożeń, manetka prawej strony kierownicy współpracująca z piastą, minimum 3 przełożenia (biegi),
 - i) stopka/nóżka stalowa lub aluminiowa,
 - j) dzwonek obrotowy - bez dźwigienki,
 - k) osłona łańcucha – wykonana z tworzywa sztucznego – poliwęglanu, uniemożliwiająca wkręcenie się elementów ubioru w elementy napędowe,
 - l) oświetlenie tylne barwy czerwonej typu LED ze zintegrowanym światłem odblaskowym, przednie barwy białej typu LED ze zintegrowanym elementem odblaskowym, zasilane z dynamy w piaście,
 - m) pedały - aluminiowe z powłoka antypoślizgową,
 - n) przedni hamulec: rolkowy, klamka hamulcowa po prawej stronie kierownicy,
 - o) tylny hamulec - w piaście – torpeda
 - p) rowery wyposażać należy w numer umieszczony po bokach na przedniej części ramy oraz numer umieszczony na tylnym błotniku,
 - q) w adapterze elektrozamka należy zamontować chip z unikalnym numerem pozwalający zidentyfikować rower w systemie,
 - r) koła - średnica 26 cali, wzmacniana aluminiowa obręcz, ok. 36 szprych na 1 koło,
 - s) błotniki - wykonane z wytrzymałego materiału o odpowiedniej trwałości (np. stal), głębokie, profilowane,
 - t) opony o średnicy co najmniej 26" x 1.3/4" antyprzebiciowe, z białym paskiem odblaskowym na zewnętrznych bocznych ściankach opony, zawór samochodowy, kominek wentyla,
 - u) koszyk - dla roweru standardowego koszyk na kierownicę – stalowy, pojemność około 15 litrów, faktyczna nośność ok. 5kg mocowany do ramy na specjalnym wsporniku, dla roweru dziecięcego – koszyk na kierownicę stalowy.
 - v) indywidualne zapięcie rowerowe umożliwiające parkowanie roweru, tj. pozostawienie roweru w innym miejscu niż przeznaczone do tego stojaki na stacji,
 - w) informacje - naklejki informacyjne na wyznaczonym obszarze tylnego koła informujące o numerze roweru, danych teleadresowych pomocy, serwisu lub Biura Obsługi Klienta,
 - x) logotypy i reklama w specjalnie zaprojektowanym tylnym "trójkącie" - powierzchnia około 0,35m² z każdej strony, mocowane na rzep lub na stałe na nity. Nośnikiem informacji wizualnych może być również koszyk przy kierownicy roweru.
- 5) Hosting miejsca dla strony www i dla systemu wypożyczalni rowerowych.
- 6) Uruchomienia dedykowanego serwisu internetowego wraz ze stroną internetową informującą o programie i systemie wypożyczalni rowerowych, przy zachowaniu w minimalnym poniższym zakresie następujących wymagań:
- a) adres strony musi być łatwy do zapamiętania i identyfikowalny z programem,
 - b) materiały udostępnione na stronie serwisu muszą być dostępne w następujących wersjach językowych: polskiej (podstawowa), angielskiej, niemieckiej (wersje dodatkowe – opcjonalne nie wymagane przez Zamawiającego),
 - c) serwis musi pozwalać użytkownikom możliwość wstąpienia do programu poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta klienta,
 - d) serwis musi umożliwiać wykonywanie wszystkich niezbędnych czynności na jednej stronie internetowej, w jednolitym graficznie środowisku, niedopuszczalne jest przekierowanie użytkownika na inną witrynę internetową,
 - e) link przekierowujący do strony internetowej informującej o programie i systemie wypożyczalni rowerowych zostanie zamieszczony na stronie internetowej Zamawiającego,
 - f) strona internetowa winna zawierać minimum następujące elementy składowe:
 - regulamin i instrukcję korzystania z systemu wypożyczalni rowerów,

- formularz rejestracyjny,
 - wzór umowy z użytkownikiem,
 - mapę systemu wypożyczalni rowerowych z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie - do 5 minut). Wykonawca może dodatkowo (działanie nie wymagane przez Zamawiającego) udostępnić nieodpłatnie klientom systemu analogiczną aplikację działającą na smartfonach i tabletach.
 - dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,
 - panel użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych pobrań rowerów oraz edycji danych osobowych,
 - dane operatora,
 - inne materiały związane z programem, w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego.
- 7) Zgłoszenia Zamawiającemu gotowości systemu wypożyczalni rowerów do uruchomienia i dokonania rozruchu testowego systemu wypożyczalni, celem sprawdzenia kompletności i prawidłowości jego działania, na co najmniej 7 dni przed planowanym uruchomieniem systemu.
- 8) Zapewnienia możliwości udziału do 3 przedstawicieli Zamawiającego w rozruchu testowym systemem wypożyczalni w obecności uprawnionych przedstawicieli Wykonawcy. Gotowość systemu wypożyczalni rowerów do uruchomienia zostanie potwierdzona protokołem spisany przez przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego. Wszelkie wady i usterki ujawnione w trakcie rozruchu testowego będą na bieżąco usuwane przez Wykonawcę.
- II. Wykonawca w ramach uruchomienia i oddania do użytkowania systemu wypożyczalni rowerów, zobowiązany jest do:
- 1) Uruchomienia i oddania do użytkowania systemu wypożyczalni, w tym 4 stacji rowerowych wyposażonych w terminale, stojaki, oraz pozostałe niezbędne wyposażenie, urządzenia, sprzęt i inne, w których przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia można będzie wypożyczać rower, w tym korzystając z serwisu internetowego Wykonawcy.
 - 2) Rozmieszczenia rowerów w stacjach rowerowych, minimum po 8 rowerów na stację (w tym jeden rower dziecięcy na każdej stacji oraz jeden tandem na stacji przy al. Parkowej).
 - 3) Wdrożenia taryfy poboru opłat uzgodnionej z Zamawiającym.
 - 4) Uruchomienia Biura Obsługi Klienta.
- III. Wykonawca w ramach eksploatacji, utrzymania oraz serwisu systemu wypożyczalni rowerów zobowiązany jest do:
- 1) Utrzymywania i prowadzenia Biura Obsługi Klienta dla zapewnienia użytkownikom wsparcia:
 - a) Biuro Obsługi Klienta będzie obsługiwane w języku polskim (dodatkowo – opcjonalnie w języku angielskim - nie wymagane przez Zamawiającego),
 - b) Biuro Obsługi Klienta będzie czynne całodobowo w dni robocze oraz w soboty, niedziele i święta. Kontakt będzie możliwy przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), bądź połączenia telefonicznego (połączenia głosowe oraz informacje SMS). Opłaty za połączenie oraz za wysłanie wiadomości tekstowej winny być zgodne z taryfą operatora). Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 5 minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem). Maksymalny czas odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 4 godzin (w czasie kiedy Biuro Obsługi Klienta jest czynne).
 - c) skrzynka głosowa pomocy technicznej winna być czynna całodobowo,

- d) infolinię należy wyposażyć w możliwość nagrania informacji głosowej dla obsługi systemu, identyfikowanej numerem użytkownika (np. zgłoszenie o awarii),
 - e) do zadań Biura Obsługi Klienta należą m.in.:
 - kontakt z użytkownikami systemu i udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące funkcjonowania systemu (rejestracja, opłaty, pobrania i zwroty rowerów itp.),
 - przyjmowanie zgłoszeń związanych z serwisem urządzeń i rowerów systemu (awarie, uszkodzenia, naprawy itp.),
 - zapewnienie wsparcia technicznego dla użytkowników systemu,
 - utrzymanie całodobowej skrzynki głosowej pomocy technicznej wraz z infolinią umożliwiającą nagranie informacji głosowej dla obsługi systemu, identyfikowanej numerem użytkownika (np. zgłoszenie o awarii),
 - rozpatrywanie reklamacji klientów oraz prowadzenie korespondencji pisemnej w formie papierowej i elektronicznej w zakresie działalności systemu wypożyczalni rowerów,
 - f) w ramach prowadzenia Biura Obsługi Klienta Wykonawca zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi, wnioski i reklamacje z zakresu funkcjonowania systemu wypożyczalni rowerowych. Wszelkie ww. sprawy należy rozpatrzyć w terminie nie przekraczającym 14 dni od dnia ich wniesienia.
- 2) Pobierania opłat za użytkowanie i korzystanie z systemu wypożyczalni rowerów oraz realizacji wszelkich rozliczeń z użytkownikami.
 - 3) Pokrycia kosztów transakcji płatniczych – przelewy, karty kredytowe, itp.
 - 4) Prowadzenia dedykowanego serwisu internetowego wraz ze stroną internetową oraz zapewnienia ciągłości działania systemu informatycznego z jednoczesnym natychmiastowym usuwaniem ich awarii.
 - 5) Zapewnienia pełnej obsługi systemu wypożyczalni rowerów w trakcie jego eksploatacji.
 - 6) Zapewnienia bieżącego zarządzania i utrzymania systemu w celu jego prawidłowego całodobowego, nieprzerwanego funkcjonowania, obsługi użytkowników oraz realizacji wszystkich innych obowiązków względem Zamawiającego.
 - 7) Zapewnienia na własny koszt systemu łączności i oprogramowania niezbędnych dla funkcjonowania systemu wypożyczalni rowerów.
 - 8) Zapewnienia rowerów rezerwowych.
 - 9) Monitorowania liczby rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych oraz bieżącej relokacji rowerów w celu zapewnienia optymalnego napełnienia stacji. Wykonawca będzie utrzymywał stałą, odpowiednią liczbę rowerów w poszczególnych stacjach dla właściwego ich funkcjonowania, w razie potrzeby przewiezie rowery ze stacji, na których nastąpiła akumulacja rowerów, na stacje, na których występuje deficyt.
 - 5) Bieżącego kontrolowania stanu technicznego stacji wypożyczalni rowerów z wszystkimi jej elementami oraz stanu technicznego rowerów, celem zapewnienia ciągłości działania systemu wypożyczalni.
 - 10) Przyjmowania zgłoszeń o usterkach oraz zapewnienia ich niezwłocznego usunięcia. W przypadku usterek rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne rezerwowe i natychmiast przystąpi do naprawy uszkodzonych rowerów.
 - 11) Kompleksowego, bieżącego zapewnienia serwisu rowerów oraz systemu wypożyczalni wraz z całym sprzętem, w tym bieżących napraw i wymian uszkodzonych rowerów oraz elementów stacji systemu wypożyczalni rowerów, z zachowaniem następujących wymagań:
 - a) Wykonawca będzie dokonywał niezwłocznej wymiany uszkodzonych rowerów - do 12 godzin - czas wymiany liczy się od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego, użytkownika lub osoby trzecie,
 - b) Wykonawca będzie dokonywał niezwłocznej wymiany uszkodzonych elementów stacji wypożyczalni rowerów (stojaka rowerowego do 24 godzin, terminala do 48 godzin) - czas

wymiany liczy się od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego, użytkownika lub osoby trzecie.

- c) Wykonawca będzie usuwał niezwłocznie awarie terminala stacji. Każda awaria powinna być usunięta w terminie do 24 godzin od momentu zgłoszenia, jednak nie później niż w terminie do 72 godzin od momentu zgłoszenia. Na uszkodzonej stacji Wykonawca umieści informację, że stacja jest nieczynna i określi lokalizację najbliższej czynnej stacji. Jeżeli nie ma możliwości usunięcia awarii panelu w terminie do 72 godzin, Wykonawca na własny koszt i własnym staraniem wymieni go na nowy. Jeżeli po 24 godzinach od zgłoszenia awarii terminala stacji, awaria nie została usunięta, Wykonawca na każdej stacji rowerowej i stronie internetowej umieści informację, że stacja o określonym numerze i przy określonej ulicy, o określonej nazwie jest nieczynna,
- 12) Bieżącego zapewnienia czystości rowerów i stacji rowerowych.

IV. Wykonawca w ramach demontażu systemu stacji wypożyczalni rowerów zobowiązany jest do:

- 1) Zdemontowania i przetransportowania (wywozu) wszystkich stacji wypożyczalni rowerów oraz wszystkich rowerów.
- 2) Przywrócenia terenów udostępnionych dla funkcjonowania stacji wypożyczalni rowerów do stanu poprzedniej używalności wraz dokonaniem ewentualnych napraw nawierzchni.
- 3) Protokolarnego przekazania terenów udostępnionych dla funkcjonowania stacji wypożyczalni rowerów Zamawiającemu w obecności jego przedstawiciela.
- 4) Likwidacji serwisu internetowego programu pilotażowego.
- 5) Zakończenia rozpatrywania i udzielenia odpowiedzi na wszystkie skargi, wnioski i reklamacje z zakresu funkcjonowania systemu wypożyczalni rowerowych, które niżej zostały rozpatrzone w trakcie funkcjonowania systemu, a następnie wygaszenia działalności Biura Obsługi Klientów.

V. Wykonawca w ramach podsumowanie pilotażu zobowiązany jest do:

- 1) Opracowania i przekazania Zamawiającemu podsumowania pilotażu w formie raportu końcowego i prezentacji zawierającego m.in.:
 - a) zestawienie ilości dokonanych wypożyczeń rowerów (z podaniem czasu poszczególnych wypożyczeń) dla każdej stacji osobno oraz zestawienie zbiorcze,
 - b) zestawienie ilości odebranych w Biurze Obsługi Klienta zgłoszeń z podaniem ich charakteru (np. pomoc techniczna, awaria systemu, uszkodzenie roweru, brak możliwości zwrócenia roweru, itp.),
 - c) zestawienie ilości uszkodzonych rowerów z podaniem rodzaju uszkodzeń,
 - d) informacje nt. usuwania awarii elementów stacji oraz uszkodzeń rowerów z podaniem czasu w jakim awaria został usunięta,
 - e) ilości ewentualnych kradzieży lub dewastacji rowerów lub elementów stacji (dla każdej stacji osobno),
 - f) zestawienie skarg i reklamacji, kopie skarg i odpowiedzi oraz informację o wniesionych reklamacjach i sposobie ich załatwienia,
 - g) wnioski i rekomendacje.

Raport końcowy podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego w terminie do 7 dni licząc od dnia przedłożenia Zamawiającemu.

C. Pozostałe obowiązki Wykonawcy i wymagania realizacyjne.

- 1) Wykonawca zobowiązany jest wykonywać usługę w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, normy, warunki techniczne, zasady wiedzy technicznej, wytyczne i wszelkie

zalecenia uzgodnione do wykonania w czasie realizacji zadania z przedstawicielami Zamawiającego, a także w sposób zapewniający bezpieczeństwo osób i podmiotów trzecich.

- 2) Wykonawca ponosi wszelką odpowiedzialność za ewentualne szkody wobec Zamawiającego lub podmiotów i osób trzecich powstałe w związku z wykonywaniem przez niego usług stanowiących przedmiot zamówienia.
- 3) W przypadku, gdyby wobec Zamawiającego skierowane zostały jakiegokolwiek roszczenia osób trzecich powstałe w związku z usługami wykonywanymi przez Wykonawcę, Wykonawca przejmie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu i we własnym zakresie zaspokoi takie roszczenia.
- 4) W przypadku, gdyby na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Zamawiający zobowiązany zostałoby do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem przez Wykonawcę usług stanowiących przedmiot zamówienia, Wykonawca niezwłocznie pokryje takie szkody lub zwróci na rzecz Zamawiającego wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym.
- 5) W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność za wszelkie swoje działania i zaniechania oraz działania i zaniechania swoich pracowników i osób trzecich, którymi będzie się posługiwał przy realizacji przedmiotu zamówienia.
- 6) Projekty dokumentów, strony internetowej programu, oraz wszelkie treści i logotypy wykorzystywane w realizacji programu muszą uzyskać akceptację Zamawiającego.
- 7) W trybie uzgadniania, akceptacji lub zatwierdzania przez Zamawiającego poszczególnych części lub etapów realizacji przedmiotu zamówienia stosowana będzie zasada, iż po przedłożeniu materiałów, projektów, dokumentów, protokołów itp., Zamawiający odnosi się do powyższych w terminie nie przekraczającym 7 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
- 8) W przypadku negatywnego stanowiska Zamawiającego bądź wniesienia uwag i zastrzeżeń, Wykonawca przedstawi modyfikacje, zmiany, poprawki itp. w terminie 5 dni roboczych od otrzymania stanowiska Zamawiającego.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest do nie umieszczania żadnych reklam oraz treści i logotypów z własnej inicjatywy na żadnym elemencie składającym się na system wypożyczalni rowerów oraz na rowery i dedykowaną stronę internetową.
- 10) Wszystkie elementy systemu wypożyczalni rowerów, w tym rowery, stacje rowerowe i stojaki dla rowerów, terminale stacji rowerowych i inne urządzenia, stanowią własność Wykonawcy.
- 11) Dostarczane rowery oraz elementy wyposażenia stacji rowerów mają być wolne będą od jakichkolwiek wad produkcyjnych, konstrukcyjnych, materiałowych lub wynikających z nienależytej jakości ich wykonania oraz będą zgodne z parametrami technicznymi podanymi przez producenta.
- 12) Urządzenia i wyposażenie, które będą dostarczane lub wykorzystywane w celu realizacji przedmiotu umowy mają odpowiadać najwyższym standardom jakościowym, bezpieczeństwa i ochrony środowiska dotyczącym materiałów i wykonawstwa.
- 13) Wszystkie materiały i konstrukcje użyte do realizacji przedmiotu zamówienia muszą odpowiadać wymogom wyrobów dopuszczonych do obrotu i stosowania, muszą być odporne na korozję, czynniki środowiska wielkomiejskiego, akty wandalizmu.
- 14) Baza danych użytkowników systemu wypożyczalni rowerów, pozyskana w procesie zawierania umów z użytkownikami, będzie traktowana przez Wykonawcę, jako materiał poufny i nie będzie wykorzystywana do jakichkolwiek celów innych niż związane z realizacją przedmiotu zamówienia, w szczególności Wykonawca nie może wykorzystywać danych osobowych dla celów reklamowych lub marketingowych, nie

związanych z funkcjonowaniem systemu wypożyczalni rowerów bez uprzedniej zgody Zamawiającego.

- 15) Na Wykonawcy ciąży wszelkie obowiązki wynikające z przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, w tym Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04), a także Ustawy dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2016.922 t.j. z dnia 2016.06.28 z późn. zm.).
- 16) Obowiązkiem Wykonawcy jest prowadzenie usługi w taki sposób, aby nie wystąpiły uszkodzenia istniejących obiektów, w tym infrastruktury technicznej istniejącej, zlokalizowanych na i poza terenem jej prowadzenia; w przypadku wystąpienia uszkodzeń tych obiektów lub infrastruktury, Wykonawca zobowiązany jest do naprawy uszkodzeń lub odtworzenia tych obiektów lub infrastruktury na własny koszt.
- 17) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia stałej dyspozycyjności osób wchodzących w skład nadzoru nad świadczone usługą.
- 18) Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zobowiązany jest do obsługi marketingowej i medialnej projektu na wszystkich etapach realizacji programu pilotażowego.
- 19) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić na potrzeby realizacji usługi licencji na system bezobsługowych wypożyczalni rowerowych.
- 20) Wszystkie materiały i sprzęt niezbędne do realizacji usługi Wykonawca zapewnia we własnym zakresie.
- 21) Koszt wszystkich powyższych usług i czynności oraz wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia ponosi Wykonawca. Wykonawca na własny koszt i ryzyko dokonuje zakupu wszelkich usług, materiałów, surowców, urządzeń, wyposażenia, projektów i oprogramowania, jak również ponosi koszty transportu, systemowego e-mailingu i sms'ów, itp.