

**ZAŁĄCZNIK NR 1 do Umowy – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU
ZAMÓWIENIA**

2018-01-15

Zawartość

1. Podstawa opracowania	2
2. Słownik pojęć i skrótów.....	2
2. Wymagania techniczne dla ZRM	3
2.1 Ogólne zasady ZRM	3
2.2 Wytyczne dla stacji rowerowej.....	4
2.3 Wytyczne dla rowerów.....	5
2.4 Wytyczne dla strony internetowej ZRM.....	6
2.5 Wytyczne dla BOK	8
2.6 Wytyczne dla aplikacji mobilnej	9
2.7 Wytyczne dla opłat w ramach ZRM.....	9
2.8 Wytyczne dla reklam	9
2.9 Wytyczne w zakresie praw i obowiązków Klientów ZRM.....	10
2.10 Inne.....	11
3. Wymagania funkcjonalne dla ZRM.....	11
3.1 Wytyczne dotyczące wdrożenia ZRM.....	11
3.2 Obowiązki dotyczące zarządzania i utrzymania ZRM	12
3.3 Wymagania dotyczące nadzoru nad funkcjonowaniem ZRM	13
4. Kary finansowe	14

1. Podstawa opracowania

Podstawę opracowania stanowi umowa z dnia 22 listopad 2017 r. pomiędzy Prezydentem Miasta Zielona Góra a firmą ko projekty Katarzyna Chojnacka.

W ramach opracowywanych wytycznych bazowano głównie na:

- [1] Doradztwo i Szkolenia TREK Jacek Zdrojewski
- [2] The bike-share planning guide –Instytut for Transportation & Developement Policy, New York
- [3] Optimising Bike Sharingin European Cities - OBIS, 2011

2. Słownik pojęć i skrótów

Na potrzeby realizacji zamówienia wprowadza się następujące pojęcia i skróty:

- ZRM – Zielonogórski Rower Miejski - system wypożyczalni rowerów obejmujący jego wszystkie składowe (np. stacje rowerowe wraz z wyposażeniem, oprogramowanie do monitorowania i obsługi systemu, zasady prawne i organizacja funkcjonowania systemu),
- Operator/Wykonawca - firma prywatna odpowiedzialna za świadczenie usługi organizacji, wynajmu oraz wszystkich innych działań związanych z zarządzaniem ZRM,
- Zamawiający – Miasto Zielona Góra ,
- umowa - umowa pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym w sprawie świadczenia usługi wypożyczalni rowerów miejskich w Zielonej Górze,
- stojak- stanowisko do parkowania roweru wraz z wyposażeniem zabezpieczającym rower oraz umożliwiającym jego wypożyczenie,
- panel - urządzenie przeznaczone do wypożyczania rowerów oraz zarejestrowania się w systemie; **dopuszcza się umieszczenie panelu na każdym z rowerów – w takim przypadku stacja rowerowa nie musi posiadać panelu w postaci osobnego urządzenia;**
- rower miejski - rower funkcjonujący w ramach ZRM,
- stacja rowerowa - wyznaczony teren i zlokalizowane na nim stojaki i rowery zapewniające wypożyczenie i zwrot rowerów samodzielnie przez Klienta,
- sponsorska stacja rowerowa - stacja rowerowa, której funkcjonowanie nie wymaga zaangażowania finansowego Zielonej Góry; stacja sponsorska musi być w pełni kompatybilna z ZRM oraz spełniać wszystkie wymagania dla stacji funkcjonujących w ramach ZRM,
- Klient - osoba fizyczna korzystająca z ZRM poprzez zawarcie odpowiedniej umowy,
- umowa zawarta z Klientem Roweru Miejskiego - umowa regulująca prawa, obowiązki oraz wzajemne relacje pomiędzy Wykonawcą a Klientem,
- **relokacja** rowerów - czynność wykonywana przez Operatora zapewniająca stan bazowy **lub zapobiegająca występowaniu stanu nieaktywnego dłużej niż 3 godziny,**
- stan bazowy - przez stan bazowy należy rozumieć rozlokowanie **minimalnie 5 rowerów na każdej ze stacji rowerowych ZRM w przynajmniej jednym momencie w godzinach od 6:00 do 8:00 rano od poniedziałku do soboty, a w niedzielę od 8:00 do 10:00 rano** przez cały okres obowiązywania umowy (z wyłączeniem okresów zimowych tj. od początku grudnia do końca lutego); na wybranych pięciu stacjach rowerowych Zamawiający ma prawo wymagać większej liczby rowerów w ramach stanu bazowego,
- **stan nieaktywny – to stan w którym w godzinach 6-22 (8-22 w niedzielę) stacja rowerowa jest pusta lub całkowicie pełna; stan taki nie może trwać dłużej niż 3 godziny;**
- BOK - Biuro Obsługi Klienta zapewniające sprawna obsługę Klientów,
- okres rozliczeniowy - okres po upływie, którego Wykonawca ma prawo do wystawienia faktury za świadczenie usługi prowadzenia systemu ZRM, wynikającej z zapisów niniejszej umowy; za okres rozliczeniowy przyjmowany jest każdy kolejny miesiąc kalendarzowy (od marca do

listopada włącznie) za wyjątkiem sytuacji, w której data rozpoczęcia funkcjonowania ZRM nie pokryje się z początkiem miesiąca; w takim przypadku za okres rozliczeniowy przyjęty zostanie czas od uruchomienia ZRM do końca miesiąca; wynagrodzenie za ten okres będzie proporcjonalne do ilości dni, w których będzie świadczona usługa,

- rower typu cargo/familijny – rower wyposażony w skrzynię zawierającą ławeczkę/ławeczki z pasami do bezpiecznego przewozu minimum dwójki dzieci,
- rower typu tandem – rower przeznaczony dla minimum dwóch osób; każda z osób ma własną kierownicę, siodełko i pedały; udział w napędzaniu roweru mają minimum dwie osoby,
- rower sprawny – rower kategorii zielonej i żółtej,
- rower niesprawny – rower kategorii czerwonej,
- rower kategorii zielonej – rower w pełni funkcjonalny, działający w systemie lub wchodzący w skład 70% rowerów z puli rowerów zapasowych,
- rower kategorii żółtej – rower, który uległ awarii, która została zgłoszona w systemie, ale nie został przekroczony czas na jego naprawę (12 godzin) lub wymianę (12 godzin),
- rower kategorii czerwonej - rower, który uległ awarii, która została zgłoszona w systemie i nie został naprawiony w czasie przewidzianym na jego naprawę (12 godzin) lub nie został wymieniony na rower kategorii zielonej z puli rowerów zapasowych (w czasie 12 godzin).

2. Wymagania techniczne dla ZRM

2.1 Ogólne zasady ZRM

ZRM powinien umożliwiać wypożyczenie i zwrot rowerów na stacjach rowerowych bez zaangażowania osób trzecich. Usługa na rzecz Zamawiającego ma być świadczona w latach 2018 – 2021 przez 9 miesięcy w każdym roku od początku marca do końca listopada za wyjątkiem roku 2018. W roku 2018 usługa ma być świadczona najpóźniej 150 dni od dnia udzielenia zamówienia (w zależności od zaferowanego kryterium „termin uruchomienia systemu Zielonogórski Rower Miejski”).

W skład ZRM wejdzie 360 rowerów, w tym 10 rowerów typu cargo/familijnych oraz 10 rowerów typu tandem, zlokalizowanych odpowiednio w 36 stacjach rowerowych. Dodatkowe rowery i stacje będą mogły być finansowane ze środków prywatnych lub w ramach zamówienia uzupełniającego. Wprowadzenie dodatkowych stacji ze środków prywatnych musi każdorazowo uwzględniać wprowadzenie dodatkowych rowerów (stosując regułę parytetu - 1 rower na 1,5 stanowiska dokującego, a także minimalnego rozmiaru stacji - 15 stanowisk dokujących) oraz akceptację Zamawiającego.

W celu zwiększenia ilości stacji rowerowych i rowerów w systemie ZRM Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie sponsorów tytularnych dla nazw dodatkowych stacji rowerowych finansowanych ze środków prywatnych (z uwzględnieniem zapisów pkt. 2.8 dot. reklam). Wprowadzanie dodatkowych stacji lub rowerów musi zawsze odbywać się razem wg reguł opisanych w niniejszych wytycznych.

System powinien zapewniać komfortowe korzystanie dla osób w wieku od 16 lat w górę, o wzroście mieszczącym się w 85 centylach próby statystycznej. Nie ogranicza się usługi do konkretnych grup odbiorców.

Wypożyczalnia, poza celami funkcjonalnymi, jest zachętą do korzystania z roweru oraz działa na rzecz dobrego wizerunku Zielonej Góry.

2.2 Wytyczne dla stacji rowerowej

Wykonawca zamontuje 36 stacji rowerowych. Każda stacja wyposażona będzie w 15 stojaków rowerowych wyposażonych w elektrozamki blokujące wolne (zdane) rowery.

W przypadku zbyt małej lub dużej ilości stojaków w konkretnej stacji Zamawiający ma prawo zmieniać ilości stojaków w celu dostosowania do popytu. Sumaryczna ilość stojaków powinna pozostać stała, zgodna z zamówieniem i wynosić 540 sztuk (36 stacji x 15 stojaków).

Układ stojaków w stacjach rowerowych musi zapewniać możliwość ich różnego konfigurowania w zależności od dostępnej przestrzeni zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy pn. „Lokalizacje stacji”. Każda stacja powinna posiadać wyposażenie umożliwiające samodzielne wypożyczenie i zwrot rowerów.

Zapewnienie zasilania energetycznego stacji rowerowej jest zadaniem Wykonawcy. Zalecane jest stosowanie alternatywnych źródeł zasilania takich jak np. akumulatorów czy baterii słonecznych. W przypadku wykorzystania sieci elektrycznej konieczność wykonania niezbędnych projektów i uzgodnień jest obowiązkiem Wykonawcy.

Wypożyczenie roweru, oprócz wykorzystania panelu, powinno być możliwe przy wykorzystaniu aplikacji i QRcode umieszczanego na każdym z rowerów. Zwrot roweru powinien odbywać się automatycznie po jego zdaniu do stojaka. W przypadku zapełnienia stacji, zwrot powinien być możliwy oprócz wykorzystania panelu również przy pomocy aplikacji mobilnej. System powinien informować Klienta o poprawnym zwrocie roweru np. poprzez sms, powiadomienie w aplikacji mobilnej, sygnał dźwiękowy lub inny sposób zaakceptowany przez Zamawiającego.

[Panele na stacjach rowerowych muszą umożliwiać rejestrację oraz płatność przy pomocy karty płatniczej. Dopuszcza się możliwość alternatywnej realizacji płatności bezpośrednio z terminala na rowerze.](#)

Dopuszcza się umieszczanie reklam w obrębie stacji. Wytyczne odnośnie reklam opisane zostały w punkcie 2.8.

Na każdej stacji muszą być dostępne informacje w językach polskim, angielskim, niemieckim oraz ukraińskim o:

- zasadach korzystania z ZRM (w tym cennik wynikający z Regulaminu),
- sposobie wypożyczenia, zwrotu roweru oraz rejestracji w systemie,
- lokalizacji najbliższych stacji ZRM (mapa),
- sposobach kontaktu z Biurem Obsługi Klienta (adres, numer/numery telefonu, e-mail) oraz zachowaniu w przypadku awarii.

Załącznik nr 1 pn. „Lokalizacje stacji” obrazuje lokalizacje stacji rowerowych. Są one podstawą do ich montażu w terenie. Dopuszcza się możliwość niedużej korekty lokalizacji stacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym. Jeżeli określone miejsca pod stacje zlokalizowane są na podłożu gruntowym, szutrowym lub trawiastym, ich utwardzenie zostanie wykonane staraniem Zamawiającego.

Wymiary stacji rowerowych, w tym między innymi odległości pomiędzy stojakami oraz pomiędzy panelem i stojakami powinny zapewniać komfortowy wynajem i zwrot rowerów (orientacyjną

wielkość stacji przyjmuje się w rozmiarach 13m na 2m). Jednocześnie ich usytuowanie musi spełniać wymagania wynikające z odrębnych przepisów jak np. skrajania drogowa wynosząca minimalnie 50 cm, skrajnia od drogi dla rowerów wynosząca 20 cm (rekomendowane 50 cm).

Wykonawca uwzględni konieczność przenoszenia do pięciu (5) stacji w roku kalendarzowym bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat ze strony Zamawiającego. Stacje od momentu pisemnego zgłoszenia przez Zamawiającego powinny zostać przestawione w terminie do 30 dni. Ważnym kryterium będzie analiza danych z ilości wypożyczeń oraz generowanych śladów z [systemu nawigacji satelitarnej](#), a także dalsza rozbudowa infrastruktury rowerowej w Zielonej Górze.

Wraz z końcem umowy obowiązkiem Wykonawcy jest demontaż całej infrastruktury związanej z ZRM za wyjątkiem wykonanych utwardzeń przez Zamawiającego.

Uzyskanie wszelkich zgód, opinii i pozwoleń wymaganych wszelkimi przepisami leży po stronie Wykonawcy (za wyjątkiem tych, które związane są z ewentualnym utwardzeniem terenu).

2.3 Wytoczne dla rowerów

Rowerzy w systemie ZRM powinny spełniać następujące wymagania:

- barwa rowerów i stacji nawiązująca do barw Zielonej Góry tj. kolory: zielony, żółty i biały,
- rowery fabrycznie nowe, nie refabrykowane,
- [rowery spełniające obowiązujące normy bezpieczeństwa, potwierdzone pisemnie \(w formie oświadczenia\) przez producentów rowerów,](#)
- miejska, prosta i solidna konstrukcja z damską ramą oraz kierownicą zapewniającą wyprostowaną jazdę,
- odporny na zniszczenia,
- opona z dętką, pompowana,
- koła o wielkości 26-28 cali z oponami z zabezpieczeniami antyprzebiciowymi; [w przypadku rowerów typu cargo przednie koła mogą być mniejsze.](#)
- błotniki na koła,
- co najmniej trzybiegowa piasta tylna,
- osłona łańcucha uniemożliwiająca wkręcenie się elementów ubioru; dopuszcza się również stosowanie innego rozwiązania w miejsce łańcucha jak np. paska, wału kardana lub innego równoważnego co do pełnionej funkcji.,
- przynajmniej dwa hamulce, w tym jeden przedni oraz jeden tylny,
- nóżka [metalowa](#),
- automatyczne oświetlenie typu LED: przednie barwy białej, tylne barwy czerwonej ze zintegrowanymi elementami odblaskowymi; oświetlenie powinno świecić się po zatrzymaniu przez okres minimum 60 sekund,
- wszystkie elementy powinny być [możliwie](#) trwałe, odporne na zniszczenia oraz próby kradzieży; [śruby służące do mocowania kół, muszą korzystać z dedykowanych i niestandardowych kluczy w celu utrudnienia ich demontażu, siodło roweru musi być zamontowane w sposób uniemożliwiający ich demontaż,](#)
- koszyk zintegrowany z kierownicą zapewniający transport bagażu o ciężarze do minimum 15 kilogramów; jednocześnie jego projekt powinien uniemożliwiać lub znacząco utrudniać przewożenie dodatkowych osób,

- umieszczenie na sztycy podsiodłowej skali ułatwiającej Klientowi ustawienie siodełka na odpowiedniej dla niego wysokości; dźwignia blokująca sztycę powinna mieć ergonomiczny kształt zapewniający wygodną regulację (niewymagającą dużej siły, brak nieprzyjemnych w dotyku kantów); zabezpieczenie uniemożliwiające całkowite wyjęcie sztycy podsiodłowej z ramy roweru,
- aktywny moduł [systemu nawigacji satelitarnej](#) zapewniający zdalne monitorowanie pozycji rowerów; moduł musi być umieszczony w takim miejscu roweru, aby uniemożliwić jego demontaż przez osoby nieuprawnione; [gdy rower jest wypożyczony](#) moduł [systemu nawigacji satelitarnej](#) powinien wysyłać pełne koordynaty nie rzadziej niż 30 sekund w tym współrzędne, prędkość oraz kierunek jako jeden pakiet danych,
- wyposażenie zgodne z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002r. w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (j.t. Dz. U. z 2013r. poz. 951 z późn. zm.),
- indywidualne zapięcie rowerowe umożliwiające przypięcie roweru poza stacją przy pomocy unikatowego kodu pozyskanego z aplikacji mobilnej [lub](#) panelu ([dodatkowo możliwie jest wykorzystanie w tym celu również BOK](#)); zapięcie powinno umożliwiać przypięcie roweru do elementów stacji rowerowej lub innego roweru w przypadku np. zajętych wszystkich stanowisk; kody do zapięć powinny być regularnie zmieniane, nie rzadziej niż raz w miesiącu,
- ewentualne nośniki do umieszczenia reklamy nie mogą w żadnym stopniu utrudniać korzystania z roweru i nie mogą przekraczać powierzchni 0,6 m²; wytyczne odnośnie reklam opisane zostały w punkcie 2.8,
- dopuszcza się umieszczenie na rowerze elektroamka spełniającego analogiczną funkcję jak w przypadku jego zamontowania w stojakach rowerowych; w takim przypadku nie jest konieczne wyposażenie stojaków w elektroamki,
- w okresie grudzień – luty Wykonawca na własny koszt i odpowiedzialność przechowa rowery oraz zadba o konserwację stacji.

2.4 Wytyczne dla strony internetowej ZRM

Strona internetowa będzie zapewniać Klientom możliwość wstąpienia do ZRM poprzez zawarcie umowy, logowania do indywidualnego konta Klienta, dokonywania opłat poprzez transakcje bezgotówkowe, a także przesyłanie uwag i składania reklamacji.

Wymagane, minimalne elementy składowe strony internetowej:

- regulamin ZRM,
- formularz rejestracyjny,
- instrukcja korzystania z systemu minimalnie w formie filmu,
- mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym z dopuszczalnym opóźnieniem nie wyższym niż **5 minut**,
- dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta wraz z formularzem kontaktowym,
- panel użytkownika, który umożliwi sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych w tym zmianę hasła / loginu,
- dane kontaktowe Wykonawcy,
- aplikacja do pobrania na urządzenia mobilne.

Wymagane elementy dla indywidualnego konta Klienta:

- dane osobowe z możliwością edycji,
- statystyki z wypożyczeń rowerów przez danego użytkownika,
- historia rozliczeń i stan konta użytkownika.

Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne minimalnie w językach: polskim, angielskim, niemieckim i ukraińskim.

Wymagane jest aby rejestracja domeny (strony internetowej ZRM) dokonana była przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, a adres strony był identyfikowalny z ZRM i możliwie łatwy do zapamiętania. Propozycję adresu strony zatwierdzi Zamawiający. Koszty rejestracji domeny, jej utrzymania w okresie obowiązywania umowy oraz hostingu strony internetowej w tym okresie pokrywa Wykonawca, który przed uruchomieniem systemu ZRM przekaże Zamawiającemu kserokopie (potwierdzone za zgodność z oryginałem), potwierdzenia rejestracji domeny na rzecz Zamawiającego. Po zakończeniu obowiązywania umowy Wykonawca przekaże bezpłatnie Zamawiającemu domenę ZRM.

Wykonawca udostępni na wniosek lub akceptację Zamawiającego interfejs programistyczny aplikacji (API) dla innych podmiotów w celu wykorzystania informacji odnośnie ilości rowerów na poszczególnych stacjach w czasie rzeczywistym z dopuszczalnym [maksymalnym 5 minutowym opóźnieniem](#). Intencją udostępnienia powyższego API jest umożliwienie tworzenia oraz integracja z innymi aplikacjami mobilnymi funkcjonującymi lub mogącymi funkcjonować w przyszłości.

Przykład specyfikacji przedstawiono poniżej. Definitywną specyfikację zaproponuje Wykonawca do akceptacji Zamawiającego.

```
API stacje
{
  "number": 55,
  "contract_name" : "ul. Dworcowa PKP",
  "name": "ul. Dworcowa PKP",
  "address": "adres",
  "position": {
    "lat": 48.862993,
    "lng": 2.344294
  },
  "status": "OPEN"/"CLOSED",
  "bike_stands": 20,
  "available_bike_stands": 15,
  "available_bikes": 5,
  "bike_numbers"="00083,00082,00179,0064,00262"
  "terminal_type"="standard"/"premium"
  "last_update":<timestamp>
}

API rowery
{
  "number": 255,
  "contract_name" : "Zielona Gora",
  "last known position": {
    "lat": 48.85563,
```

```
"lng": 2.564894
},
"last/actual ride" : 15236,//zakodowane
"status": "RENTED"/"AVAIBLE ON STATION"/"AVAIBLE ON OVERFLOW"/"UNAVAIBLE",
"last station": 20,
"speed last 20 second": 15.5 ,
"last_update":<timestamp>
}
```

2.5 Wytyczne dla BOK

Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt, zapewniając m.in. stosowne pomieszczenie, uruchomi Biuro Obsługi Klienta (BOK). BOK powinien funkcjonować:

- tydzień przed uruchomieniem ZRM w każdym sezonie,
- w okresie, w którym rowery będą udostępnione Klientom ZRM,
- tydzień po zamknięciu ZRM w każdym sezonie.

Klienci muszą mieć zapewnioną możliwość kontaktu z BOK:

- przy pomocy połączenia telefonicznego z konsultantem oraz poczty elektronicznej (e-mail) - co najmniej od poniedziałku do piątku w godz. od 6.00 do 18.00, w soboty, niedziele i święta państwowe od 7.00 do 15.00,
- przy pomocy połączenia telefonicznego z konsultantem lub skrzynką głosową pomocy technicznej oraz poczty elektronicznej (e-mail) – poza godzinami pracy BOK; minimalna funkcjonalność to uzyskanie PINu do zapięcia, zgłoszenie awarii, zwrócenie roweru oraz wypożyczenie roweru w przypadku utraty danych do logowania,
- obsługa telefoniczna może być zapewniona jedynie w języku polskim.

W przypadku połączeń telefonicznych koszt każdej minuty rozmowy winien być równy impulsowi, a maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 5 min (od momentu uzyskania połączenia z numerem BOK). Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 24 godzin za wyjątkiem świąt państwowych oraz dni wolnych od pracy. [W szczególnie uzasadnionych przypadkach możliwe jest wydłużenie ww. terminu do 7 dni, z zastrzeżeniem iż będzie to poprzedzone powiadomieniem w ciągu pierwszej doby o dłuższym czasie oczekiwania na odpowiedź.](#)

Klienci powinni mieć zapewnione przez BOK wsparcie techniczne, a skrzynka głosowa pomocy technicznej czynna całodobowo winna umożliwiać nagranie wiadomości głosowej oraz identyfikowania użytkownika za pomocą numeru telefonicznego – o ile numer nie został zastrzeżony przy zgłoszeniu awarii roweru.

Rozmowy prowadzone przez pracowników BOK oraz zgłoszenia na infolinię winny być rejestrowane, a w przypadku reklamacji - dostępne dla przedstawiciela Zamawiającego przez 31 dni od dnia nagrania.

W ramach prowadzenia BOK Wykonawca zobowiązany jest do odpowiadania na wszystkie skargi i wnioski z zakresu funkcjonowania ZRM (niezależnie od formy zgłoszenia). Skargi mają być rozstrzygane w terminie nie dłuższym niż 21 dni. Zamawiający będzie otrzymywał kopie skarg i

odpowiedzi razem z comiesięcznym zestawieniem ilości skarg. Postępowania reklamacyjne będą prowadzone bez względu na okresy wskazane w zdaniu poprzednim.

2.6 Wytyczne dla aplikacji mobilnej

Wykonawca przygotowuje i udostępni Klientom darmową aplikację funkcjonującą minimalnie na systemie operacyjnym iOS oraz Android.

Aplikacja ma posiadać prosty oraz intuicyjny interfejs.

Podstawowa funkcjonalność aplikacji:

- zawiera konto użytkownika zawierające wszystkie personalne informacje jak stan konta, ilość wypożyczeń, trasy, daty i godziny wypożyczeń, zgłoszenia awarii,
- umożliwia sprawdzenie dokładnej lokalizacji stacji oraz dostępności ilości rowerów i wolnych stanowisk dokujących na poszczególnych stacjach,
- umożliwia wypożyczenie i zwrot roweru, a w przypadku pełnej stacji również jego zwrot,
- zapewnia możliwość zgłoszenia awarii wraz z jej kwalifikacją opisaną,
- umożliwia w sposób bezpieczny i szybki rejestrację oraz dokonywanie opłat, w tym również opłaty inicjalnej, poprzez transakcje bezgotówkowe,
- aplikacja przygotowana w minimalnie **czterech** językach: polski, niemiecki, angielski, **ukraiński**.

2.7 Wytyczne dla opłat w ramach ZRM

Wykonawca ma prawo pobierać od Klientów opłatę:

- **inicjalną w wysokości do 10 zł na poczet ewentualnych jazd płatnych; w takiej sytuacji obniżenie stanu konta poniżej ustalonej kwoty inicjalnej może wymagać jego ponownego zasilenia do tej kwoty; kwota ta będzie kwotą zwrotną w przypadku rozwiązania umowy z Klientem lub zakończenia działania ZRM**
- odpłatność za wypożyczenie roweru na określony czas będzie wynosić: 20 minut - 0 zł, 21 -60 minut - 2 zł, każda następna godzina - 4 zł,
- w uzasadnionych przypadkach (np. rozwiązania wynajmu całodniowego dla turystów) dopuszcza się stosowanie innej taryfy niż w powyższym punkcie; propozycja taryfy powinna zostać przedstawiona przez Wykonawcę i zaakceptowana przez Zamawiającego,
- za korzystanie z rowerów niezgodnie z regulaminem, w tym np. zniszczenie, kradzież, zbyt długie wypożyczenie, Wykonawca ma prawo ustalić inne opłaty, które muszą zostać zatwierdzone przez Zamawiającego.

2.8 Wytyczne dla reklam

Zabronione jest umieszczanie reklam o treści sprzecznej z polskim prawem, które naruszają dobra osobiste osób trzecich, a w szczególności reklam:

- zawierających treści powszechnie uważane za wulgarne i obraźliwe wobec innych, dyskryminujące ze względu na rasę, płeć, narodowość, przekonania religijne lub polityczne, propagujące przemoc lub o cechach pornograficznych,
- wyrobów tytoniowych, rekwizytów tytoniowych i produktów imitujących wyroby lub rekwizyty tytoniowe oraz symboli związanych z używaniem tytoniu,

- napojów alkoholowych, a także produktów i usług, których nazwa, znak towarowy, kształt graficzny lub opakowanie wykorzystuje podobieństwo lub jest tożsame z oznaczeniem napoju alkoholowego lub innym symbolem obiektywnie odnoszącym się do napoju alkoholowego lub przedsiębiorców oraz innych podmiotów, które w swoim wizerunku reklamowym wykorzystują nazwę, znak towarowy, kształt graficzny lub opakowanie związane z napojem alkoholowym, jego producentem lub dystrybutorem.

Zabronione jest umieszczanie reklam o charakterze politycznym.

W przypadku umieszczenia reklam o treści naruszającej postanowienia zawarte w niniejszych wytycznych Zamawiający ma prawo do usunięcia na koszt Wykonawcy, na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę.

2.9 Wytyczne w zakresie praw i obowiązków Klientów ZRM

Relacje pomiędzy Wykonawcą a Klientem ZRM powinny być określone w regulaminie, który po opracowaniu przez Wykonawcę uzyska pisemne zatwierdzenie Zamawiającego.

Regulamin musi określać co najmniej: ogólne zasady korzystania z ZRM, odpowiedzialność i zobowiązania Klienta oraz Wykonawcy, sposób rejestracji oraz identyfikacji Klienta, formy płatności, sposób wypożyczenia i zwrotu roweru, czas trwania wypożyczenia, postępowanie w przypadku napraw i awarii, postępowanie reklamacyjne, sposób ogłaszania zmian (aktualizacji) regulaminu, zapisy odnośnie ochrony danych osobowych oraz tabelę opłat, a także sposób rozwiązania umowy o korzystanie z ZRM oraz terminy i sposób dokonania rozliczenia końcowego.

Postanowienia regulaminu i umowy zawieranej z Klientem nie mogą być sprzeczne lub mniej korzystne dla Klientów niż wymagania wynikające z niniejszych wytycznych.

Dopuszcza się aktualizację treści regulaminu pod warunkiem uzyskania akceptacji Zamawiającego.

Wymaga się, aby każdy Klient miał prawo na swoje konto wypożyczyć więcej niż jeden rower. Ilość zaproponuje Wykonawca a Zamawiający zatwierdzi, przy czym liczba będzie wynosić nie mniej niż 3 rowery.

Zaleca się, aby Klienci wypożyczający rowery z przepełnionych stacji lub zwracający rowery w pustych stacjach otrzymywali od Wykonawcy zachętę relokacyjną (np. dodatkowy darmowy czas wynajmu do wykorzystania w przyszłości). Formę zachęty zaproponuje Wykonawca, a Zamawiający ją zatwierdzi.

Zgodnie z § 9 Umowy administratorem danych osobowych będzie Wykonawca. Na 6 miesięcy przed końcem jej trwania Wykonawca wystąpi (e-mailowo oraz poprzez informację w aplikacji mobilnej) do wszystkich użytkowników systemu (Klientów), których danymi administruje o wyrażenie zgody na przekazanie w administrowanie swoich danych osobowych Prezydentowi Miasta Zielona Góra, w celu dalszego przekazania i administrowania nimi przez operatora kolejnej edycji systemu ZRM. Wykonawca zapewni ponadto możliwość wyrażenia przedmiotowej zgody do końca trwania Umowy poprzez e-mail oraz aplikację mobilną. Przekazanie w administrowanie Prezydentowi powinno nastąpić z dniem zakończenia Umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym. Szczegóły w przedmiotowym zakresie zostaną uzgodnione pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym w ostatnim roku funkcjonowania systemu, po przedstawieniu propozycji stosownych zapisów przez Wykonawcę.

2.10 Inne

- wymagane jest, aby Wykonawca dysponował polisa ubezpieczeniową od Odpowiedzialności Cywilnej na ewentualne roszczenia na wysokość do 1 miliona złotych,
- wymagane jest, aby Wykonawca posiadał zdolność finansową lub kredytową w wysokości minimum 1 miliona złotych.

3. Wymagania funkcjonalne dla ZRM

3.1 Wytyczne dotyczące wdrożenia ZRM

W ramach wdrożenia ZRM należy :

- przedstawić Zamawiającemu do zatwierdzenia projekt strony internetowej ZRM wraz z proponowanym adresem strony w terminie 45 dni od dnia podpisania umowy,
- przedstawić Zamawiającemu do zatwierdzenia projekt aplikacji mobilnej ZRM w terminie 45 dni od dnia podpisania umowy,
- przedstawić Zamawiającemu do zatwierdzenia projekty stacji rowerowych w terminie 45 dni od dnia podpisania umowy wraz z testowym egzemplarzem stacji rowerowej,
- przedstawić Zamawiającemu do zatwierdzenia projekt systemu zarządzania informatycznego (interfejs wraz z listą funkcjonalności) dedykowanego kontroli jakości przez Zamawiającego, tj. generowania raportów oraz pozyskiwania danych z głównego systemu informatycznego ZRM, w terminie 30 dni od dnia podpisania umowy,
- przedstawić Zamawiającemu do zatwierdzenia projekt Regulaminu określającego wzajemne relacje Wykonawcy z Klientem w terminie 30 dni od dnia podpisania umowy,
- przedstawić Zamawiającemu do zatwierdzenia projekty rowerów, w tym typu cargo/familijne oraz tandem, w terminie 60 dni od dnia podpisania umowy wraz z testowymi egzemplarzami rowerów,
- zaprezentować Zamawiającemu 360 rowerów wraz z minimalną nadwyżką 9 rowerów (w zależności od złożonej oferty – kryterium „ilość zapasowych rowerów”) nie później niż 2 dni przed uruchomieniem ZRM,
- zamontować minimalnie dwie stacje rowerowe wraz z 20 rowerami w terminie nie później niż 2 dni przed uruchomieniem ZRM oraz dokonać pierwszego próbnego uruchomienia ZRM,
- zamontować stacje rowerowe we wskazanych w Załączniku nr 2 lokalizacjach, w terminie nie późniejszym niż 5 dni przed uruchomieniem ZRM,
- dokonać drugiego próbnego uruchomienia ZRM na wskazanych przez Zamawiającego stacjach rowerowych na 7 dni przed uruchomieniem ZRM; przez próbne uruchomienie ZRM należy rozumieć pełną funkcjonalność systemu dla wybranych przez Zamawiającego Klientów w tym między innymi działanie strony internetowej, aplikacji mobilnej, stacji rowerowej, wypożyczenie oraz zwrot roweru w wybranych przez Zamawiającego stacjach rowerowych,
- wyposażyć stacje rowerowe w komplet rowerów w terminie nie później niż na 8 godzin przed uruchomieniem ZRM,
- przeprowadzić szkolenia dla przedstawicieli Zamawiającego w uzgodnionych dwóch terminach w zakresie sposobu funkcjonowania, użytkowania ZRM, kontroli, generowania raportów oraz pozyskiwania danych z systemu informatycznego ZRM.

Zamawiający deklaruje złożenie uwag oraz zatwierdzenie projektów poszczególnych wymagań w terminie nie dłuższym niż 10 dni od momentu złożenia. Wykonawca deklaruje wprowadzenie wszystkich uwag Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 14 dni od ich złożenia. **W szczególnie uzasadnionych przypadkach, za zgodą Zamawiającego, termin na wprowadzenie przez Wykonawcę uwag może być dłuższy.**

Wykonawca będzie Administratorem danych osobowych Klientów ZRM. Przetwarzający będzie przestrzegał treści zapisów ustawy dotyczących sposobu przetwarzania danych osobowych, w szczególności z treścią zasad ogólnych przetwarzania danych oraz prawach osób, których dane dotyczą wraz z treścią Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).

3.2 Obowiązki dotyczące zarządzania i utrzymania ZRM

Obowiązki Wykonawcy dotyczące zarządzania oraz utrzymania ZRM obejmują w szczególności:

- zapewnienie minimalnej liczby 360 sprawnych rowerów dostępnych do wypożyczenia przez cały okres wskazany w zamówieniu przy czym ewentualne niszczenie rowerów oraz ich podzespołów jak i ich kradzieży nie może mieć wpływu na obniżenie liczby i jakości rowerów dostępnych w ramach ZRM; w przypadku zwiększenia ilości rowerów i stacji w oparciu o tzw. stacje sponsorskie obowiązuje minimalna liczba rowerów odpowiadająca 2/3 liczbie stojaków,
- zapewnienie i utrzymywanie na własny koszt systemu łączności i oprogramowania niezbędnego do funkcjonowania, nadzoru i rozliczania ZRM,
- zapewnienie we własnym zakresie i na swój koszt serwisu i naprawy wszystkich elementów wyposażenia ZRM – w szczególności rowerów, stacji rowerowych, aplikacji mobilnej, oprogramowania oraz systemu rozliczania i płatności, w tym również zniszczeń wynikłych ze względu na wandalizm,
- dokonywanie rozliczeń z Klientami, w tym w również rozliczeń końcowych,
- utrzymanie we własnym zakresie i na własny koszt rowerów i stacji rowerowych w należytym stanie estetycznym poprzez systematyczne czyszczenie i wymianę lub naprawę uszkodzonych lub zniszczonych elementów np. usuwania wszelkich napisów, graffiti, wlepek i innych elementów niebędących częścią ZRM; powyższe czynności będzie wykonywała osoba lub osoby wskazane w ofercie Wykonawcy, zatrudniona/zatrudnione na podstawie umowy o pracę
- zapewnienie stanu bazowego,
- zachowanie 24 - godzinnego czasu na naprawę stacji rowerowej,
- zachowanie 12 - godzinnego czasu na naprawę roweru,
- zachowanie 12-godzinnego czasu na wymianę roweru na rower kategorii zielonej z puli rowerów zapasowych,
- zachowanie 24 - godzinnego czasu na reakcję na zgłoszoną reklamację,
- zachowanie 21 - dniowego czasu na rozpatrzenie zgłoszonej reklamacji,
- zapewnienie minimalnie 9 zapasowych rowerów (w zależności od złożonej oferty – kryterium „ilość zapasowych rowerów”) przy czym 70% z nich (w zaokrągleniu do pełnej liczby

rowerów) musi być sprawnych do jazdy. Sprawność do jazdy opisana została w punkcie dotyczącym kar.

Czas reakcji na naprawę roweru liczony będzie od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie tj. dokonania zgłoszenia za pomocą aplikacji mobilnej lub call center przez użytkownika, Zamawiającego lub osoby trzecie.

Obowiązki i prawa Zamawiającego dotyczące funkcjonowania ZRM obejmują w szczególności:

- rozliczania w okresach miesięcznych faktur z tytułu poprawnego świadczenia usługi ZRM w tym dokonywania przelewów wynagrodzenia na konto wskazane przez Wykonawcę, zgodnie z umową,
- możliwości przestawienia pięciu (5) stacji w ciągu każdego roku bez ponoszenia dodatkowej opłaty ze strony Zamawiającego; czas na przestawienie stacji nie może być dłuższy niż 30 dni, nie może się wiązać z brakiem dodatkowej stacji przez dłużej niż 3 dni; przez te 3 dni ilość rowerów pozostanie na normalnym poziomie, rowery rozłożą się na pozostałych stacjach systemu.

3.3 Wymagania dotyczące nadzoru nad funkcjonowaniem ZRM

Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość samodzielnego monitorowania systemu ZRM na bieżąco (w czasie rzeczywistym lub z opóźnieniem nie większym niż 5 minut). W tym celu Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne oprogramowanie (przez oprogramowanie należy również rozumieć dostęp przez stronę internetową) i uprawnienia umożliwiające Zamawiającemu śledzenie następujących informacji:

- ile rowerów zostało wypożyczonych,
- na jak długi okres czasu.

Oprogramowanie będzie umożliwiało generowanie raportów w różnych okresach czasu pozwalających określić:

- status danej stacji określony przez jej poprawne funkcjonowanie oraz liczbę i numery rowerów [aktualnie znajdujących się na stacji w podziale na poszczególne kategorie \(zielone, żółte, czerwone\)](#);
- status konkretnego roweru, [wg kategorii](#), wolny i dostępny na stacji [o nazwie lub/i o numerze](#) lub wypożyczony ze stacji [o nazwie lub/i o numerze](#),
- liczbę i numery rowerów aktualnie wypożyczonych przez Klientów w całym systemie,
- liczbę i numery rowerów aktualnie dostępnych w całym systemie,
- liczbę i numery rowerów aktualnie będących w naprawie, wraz z datą rozpoczęcia naprawy.

W ramach monitorowania możliwe będzie również dla dowolnych przedziałów czasowych (okresów od - do) samodzielne tworzenie statystyk co najmniej w zakresie:

- liczby wypożyczeń rowerów w systemie wraz z czasem ich trwania,
- liczby sprawnych i [niesprawnych](#) rowerów funkcjonujących w ramach ZRM, [w tym liczby rowerów niesprawnych dłużej niż 24 godziny](#)
- liczby awarii stacji,

- historii danego roweru w zadanym okresie obejmującej listę kolejnych przemieszczeń - miejsca i czasy wypożyczeń i zwrotów tego roweru wraz z odbytymi trasami z możliwością generowania mapy przemieszczeń,
- historii danej stacji obejmującej listę wypożyczeń i zwrotów rowerów w zadanym okresie z przedziałami czasowymi, **w tym także możliwość sprawdzenia liczby i numerów rowerów na każdej stacji w określonych dniach i godzinach funkcjonowania systemu (historia musi obejmować cały okres funkcjonowania umowy); oprogramowanie powinno umożliwić generowanie raportów z zakresie sprawdzenia stanów bazowych i stanów nieaktywnych (w tym w szczególności trwających dłużej niż 3 godziny) dla określonych przez użytkownika dni funkcjonowania systemu,**
- sumarycznej ilości Klientów ZRM, ilości Klientów zarejestrowanych i wyrejestrowanych w systemie ZRM,
- ilości zgłoszeń do BOK, telefonicznych oraz wykonanych w inny sposób, wraz z podziałem na grupy tematyczne i statystyką pozytywnie rozwiązanych spraw oraz motywem w razie rozpatrzenia negatywnego,
- średniego czasu oczekiwania na faktyczne połączenie telefoniczne z operatorem (w godzinach objętych usługą),
- czasu odpowiedzi na reklamację otrzymaną drogą mailową,
- więzby połączeń pomiędzy stacjami,
- mapy ciepła wykonanych przejazdów na podstawie zapisów **systemu nawigacji satelitarnej** na rowerach, wykluczając ślady związane z relokacją rowerów,
- map ilustrujących ilość czynności relokacyjnych.

Należy prowadzić nadzór nad systemem w sposób ciągły. W szczególności pierwsze miesiące należy szczegółowo monitorować w celu sprawdzenia faktycznego wykorzystywania poszczególnych stacji. W przypadku mniejszej niż zakładane ilości wypożyczeń oraz zwrotów należy rozważyć relokację danej stacji w uzgodnieniu z Zamawiającym.

W ramach zamówienia Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień, o których mowa w art.67 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp, nie więcej niż o 50% wartości zamówienia podstawowego.

4. Kary finansowe

W przypadku niespełnienia powyższych obowiązków wprowadza się system kar finansowych dla Wykonawcy. Kary finansowe opisane zostały za pomocą poniższych wskaźników:

- **K1** - za mniejszą liczbę dostępnych w ZRM rowerów niż wynikająca z zamówienia. Do liczby rowerów wliczać się będą ewentualne rowery od sponsorów prywatnych, zamówione w ramach zamówienia uzupełniającego **i 70% rowerów z puli rowerów zapasowych**. W przypadku 5-krotnego powtórzenia się tego faktu w jednym okresie rozliczeniowym Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie jednego roweru przez miesiąc przy czym w ciągu jednej godziny Zamawiający ma prawo tylko raz skontrolować dostępność rowerów.
- **K2** - za niesprawne rowery w systemie ZRM figurujące jako sprawne. Jako niesprawny uznaje się rower, w którym niesprawne są główne podzespoły np. brak powietrza w oponie, zniszczone siodełka, niesprawny układ hamowania, niesprawny dzwonek lub jego brak, brak

odblasków lub funkcjonującego oświetlenia, a także każda inna wada uniemożliwiająca bezpieczną jazdę. W przypadku 5-krotnego stwierdzenia przez Zamawiającego niesprawnych rowerów w danym okresie rozliczeniowym Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie **trzech rowerów** przez miesiąc przy czym w ciągu jednej godziny Zamawiający ma prawo tylko raz skontrolować stan techniczny rowerów,

- K3 - za każdy dzień zwłoki we wdrażaniu wypożyczalni (uruchomieniu usługi ZRM) Wykonawca otrzyma karę w wysokości 0,5% wartości umowy,
- K4 - za braki lub wadliwie funkcjonujący BOK Wykonawca otrzyma karę w przypadku 3-krotnego przekroczenia wymagań umowy w wysokości kwoty za funkcjonowanie jednego roweru przez miesiąc,
- K5 – za zwłokę od umowy Wykonawca otrzyma karę w wysokości 40% pozostałego wynagrodzenia,
- K6 – za opóźnienie w usunięciu wszelkich zgłoszonych przez Zamawiającego usterek strony internetowej lub aplikacji mobilnej Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty funkcjonowania pięciu rowerów przez miesiąc,
- K7 - za złamanie zasad odnośnie wykorzystania powierzchni reklamowych Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty funkcjonowania dziesięciu rowerów przez miesiąc ,
- K8 - za brak zachowania stanu bazowego lub za stan nieaktywny trwający dłużej niż 3 godziny. W przypadku 20-krotnego stwierdzenia braku zachowania stanu bazowego lub 20-krotnego stwierdzenia występowania stanu nieaktywnego trwającego dłużej niż 3 godziny Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie jednego roweru przez miesiąc,
- K9 – za 2-krotną awarię stacji przekraczającą 24 godziny Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie jednego roweru przez miesiąc,
- K10 - za 5-krotne niedotrzymanie 24- godzinnego czasu na reakcję na zgłoszoną reklamację Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie jednego roweru przez miesiąc,
- K11 - za niedotrzymanie 21- dniowego czasu na ustosunkowanie się do zgłoszonej reklamacji Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie pięciu rowerów przez miesiąc,
- K12 - za zawieszenie działania ZRM Wykonawca otrzyma karę w wysokości 5-krotności wynagrodzenia za dany okres, w którym zawieszono zostało działanie ZRM, o ile przedmiotowe zawieszenie nastąpiło z winy Wykonawcy,
- K13 - za brak zmiany kodu w zapięciu roweru przez okres jednego miesiąca Wykonawca otrzyma karę w wysokości 25% kwoty za funkcjonowanie jednego roweru przez miesiąc,
- K14 - za brak wymaganej liczby zapasowych rowerów w trakcie czasu trwania umowy oraz za więcej niż 30% niesprawnych rowerów wśród zapasowych rowerów Wykonawca otrzyma karę w wysokości kwoty za funkcjonowanie sześciu rowerów przez miesiąc. Wykonawca ma prawo kontrolować ilość rowerów zapasowych nie częściej niż raz dziennie,
- K15 - za zwłokę dłuższą niż jednej dzień w przestawieniu stacji Wykonawca otrzyma karę, za każdy dzień zwłoki, w wysokości kwoty za funkcjonowanie czterech rowerów przez miesiąc.