Załącznik nr 1 do ogłoszenia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. INRORMACJE OGÓLNE.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi związanej z wdrożeniem i obsługą systemu odpłatnej samoobsługowej wypożyczalni rowerów miejskich na terenie miasta Jastrzębie-Zdrój (dalej: SRMJZ). Usługa obejmuje zorganizowanie, bieżące zarządzanie SRMJZ, pobieranie opłat za korzystanie z SRMJZ oraz utrzymanie i obsługę wszystkich urządzeń związanych z funkcjonowaniem systemu w czasie trwania umowy, a po zakończeniu funkcjonowania SRMJZ demontaż systemu. Funkcjonowanie SRMJZ polegać będzie na umożliwieniu zarejestrowanym użytkownikom systemu pobrania i zwrotu roweru w dowolnym punkcie wypożyczania (stacji bezobsługowej) za opłatą, wg taryfy przyjętej przez Wykonawcę. Usługa prowadzona będzie w sposób ciągły przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia w okresie funkcjonowania SRMJZ przez okres minimum 4 miesięcy. Zamawiający przewiduje fizyczne rozpoczęcie funkcjonowania SRMJZ najwcześniej 01.06.2018 r., a zakończenie okresu funkcjonowania usługi najpóźniej w dniu 31 października 2018 r. SRMJZ składać się będzie z minimum 4 punktów wypożyczenia rowerów (stacji bezobsługowych), z których trzy stacje składać się winny z minimum 12 stojaków na rowery każda i nie mniej niż 8 rowerów każda. Czwarta oraz ewentualna każda następna dodatkowa stacja rowerowa winna składać się z minimum 8 stojaków i nie mniej niż 6 rowerów. Wszystkie stacje rowerowe wyposażone winny być w terminal (panel informacyjno-sterujący) przeznaczony do procesu wypożyczenia i zwrotu rowerów.

Poszczególne elementy składające się na SRMJZ stanowić będą własność Wykonawcy.

II. WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

Do obowiązków Wykonawcy w ramach Przedmiotu Zamówienia należy:

1. Zapoznanie Zamawiającego ze specyfikacją rowerów i stacji bezobsługowych wchodzących w skład SRMJZ oraz z zasadami funkcjonowania SRMJZ.
2. Dostarczenie rowerów wraz z wyposażeniem, które powinny spełniać wszystkie następujące wymagania:
   a. rowery winny być typu miejskiego,
   b. kolor i oznakowanie rowerów wykonane wg wytycznych Zamawiającego,
   c. rowery winny być wyposażone w minimum trzy przerzutki, lusterka boczne, dzwonek, światła (przód, tył), regulowane siodełko,
   d. rowery winny być wyposażone w przedni koszyk umożliwiający bezpieczny przewóz również drobnych przedmiotów np. telefon, klucze itp.
   e. minimum pięć rowerów winno być wyposażonych w foteliki rowerowe przeznaczone do przewozu dzieci,
   f. rowery winny być wyposażone w indywidualne, wygodne i proste w obsłudze zapięcie rowerowe umożliwiające zabezpieczenie przez użytkownika roweru na czas jego parkowania (tj. pozostawienie roweru) w innym miejscu niż przeznaczone do tego stojaki na stacji rowerowej. Zapięcie i odpięcie roweru może wykonać tylko osoba, która pobrała rower. Zapięcie roweru nie oznacza w tym przypadku jego zwrotu do SRMJZ. Zapięcie musi umożliwiać także przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku np. zaniku zasilania lub awarii, a w przypadku braku wolnego stojaka stacji rowerowej umożliwiać przypięcie do innego elementu składającego się na stację rowerową - te czynności oznaczają zwrot roweru do SRMJZ.
   g. Wszystkie rowery winny spełniać wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31.12.2002 r. w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (tekst jednolity Dz. U. z 2016 poz. 2022).
3. Uzgodnienie z Zamawiającym lokalizacji, transport, wszystkich punktów wypożyczania rowerów (stacji bezobsługowych) w ilości zadeklarowanej przez Wykonawcę w formularzu ofertowym, czynnych całodobowo we wszystkie dni tygodnia w okresie zadeklarowanym przez Wykonawcę formularzu ofertowym. Każdy punkt wypożyczania winien być wyposażony w jeden panel (terminal) informacyjno-sterujący zlokalizowany bezpośrednio przy stojakach, wyposażony czytelny wyświetlacz umożliwiający swobodny odczyt informacji nawet w pełnym słońcu.
4. Punkty wypożyczeń rowerów zlokalizowane będą w strefie pomiędzy ulicami: Graniczna, Podhalańska, Władysława Jagiełły, Władysława Broniewskiego, Tadeusza Kościuszki, Mikołaja Witczaka, Wodzisławska,

Pszczyńska, Północna. Przygotowanie terenu pod stacje rowerowe leży po stronie Zamawiającego.

5. Zamawiający wymaga, aby jednoczesna ilość sprawnych stacji bezobsługowych, wchodzących w skład systemu rowerów miejskich nie była mniejsza niż 4 szt. Trzy stacje bezobsługowe składać się winny z minimum 12 stojaków na rowery każda i nie mniej niż 8 rowerów każda. Czwarta oraz ewentualna każda następna dodatkowa stacja rowerowa winna składać się z minimum 8 stojaków każda i nie mniej niż 6 rowerów każda. Wszystkie stacje rowerowe wyposażone winny być w terminal (panel informacyjno-sterujący) przeznaczony do procesu wypożyczenia i zwrotu rowerów. Zasilanie w energię elektryczną punktów wypożyczania i terminali realizowane winno być poprzez akumulatory i ogniwa fotowoltaiczne (Zamawiający nie zapewnia zewnętrznych przyłączy energii elektrycznej). Zamawiający ma prawo żądania od Wykonawcy do jednokrotnej zmiany lokalizacji każdej stacji w trakcie świadczenia przez Wykonawcę usługi związanej z obsługą SRMJZ.
   Na każdej stacji wypożyczania rowerów użytkownicy SRMJZ powinni mieć możliwość zapoznania się z następującymi informacjami:
   a. mapą miasta Jastrzębie-Zdrój z zaznaczoną lokalizacją ponumerowanych wszystkich punktów wypożyczeń rowerów, z wyszczególnioną lokalizacją danego punktu,
   b. cennikiem wypożyczeń,
   c. krótką informacją o zasadach wypożyczenia roweru,
   d. instrukcją rejestracji i wypożyczenia roweru,
   e. informacją o możliwościach kontaktu z Biurem Obsługi Klienta, w tym w sytuacjach awaryjnych.
6. Transport i ustawienie w stacjach bezobsługowych rowerów podlegających wypożyczeniu w ramach SRMJZ w ilości zadeklarowanej przez Wykonawcę w formularzu ofertowym.
7. Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym nie później niż 21 dni po podpisaniu umowy regulaminów i cenników związanych z SRMJZ.
8. Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym wzoru umowy z użytkownikami SRMJZ nie później niż 21 dni po podpisaniu umowy.
9. Przygotowanie, zapoznanie Zamawiającego ze specyfiką, uruchomienie i prowadzenie w języku polskim dedykowanego serwisu internetowego SRMJZ wraz z modułem rejestracji, mapą miasta Jastrzębie-Zdrój na bieżąco obrazującą funkcjonowanie SRMJZ, aktualnościami itp. Elementami serwisu internetowego winny być między innymi:
   a. regulamin SRMJZ,
   b. formularz rejestracyjny,
   c. instrukcja korzystania z SRMJZ,
   d. mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie - do 5 minut) - Wykonawca udostępni nieodpłatnie klientom systemu analogiczną aplikację działającą na smartfonach i tabletach,
   e. cennik wypożyczeń,
   f. dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,
   g. panel użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych pobrań rowerów oraz edycji danych osobowych,
   h. dane Wykonawcy,
   i. dane Zamawiającego.
10. Hosting miejsca dedykowanego SRMJZ.
11. Przeszkolenie wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania urządzeń SRMJZ oraz kontroli i pozyskiwania danych z systemu informatycznego wykorzystywanego do obsługi SRMJZ.
12. Wyposażenie Zamawiającego w system informatyczny umożliwiający wgląd w aktualną liczbę rowerów parkujących w poszczególnych stacjach bezobsługowych, liczbę rowerów będących w ruchu, liczbę wypożyczeń rowerów za wybrany okres. Dane powinny być dostępne w danej chwili jak i w kontekście historycznym. Analogiczne działanie powinno być możliwe na historycznych danych transakcyjnych, które będą dostępne dla Zamawiającego przez okres co najmniej 12 miesięcy od zakończenia usługi.
13. Dokonanie rozruchu testowego systemu roweru miejskiego, celem sprawdzenia kompletności i prawidłowości jego działania.
14. Rozruch i bieżąca obsługa SRMJZ.
15. Stałe monitorowanie poszczególnych punktów wypożyczania rowerów i bieżąca relokacja rowerów w celu zapewnienia optymalnego napełnienia poszczególnych stacji wypożyczania rowerów. Wykonawca ma obowiązek stale monitorować ilość rowerów w poszczególnych punktach wypożyczeń i w zależności od sytuacji na bieżąco dokonywać przesunięcia rowerów pomiędzy poszczególnymi punktami.

16. Kompleksowy i bezzwłoczny serwis rowerów podlegających wypożyczeniu w ramach SRMJZ. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania bezzwłocznych napraw i wymiany rowerów uszkodzonych, tj. posiadania zapasów sprzętu, w celu zapewnienia stałej zadeklarowanej liczby sprawnych rowerów. podlegających wypożyczeniu w ramach usługi. Wykonawca będzie wypożyczał rowery wyłącznie sprawne, z kompletnym wyposażeniem technicznym, umożliwiającym ich prawidłowe i bezpieczne użytkowanie.
17. Kompleksowy i bezzwłoczny serwis punktów wypożyczania rowerów (terminale, stojaki, elektronika itd.). Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania bezzwłocznych napraw i wymiany uszkodzonych elementów składających się na punkt wypożyczania rowerów, tj. posiadania zapasów sprzętu, w celu zapewnienia stałej zadeklarowanej liczby sprawnych stacji bezobsługowych.
18. Zapewnienie utrzymania w czystości rowerów i punktów wypożyczeń rowerów.
19. Zapewnienie użytkownikom usługi całodobowego wsparcia telefonicznego Biura Obsługi Klientów.
20. Udostępnienie dedykowanej strony www i aplikacji w wersji mobilnej na urządzenia przenośne (smartfony, tablety itp.), służącej użytkownikom do korzystania z SRMJZ. Aplikacja mobilna winna spełniać minimum następujące wymagania:
    a. musi współpracować z system operacyjnym Android i iOS (dotyczy aplikacji mobilnej),
    b. musi być darmowa i możliwa do pobrania ze strony internetowej systemu,
    c. aplikacja oraz wszelkie dostępne na niej informacje niezbędne do korzystania z SRMJZ powinny być dostępne w języku polskim,
    d. powinna umożliwiać klientom wgląd do statystyk profilu danego klienta: historii wypożyczeń, stanu konta, itd.
    e. powinna umożliwiać klientom w sposób bezpiecznym prosty i maksymalnie szybki dokonywania stosownych opłat (doładowania) poprzez transakcje bezgotówkowe,
    f. winna zawierać mapę miasta Jastrzębie-Zdrój z oznaczonymi punktami wypożyczeń rowerów oraz z informacją o liczbie dostępnych rowerów i liczbie wolnych miejsc we wszystkich stacjach bezobsługowych należących do systemu roweru miejskiego w czasie zbliżonym do rzeczywistego.
    g. winna zawierać cennik opłat związanych z korzystaniem z SRMJZ.
21. Obsługa marketingowa i medialna usługi SRMJZ:
    a) Wykonawca w terminie 14 dni od daty podpisania umowy przedstawi do akceptacji projekt graficzny kolorowego plakatu formatu A3 dotyczącego SRMJZ ,
    b) Wykonawca na własny koszt wykona i dostarczy Zamawiającemu 50 sztuk w/w plakatów nie później niż 14 dni przed uruchomieniem SRMJZ,
    c) Wykonawca przeznaczy kwotę 3000,00 zł brutto na sfinansowanie kampanii reklamowej (emisja spotów reklamowych) dotyczącej SMRJZ w lokalnym radiu (Radio 90). Treść i forma w/w spotów reklamowych leży w gestii Zamawiającego.
22. Informowanie na bieżąco Zamawiającego o wszelkich nieprawidłowościach w funkcjonowaniu usługi, w tym także o kradzieżach i uszkodzeniach rowerów oraz stacji bezobsługowych. Zamawiający będzie otrzymywał miesięczne zestawienie skarg i reklamacji i informację o sposobie ich załatwienia w terminie 14 dni po zakończeniu każdego miesiąca. Rejestr skarg i reklamacji może stanowić podstawę do oceny wykonania umowy, a w szczególności uzasadnia nałożenie kar umownych.
23. Zapewnienie ważnej licencji na system informatyczny wykorzystywany w ramach usługi SRMJZ.
24. Prowadzenie minimum trzydniowej akcji informacyjno-sondażowej realizowanej przez przeszkolonych informatorów Wykonawcy przy poszczególnych punktach wypożyczeń rowerów przez pierwsze dni funkcjonowania SRMJZ.
25. Kompleksowe podsumowanie usługi SRMJZ w formie raportu, analiza wniosków, rekomendacje w zakresie rozwoju w przyszłości usługi związanej SRMJZ na terenie miasta Jastrzębie-Zdrój.
26. Demontaż wszystkich elementów składających się na SRMJZ po zakończeniu świadczenia usługi, w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych.

III. INNE ISTOTNE INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

1. Szczegółowa lokalizacja punktów wypożyczeń rowerów (stacji bezobsługowych) zostanie ustalona z administratorem (właścicielem) danego terenu. Zamawiający zapewnia uzyskanie wszelkich zgód i pozwoleń na ustawienie stacji rowerów miejskich.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zaprezentowania Zamawiającemu wzorcowego pod względem budowy i wyposażenia roweru, który będzie używany w systemie, w terminie do 21 dni od daty podpisania umowy w celu jego akceptacji.
3. Kolorystykę, sposób oznaczenia rowerów, terminali i stacji rowerowych opracuje Wykonawca na podstawie wytycznych Zamawiającego i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji w terminie do 30 dni

od daty podpisania umowy. Wykonawca ma obowiązek umieszczenia na rowerach informacji i/lub reklam wykonanych ściśle według wytycznych Zamawiającego, na specjalnie do tego zaprojektowanych skrzydełkach (będących osłoną tylnego koła i stanowiących wyposażenie rowerów) oraz na ściankach terminali informacyjno-sterujących. Wykonawca nie ma prawa do umieszczania na rowerach i terminalach jakichkolwiek innych treści (reklam) oprócz wskazanych przez Zamawiającego.

4. Zamawiający ma prawo do żądania od Wykonawcy informacji o aktualnej ilości rowerów, ich statusie (wypożyczony lub oczekuje) i miejscu ich postoju w dowolnej formie (pisemnie, telefonicznie, mailowo), a Wykonawca ma obowiązek bezzwłocznego udzielania wyczerpujących odpowiedzi w tym zakresie.
5. Zamawiający ustalił następującą maksymalną wysokość opłat brutto z tytułu korzystania z systemu odpłatnej samoobsługowej wypożyczalni rowerów miejskich na terenie miasta Jastrzębie-Zdrój ponoszonych przez użytkowników, które są niezmienne przez cały okres funkcjonowania SRMJZ:
    a. opłata inicjacyjna – 10,00 zł,
    b. za wypożyczenie roweru do 20 minut – 0,00 zł,
    c. za wypożyczenie roweru powyżej 20 minut do 60 minut – 1,00 zł
    d. za rozpoczętą drugą godzinę wypożyczenia roweru – 2,00 zł
    e. za rozpoczętą trzecią godzinę wypożyczenia roweru – 3,00 zł,
    f. za rozpoczętą czwartą godzinę i za każdą kolejną rozpoczętą godzinę wypożyczenia roweru powyżej 4 godzin (do 12 godzin) - 4,00 zł
    g. opłata za przekroczenie 12 godzin wypożyczenia roweru – 200,00 zł
    h. opłata za kradzież, utratę, zniszczenie roweru – …… zł (wysokość opłaty zostanie uzgodniona z Wykonawcą przed podpisaniem umowy)
6. Okres wypożyczenia roweru przez użytkownika SRMJZ nie może jednorazowo przekraczać 12h (liczonego jako godziny pracy wypożyczalni).
7. Wpływy z opłat, o których mowa wyżej w ust. 5, pomniejszone o podatek VAT, stanowią przychód Wykonawcy.
8. Ustala się maksymalny czas wymiany lub naprawy uszkodzonych stacji rowerowych (panele informacyjno-sterujące, stojaki) liczony od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego lub osoby trzecie na maksymalnie 48 godz. W przypadku usterek rowerów Wykonawca naprawia uszkodzenia na miejscu lub wymienia uszkodzone rowery na sprawne w czasie nie dłuższym niż 12 godzin.
9. Wszelkie zmiany regulaminu korzystania z SRMJZ cennika za wypożyczenie rowerów lub umowy z użytkownikami SRMJZ Wykonawca uzgadnia każdorazowo z Zamawiającym przed dokonaniem tych zmian.
10. Niewykorzystane środki finansowe wpłacone przez poszczególnych użytkowników korzystających z usługi SRMJZ na indywidualne konta i opłatę inicjacyjną Wykonawca ma obowiązek zwrócić poszczególnym użytkownikom w terminie nie przekraczającym 21 dni od dnia zakończenia terminu obowiązywania umowy, przy czym Zamawiający nie będzie w żaden sposób pośredniczył ani uczestniczył w procesie zwrotu tych środków, a wszelkie ewentualne spory z użytkownikami SRMJZ z tym związane Wykonawca rozwiązuje we własnym zakresie i przejmuje na siebie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu.
11. Za wszelkie szkody wyrządzone na mieniu, zdrowiu lub życiu użytkowników usługi SRMJZ, jak również osób trzecich w związku z realizacją usługi SRMJZ odpowiada w całości Wykonawca. W przypadku, gdyby wobec Zamawiającego skierowane zostały jakiekolwiek roszczenia osób trzecich powstałe w związku z usługami wykonywanymi przez Wykonawcę, Wykonawca przejmie na siebie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu i we własnym zakresie zaspokoi takie roszczenia. W przypadku, gdyby na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Zamawiający zobowiązany został do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem przez Wykonawcę usług stanowiących przedmiot niniejszej Umowy, Wykonawca niezwłocznie pokryje takie szkody lub zwróci na rzecz Zamawiającego wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym.
12. Zamawiający nie odpowiada za zabezpieczenie rowerów i stacji bezobsługowych, ani za ich ewentualne uszkodzenia, kradzieże, dewastacje, zniszczenie itp.
13. Ochrona danych osobowych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa leży po stronie Wykonawcy.