**Załącznik Nr 6 do SIWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – STALOWA WOLA MIASTO ROWERÓW (SWMR)**

Przedmiotem zamówienia świadczenie usługi polegającej na uruchomieniu, zarzadzaniu   
i kompleksowej eksploatacji systemu rowerów miejskich w mieście Stalowa Wola w terminie   
od 21 marca 2017 roku do 31 października 2018 roku.

I etap usługi będzie obejmował:

* funkcjonowanie 10 stacji rowerowych w uzgodnionej lokalizacji od 21 marca 2017 roku do 31 października 2017 roku, każda stacja rowerowa wyposażona w terminal z panelem informacyjnym i sterującym 12 stojaków rowerowych, 10 rowerów,
* zapewnienie wśród 100 rowerów: 5 rowerów dziecięcych, 5 rowerów typu tandem, 5 rowerów typu cargo, 5 rowerów z fotelikiem,
* montaż 10 stacji rowerowych w terminie umożliwiającym rozpoczęcie funkcjonowania systemu od 21.03.2017 r.,
* całodobowy dostęp zarejestrowanych użytkowników do systemu wypożyczalni,
* przygotowanie identyfikacji wizualnej stacji i rowerów w uzgodnieniu z Zamawiającym,
* przygotowanie dedykowanej strony internetowej systemu oraz modułu rejestracyjnego w uzgodnieniu z Zamawiającym,
* przygotowanie materiałów informacyjnych tj.: ulotki (format A5, dwustronna, w pełnym kolorze, zawierająca informacje: w jaki sposób dokonać rejestracji w systemie, jak wypożyczyć rower, jak zwrócić rower, cennik, numer kontaktowy do biura obsługi klienta, adres strony internetowej systemu rowerów miejskich, w ilości 2000 sztuk)oraz grafiki na www w uzgodnieniu z Zamawiającym,
* wsparcie logistyczne i relokacyjne systemu, monitorowanie liczby rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych, w razie potrzeby przewiezienie rowerów ze stacji, na których nastąpiła akumulacja rowerów, na stacje, na których występuje deficyt rowerów,
* przyjmowanie zgłoszenia o usterkach oraz zapewnienie ich niezwłocznego usunięcia   
  w terminie do 3 dni roboczych. W przypadku usterek rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne,
* wsparcie techniczne w czasie funkcjonowania systemu na terenie miasta w zakresie wdrażania systemu wypożyczalni rowerów miejskich,
* przeprowadzenie akcji informacyjnej wraz ze startem systemu na terenie miasta poprzez umieszczenie osoby przy każdej stacji przez 3 dni po minimum 6 godzin, która będzie udzielała informacji na temat systemu roweru miejskiego,
* uruchomienie dedykowanego, całodobowego telefonicznego Biura Obsługi Klienta na czas trwania umowy.

II etap usługi będzie obejmował:

* funkcjonowanie dedykowanej strony internetowej systemu roweru miejskiego,
* funkcjonowanie całodobowego telefonicznego Biura Obsługi Klienta na czas trwania umowy,
* pozostawienie stacji oraz zabezpieczenie rowerów w okresie sezonowej przerwy   
  w eksploatacji, tj. od 01 listopada 2017 r. do 20 marca 2018 r.

III etap usługi będzie obejmował:

* funkcjonowanie 10 stacji rowerowych w uzgodnionej lokalizacji od 21 marca 2018 roku do 31 października 2018 roku, każda stacja rowerowa wyposażona w terminal z panelem informacyjnym i sterującym 12 stojaków rowerowych, 10 rowerów,
* zapewnienie wśród 100 rowerów: 5 rowerów dziecięcych, 5 rowerów typu tandem, 5 rowerów typu cargo, 5 rowerów z fotelikiem,
* całodobowy dostęp zarejestrowanych użytkowników do systemu wypożyczalni,
* aktualizację identyfikacji wizualnej stacji i rowerów w uzgodnieniu z Zamawiającym,
* aktualizację dedykowanej strony internetowej systemu oraz modułu rejestracyjnego   
  w uzgodnieniu z Zamawiającym,
* aktualizacja materiałów informacyjnych tj.: ulotki (format A5, dwustronna, w pełnym kolorze, zawierająca informacje: w jaki sposób dokonać rejestracji w systemie, jak wypożyczyć rower, jak zwrócić rower, cennik, numer kontaktowy do biura obsługi klienta, adres strony internetowej systemu rowerów miejskich, w ilości 2000 sztuk)oraz grafiki na www w uzgodnieniu z Zamawiającym,
* wsparcie logistyczne i relokacyjne systemu, monitorowanie liczby rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych, w razie potrzeby przewiezienie rowerów ze stacji, na których nastąpiła akumulacja rowerów, na stacje, na których występuje deficyt rowerów,
* przyjmowanie zgłoszenia o usterkach oraz zapewnienie ich niezwłocznego usunięcia w terminie do 3 dni roboczych. W przypadku usterek rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne,
* wsparcie techniczne w czasie funkcjonowania systemu na terenie miasta w zakresie wdrażania systemu wypożyczalni rowerów miejskich,
* przeprowadzenie akcji informacyjnej wraz ze startem systemu na terenie miasta poprzez umieszczenie osoby przy każdej stacji przez 3 dni po minimum 6 godzin, która będzie udzielała informacji na temat systemu roweru miejskiego,
* uruchomienia dedykowanego, całodobowego telefonicznego Biura Obsługi Klienta na czas trwania umowy.

**OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Wykonawca w ramach Przedmiotu Zamówienia:**

* Wykona i uzgodni lokalizację stacji rowerowych oraz dedykowaną stronę internetową służącą do prowadzenia obsługi SWMR.
* Wykona dokumenty określające prawa i obowiązki klientów SWMR, a w szczególności regulamin korzystania z SWMR, który zostanie przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji.
* Dokona montażu urządzeń stacji rowerowych (terminale, stojaki i inne).
* Dostarczy rowery.
* Dokona rozruchu testowego SWMR, celem sprawdzenia kompletności i prawidłowości działania systemu SWMR.
* Uruchomi i będzie eksploatował SWMR.
* Będzie utrzymywał system informatyczny do obsługi systemu.
* Wykonawca na żądanie Zamawiającego może być zobowiązany do zmiany lokalizacji maksymalnie 3 stacji rowerowych poprzez przeniesienie terminali i stojaków rowerowych w okresie obowiązywania umowy.

**Wszystkie elementy systemu, w tym rowery, stacje rowerowe i stojaki dla rowerów, terminale stacji rowerowych i inne urządzenia, stanowią własność Wykonawcy.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ELEMENT SYSTEMU** | **WYMAGANIA** |
| **STACJE**  **ROWEROWE** | 1. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć kompleksową usługę obejmującą zorganizowanie, bieżące zarządzanie i eksploatację rowerów w okresie od 21.03.2017 r. do 31.10.2018 r. 10 stacji rowerowych  i wyposażyć je łącznie w minimum 120 stojaków.  2. Stacje rowerowe należy wykonać w sposób umożliwiający bezobsługowe wypożyczanie rowerów oraz ich zwrot przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia w okresach funkcjonowania systemu.  3. Każdą stację należy wyposażyć w minimum jeden terminal regulujący  i umożliwiający proces wypożyczeń i zwrotów rowerów, stojaki na 12 rowerów.  4. Elementy stacji nie mogą być zasilane kablową siecią energetyczną. Zasilanie należy zrealizować za pomocą akumulatorów i baterii słonecznych.  6. Stacja rowerowa nie może być trwale związana z gruntem  (w rozumieniu Ustawy Prawo Budowlane), jednakże wymaga się aby była przymocowana do podłoża w sposób uniemożliwiający jej demontaż poprzez użytkowanie zwykłe.  7. Stacja rowerowa nie powinna wymagać podłączenia żadnych mediów zewnętrznych.  8. Każda stacja rowerowa musi posiadać numer i nazwę.  9. Wszystkie materiały i konstrukcje użyte przez Wykonawcę muszą odpowiadać wymogom wyrobów dopuszczonych do obrotu i stosowania na terenie Unii Europejskiej.  10. Wszelkie informacje dotyczące systemu należy przedstawić w języku polskim, niemieckim, angielskim, rosyjskim.  11. Wszystkie elementy muszą być odporne na: korozję, czynniki środowiska miejskiego, akty wandalizmu.  12. Kolorystykę elementów graficznych występujących na terminalu, rowerach, stronie internetowej należy dopasować do barw herbu miasta Stalowa Wola oraz logotypu Zamawiającego - kolory należy uzgodnić  z Zamawiającym.  13. Stacja ma być charakterystyczna dla Miasta Stalowa Wola - ma posiadać nazwę Stalowa Wola Miasto Rowerów.  Stacja rowerowa ma być charakterystyczna dla Miasta Stalowa Wola poprzez umieszczenie elementów graficznych występujących na terminalu, rowerach, stronie internetowej w kolorystyce odpowiadającej barwom herbu Miasta Stalowa Wola oraz logo Zamawiającego: (ostateczne kolory należy uzgodnić z Zamawiającym.      Herb Miasta Stalowa Wola Logo Zamawiającego |
| **TERMINAL** | 1. Należy zamontować minimum 1 szt. terminala na każdej stacji rowerowej. 2. Terminal powinien być zlokalizowany bezpośrednio przy stojakach. 3. Wymiary terminala – wysokość max. 3,0 m, przy uwzględnieniu baterii słonecznej, szerokość max. 0,80 m, głębokość max. 0,60 m 4. Terminal należy wykonać jako jednolity, zwarty element, bez wystających części umożliwiających łatwe oderwanie, oraz wyposażony w źródło energii (bateria słoneczna, akumulator). 5. Terminal należy wyposażyć w następujące elementy:  * Logotyp systemu SWMR, numer stacji, nazwa stacji, * Wyświetlacz pozwalający na obsługę procesu wypożyczania roweru w czterech wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej oraz rosyjskiej. Zamawiający dopuszcza w stanie spoczynku wyłączenie ekranu, jednakże włączenie powinno nastąpić przy każdym naciśnięciu przycisku. Jasność wyświetlacza powinna być automatycznie regulowana i dostosowana do zmiennych warunków oświetleniowych, w szczególności wyświetlany obraz powinien być czytelny w warunkach pełnego oświetlenia słonecznego. W celu zapewnienia poufności wprowadzanych do systemu informacji wymaga się aby wyświetlacz wyposażony został w element zapewniający ochronę danych osobowych (zawężający kąt widzenia wyświetlanych informacji). * Wyciąg z regulaminu korzystania z systemu wersji polskiej  i angielskiej. * Mapę pokazującą umiejscowienie stacji SWMR; mapa ma posiadać możliwość podświetlenia na co najmniej 30 sekund, aktywowanego przy pomocy przycisku. * Zamawiający wymaga aby terminal został wyposażony w funkcję rejestracji użytkownika w systemie roweru miejskiego.  1. Na przedniej części terminalu należy umieścić następujące informacje  i elementy:  * mapa Stalowej Woli z zaznaczoną lokalizacją wszystkich stacji, * krótka informacja o czynnościach które są niezbędne do wykonania przez klientów w celu wypożyczenia i zwrotu roweru, * informacja w jaki sposób można skontaktować się z BOK, w tym  w sytuacjach awaryjnych, * urządzenia regulujące i umożliwiające proces wypożyczeń  i zwrotów rowerów.  1. Terminal powinien być wyposażony w moduł umożliwiający komunikację terminala z systemem informatycznym obsługującym wypożyczalnie rowerów. Komunikacja pomiędzy stacjami rowerowymi a systemem powinna być oparta o protokół GPRS. |
| **STOJAKI ROWEROWE** | 1. Należy zamontować 12 szt. stojaków w każdej stacji rowerowej. 2. Kształt stojaków musi umożliwiać stabilne ustawienie roweru  w pozycji pionowej. 3. Stojaki należy wyposażyć w elektrozamek umożliwiający zapięcie/wypięcie roweru wraz z dodatkowym zapięciem. Dopuszcza się umieszczenie na rowerze elektrozamka spełniającego podobną funkcję, jak w przypadku jego zamontowania w stojakach rowerowych. W takim przypadku nie jest konieczne wyposażenie stojaków w elektrozamek. 4. Montaż stojaków należy wykonać w sposób stabilny, uniemożliwiający demontaż zarówno pojedynczego stojaka, jak i całego modułu przez osoby nieupoważnione - preferowanym jest umieszczenie stojaków jako zintegrowanego systemu na wspólnej podstawie zawierającej również instalacje kablowe zasilające. Podstawa musi na swoich zakończeniach posiadać skosy likwidujące efekt stopnia, będącego skutkiem grubości podstawy. 5. Rozmieszczenie stojaków należy wykonać w sposób umożliwiający komfortowe wypożyczenie oraz zwrot roweru. 6. Wymaga się aby stojaki były rozstawione nie rzadziej niż 110 cm  i nie gęściej niż 80 cm. Dwa ostatnie stojaki na każdej stacji należy umieścić w odległości zapewniającej komfortowe wypożyczenie oraz zwrot roweru typu cargo. 7. Na jednej ze stacji, wskazanej przez Zamawiającego należy wykonać 5 stojaków przystosowanych do wpięcia roweru dziecięcego oraz 7 stojaków przystosowanych do wpięcia pozostałych rowerów. |
| **ROWERY Z**  **WYPOSAŻENIEM** | 1. Dostarczany system ma zapewnić możliwość codziennego wypożyczenia w okresie od 21.03.2017 r. do 31.10.2017 r. oraz w okresie od 21.03.2018 r. do 31.10.2018 r. – min. 100 rowerów, w tym 5 sztuk rowerów typu tandem, 5 sztuk rowerów typu cargo, 5 sztuk rowerów dziecięcych oraz 5 sztuk rowerów z fotelikami.  2. Rower **standardowy** (łączenie 80 sztuk) powinien być charakterystyczny, identyfikowalny z SWMR, miastem Stalowa Wola, odporny na zniszczenie, z ograniczoną ilością elementów regulowanych i odkręcanych oraz powinien spełniać wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz. U. 2015.305 j.t ze zm.)  Rowery powinny być rowerami miejskimi z niską, damską ramą, koła  o średnicy w przedziale 24-28 cala, wyposażone w następujący osprzęt:   * Rama – stalowa lub aluminiowa o dużej wytrzymałości, jednobelkowa, unisex z niskim przekrokiem. * Piasta przednia – piasta-dynamo * Piasta tylna – minimum trzybiegowa , * Widelec – sztywny (nieamortyzowany), stalowy 1 1/8”, * Kierownica – o podniesionym wzniosie, * Wspornik kierownicy – 1 1/8” , stalowy (pogrubiony) * Opony – co najmniej 26 x 1,75”, antyprzebiciowe, z paskiem odblaskowym * Przeniesienie napędu – łańcuch, wałek kardana lub pasek zębaty, * Mechanizm korbowy - uszczelniony środek suportowy (oś mechanizmu korbowego zintegrowana z łożyskami), korby – aluminium. Wersja 2: napęd wałkiem, * Osłona łańcucha – poliwęglan. Wersja 2: zintegrowana z wałkiem, * Dzwonek – z obracanym pierścieniem (bez dźwigienki), * Błotniki – tworzywo sztuczne lub metalowe, głębokie (spełniające role osłony szprych), błotnik tylny – elastyczny, uginający się w razie siadania, * Oświetlenie – lampa tylna LED - zintegrowane światło odblaskowe, lampa przednia LED - zintegrowane światło odblaskowe, * Hamulec przedni – rolkowy lub bębnowy, * Hamulec tylny – rolkowy, bębnowy lub torpedo, * Siodełko – poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodełka z ramy, * Szybkozacisk wspornik siodła - zamocowany na stałe do ramy, * Nóżka rowerowa – stalowa lub aluminiowa, * Koszyk na kierownicę – stalowy, pojemność ok. 15L, nośność faktyczna min. 5 kg, * Zapięcie elektroniczne oraz indywidualne zapięcie umożliwiające zapięcie roweru poza stacjami rowerowymi. Zapięcie musi umożliwić jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania, lub przypięcie do innego roweru lub jednego z elementów stacji rowerowej w przypadku, gdy wszystkie stojaki na stacji są zajęte przez stojące w nich rowery. Zamawiający wymaga zmiany kodu zwalniającego zapięcie automatycznie po każdorazowym użyciu zapięcia. * Na rowerze należy umieścić nalepkę z numerem roweru oraz telefonicznym numerem awaryjnym - danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta, * Dopuszcza się umieszczenie na rowerze urządzeń regulujących  i umożliwiających bezpośredni proces rejestracji, wypożyczeń  i zwrotów rowerów SWMR, * 5 sztuk rowerów należy wyposażyć w foteliki do przewożenia dzieci, spełniające normę EN 14344 i umożliwiające przewożenie dzieci o wadze nieprzekraczającej 22 kg.   3. Rower typu **cargo** w ilości 5 sztuk :   * rower trzykołowy, przystosowany także do przewożenia dzieci poprzez wyposażenie w pasy bezpieczeństwa * przystosowanie systemu do wypożyczania i zwrotu rowerów typu cargo, * wymiary minimalne: 217 cm długości x 88 cm szerokości x 110 cm wysokości * Hamulce: tył: hamulec rolkowy, przód: hamulce bębnowe, * Rama: stalowa lub aluminiowa o dużej wytrzymałości, * Rozmiar ramy: minimum 50, * Oświetlenie: dwie lampki LED z przodu, jedna z tyłu, * Koła: minimum 26” z tyłu, minimum 20” z przodu, * Ładowność bagażnika: minimum 80kg, * Siodełko – poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodełka z ramy, * Szybkozacisk wspornik siodła - zamocowany na stałe do ramy, * Nóżka rowerowa – stalowa lub aluminiowa, * Koszyk na kierownicę – stalowy, pojemność ok. 15L, nośność faktyczna min. 5 kg, * Zapięcie elektroniczne oraz indywidualne zapięcie umożliwiające zapięcie roweru poza stacjami rowerowymi. Zapięcie musi umożliwić jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania, lub przypięcie do innego roweru lub jednego z elementów stacji rowerowej w przypadku, gdy wszystkie stojaki na stacji są zajęte przez stojące w nich rowery, Zamawiający wymaga zmiany kodu zwalniającego zapięcie automatycznie po każdorazowym użyciu zapięcia. * Na rowerze należy umieścić nalepkę z numerem roweru oraz telefonicznym numerem awaryjnym - danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta, * Dopuszcza się umieszczenie na rowerze urządzeń regulujących  i umożliwiających bezpośredni proces rejestracji, wypożyczeń  i zwrotów rowerów SWMR.   4. Rower **dziecięcy** w ilości 5 sztuk:   * wielkość kół – min. 18”, * siodełko – poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodełka z ramy regulacja siodełka w zakresie 53-63, * regulacja kierownicy w zakresie 72-82, * hamulce - tył – torpedo oraz przód – v-brake, * przekładnia – minimum 3-biegowa, * rama stalowa lub aluminiowa o dużej wytrzymałości, jednobelkowa, unisex z niskim przekrokiem, * osprzęt mocowany na stałe, w tym dzwonek, błotniki, światła – spełniające wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia  (Dz. U. 2015.305 j.t ze zm.), * dzwonek – z obracanym pierścieniem (bez dźwigienki), * koszyk zamontowany na kierownicy, * nóżka rowerowa – stalowa lub aluminiowa, * zapięcie elektroniczne oraz indywidualne zapięcie umożliwiające zapięcie roweru poza stacjami rowerowymi. Zapięcie musi umożliwić jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania, lub przypięcie do innego roweru lub jednego z elementów stacji rowerowej w przypadku, gdy wszystkie stojaki na stacji są zajęte przez stojące w nich rowery, Zamawiający wymaga zmiany kodu zwalniającego zapięcie automatycznie po każdorazowym użyciu zapięcia, * na rowerze należy umieścić nalepkę z numerem roweru oraz telefonicznym numerem awaryjnym - danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta, * dopuszcza się umieszczenie na rowerze urządzeń regulujących  i umożliwiających bezpośredni proces rejestracji, wypożyczeń  i zwrotów rowerów SWMR.   5. Rower typu **tandem** w ilości 5 sztuk:   * Rama – stalowa lub aluminiowa o dużej wytrzymałości,. * Piasta przednia – piasta-dynamo, * Piasta tylna – minimum trzybiegowa , * Widelec – sztywny (nieamortyzowany), stalowy 1 1/8”, * Kierownica – o podniesionym wzniosie, * Wspornik kierownicy – 1 1/8” , stalowy (pogrubiony), * Opony – co najmniej 26 x 1,75”, antyprzebiciowe, z paskiem odblaskowym, * Przeniesienie napędu – łańcuch, * Mechanizm korbowy - korby – aluminium lub stalowe, * Dzwonek – z obracanym pierścieniem (bez dźwigienki), * Błotniki – tworzywo sztuczne lub metalowe, głębokie, * Oświetlenie – lampa tylna LED - zintegrowane światło odblaskowe, lampa przednia LED - zintegrowane światło odblaskowe, * Hamulec przedni – rolkowy , bębnowy lub zaciskowy, * Hamulec tylny – zaciskowy, * Siodełka – poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodełka z ramy, * Szybkozacisk wspornik siodła - zamocowany na stałe do ramy, * Nóżka rowerowa – stalowa lub aluminiowa, * Koszyk na kierownicę – stalowy, pojemność ok. 15L, nośność faktyczna min. 5 kg, * Zapięcie elektroniczne oraz indywidualne zapięcie umożliwiające zapięcie roweru poza stacjami rowerowymi. Zapięcie musi umożliwić jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania, lub przypięcie do innego roweru lub jednego z elementów stacji rowerowej w przypadku, gdy wszystkie stojaki na stacji są zajęte przez stojące w nich rowery, Zamawiający wymaga zmiany kodu zwalniającego zapięcie automatycznie po każdorazowym użyciu zapięcia, * Na rowerze należy umieścić nalepkę z numerem roweru oraz telefonicznym numerem awaryjnym - danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta.   6. Informacja o dostępności na poszczególnych stacjach rowerów:  z fotelikami dziecięcymi, typu tandem, typu cargo powinna być dostępna na stronie internetowej oraz w aplikacji na urządzenia przenośne.  7. W przypadku usterek rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne rezerwowe.  8. Wykonawca zapewni czystość rowerów i na stacjach rowerowych.  9. Wykonawca będzie monitorował liczbę rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych. W razie potrzeby przewiezie rowery ze stacji, na których nastąpiła akumulacja rowerów, na stacje, na których występuje deficyt rowerów.  10. W przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów ujawniającego się w czasie bieżącej eksploatacji SWMR, Wykonawca  w ramach otrzymywanego wynagrodzenia dokona minimum dwa razy  w tygodniu przeglądu rowerów w celu przemieszczenia rowerów pomiędzy stacjami |
| **SYSTEM**  **INFORMATYCZNY** | 1. System informatyczny powinien zapewniać klientom swobodną i prostą obsługę w zakresie rejestracji, wypożyczenia i zwrotu roweru. 2. Oprogramowanie zarządzające SWMR powinno się wyróżniać wysokim stopniem niezawodności, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych o korzystaniu z SWMR przez klientów i wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń oraz do generowania raportów i danych do rozliczeń. 3. Oprogramowanie obsługi SWMR musi prowadzić i przechowywać tzw. log dostępu do systemu i jego funkcji a zwłaszcza do chronionych danych osobowych klientów SWMR. 4. Zamawiający wymaga aby oprogramowanie gwarantowało bezpieczeństwo danych osobowych klientów. 5. Funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemu SWMR :  * Obsługa płatności za wypożyczenie roweru opartych o stawki progresywne związane z czasem użytkowania roweru z dokładnością do jednej minuty na podstawie różnicy czasu pomiędzy wypożyczeniem i zwrotem roweru. * Możliwość premiowania wybranych grup użytkowników np. studentów, pracowników danej organizacji która podpisała umowę  z SWMR, * Możliwość modyfikacji parametrów określających sposób płatności. * Blokowanie na kartach bankowych (kredytowych) kwot gwarancyjnych (kaucji) za wypożyczenie roweru w jego okresie użytkowania (dla niezarejestrowanych użytkowników) i zwrot (anulowanie blokady) w momencie zwrotu roweru. * Tworzenie „czarnej listy” osób wobec systemu SWMR. Do „czarnej listy” będą należały osoby, które np. zostały zidentyfikowane, jako niszczące system, zalegające z opłatami, dokonały kradzieży roweru. * Blokowanie dostępu do systemu/wypożyczenia osobom z „czarnej listy”.  1. Komunikacja pomiędzy stacjami rowerowymi a systemem oparta  o protokół GPRS. 2. System musi zapewniać możliwość generowania zbiorczych rozliczeń dla firm/organizacji, które podpisały zbiorową umowę na korzystanie z systemu SWMR. 3. Wykonawca zapewni możliwość przekazywania raportów o działaniu systemu oraz informacji statystycznych o działaniu SWMR  i użytkownikach Zamawiającemu na każdym etapie działania systemu. Dopuszcza się przekazywanie danych zawierających m.in.: dominujące źródła i cele ruchu, sposoby płatności, obciążenie poszczególnych wypożyczalni. Informacje te służyć mogą jedynie do oceny zasad funkcjonowania systemu, optymalizacji działania systemu, badań  i określania dalszych kierunków rozwoju systemu SWMR, w tym zmiany lokalizacji stacji. Dane należy przekazywać z uwzględnieniem wymogów Ustawy o Ochronie Danych Osobowych. 4. Sposób płatności:  * Opłaty wnoszone przez klientów za korzystanie z roweru będą pobierane przez Wykonawcę na postawie stawek ustanowionych przez Zamawiającego. Pobrane opłaty stanowią przychód Wykonawcy. * Klienci systemu SWMR będą posiadać prawo do bezpłatnego korzystania z roweru przez pierwsze 20 minut. * Czas bezpłatnego korzystania z roweru z systemu SWMR jest liczony od chwili pobrania roweru ze stacji rowerowej do chwili zwrotu na dowolną stację rowerową. * Kolejne przedziały czasowe korzystania z SWMR za opłatą należy stosować następująco :   + od 21 do 60 minuty – 1 zł,   + do 2 godzin – 2zł,   + do 3 godzin – 3zł,   + każda kolejna godzina – 4zł.  1. 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. Klient nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego systemu. 2. Wykonawca zapewni klientom możliwość dokonywania płatności związanych z pobraniem roweru i określi sposób ich realizacji  w regulaminie systemu. Klient 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. 3. Wykonawca zapewni możliwość rejestracji w systemie poprzez:  * portal internetowy, * biuro obsługi klienta – poprzez kontakt telefoniczny  z pracownikiem BOK oraz przy pomocy karty płatniczej, * funkcję na terminalu na każdej stacji rowerowej.  1. Zamawiający wymaga aby system umożliwiał rozbudowę – podłączenie do systemu kolejnych stacji, które zostaną zamówione prze podmioty zewnętrzne np. galerie handlowe. |
| **PORTAL**  **INTERNETOWY** | 1. Adres strony musi być łatwy do zapamiętania i identyfikowalny z SWMR.  2. Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w językach: polski, angielski, niemiecki, rosyjski, chiński.  3. Strona musi umożliwić klientom możliwość wstąpienia do SWMR poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta klienta.  4. Elementy składowe strony internetowej:   * regulamin SWMR, * formularz rejestracyjny, * instrukcja korzystania z systemu, * cennik, * mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut), * dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta * panel użytkownika, który umożliwia dokonywanie transakcji on-line, sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych, * dane operatora, * inne, bieżące i archiwalne materiały związane z SWMR w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego.   5. Strona internetowa portalu musi posiadać ważny i aktualny certyfikat wydany przez zaufaną jednostkę certyfikującą potwierdzający autentyczność witryny. Komunikacja pomiędzy przeglądarka internetową klienta, a portalem obsługi SWMR musi być chroniona poprzez mechanizmy szyfrowania za pomocą kluczy o długości min. 128 bit począwszy od logowania klienta. |
| **BIURO OBSŁUGI KLIENTA** | 1. Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zorganizuje Biuro Obsługi Klienta.  2. Biuro Obsługi Klienta będzie funkcjonować w tym samym okresie co SWMR i będzie obsługiwane w języku polskim i angielskim.  3.Biuro Obsługi Klienta będzie całodobowe, umożliwiające kontakt z klientem drogą telefoniczną lub elektroniczną. Koszt każdej minuty rozmowy oraz koszt wiadomości tekstowej będzie zgodny 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 12 godzin.  4. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników systemu.  5. Do zadań BOK należą:   * kontakt z klientami 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.) * rozpatrywanie reklamacji klientów oraz prowadzenie korespondencji pisemnej w formie papierowej i elektronicznej  w zakresie działalności systemu.   6. W ramach prowadzenia BOK Wykonawca zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi, wnioski i reklamacje z zakresu funkcjonowania SWMR. 7. Wszelkie ww. sprawy mają być rozpatrywane w terminie nie przekraczającym 14 dni od dnia ich wniesienia.  8. Zamawiający będzie otrzymywał miesięczne zestawienie skarg  i reklamacji, kopie skarg i odpowiedzi oraz informację o wniesionych reklamacjach i sposobie ich załatwienia w terminie 20 dni po zakończeniu każdego miesiąca. Rejestr skarg i reklamacji może stanowić podstawę do oceny wykonania umowy, a w szczególności uzasadniać nałożenie kar umownych. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACJE  I WYMAGANIA DODATKOWE** | 1. Rozmieszczenie urządzeń należy wykonać w sposób widoczny, łatwo identyfikowalny w przestrzeni miejskiej.  2. Przymocowanie oraz instalację zasilającą należy wykonać jako nieingerującą w nawierzchnię, bez elementów wystających ponad nawierzchnię, stwarzających niebezpieczeństwo dla ruchu. Stacje rowerów zlokalizowane będą na terenie utwardzonym.  3. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o usterkach oraz zapewni ich niezwłoczne usunięcie.  4. Wykonawca jest zobowiązany do montażu 10 stacji rowerowych  w terminie umożliwiającym rozpoczęcie realizacji usługi od 21.03.2017 r. |