

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **Świadczenie kompleksowej usługi obejmującej dostarczenie i uruchomienie oraz zarządzanie i utrzymanie CIECHANOWSKIEGO ROWERU MIEJSKIEGO 4.0 (CRM)**. Usługa polega na umożliwieniu pobrania i zwrotu roweru w dowolnej stacji CRM za opłatą wg taryfy ustalonej przez Zamawiającego i przyjętej przez Wykonawcę, prowadzonej w sposób ciągły przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia w okresie funkcjonowania tj. 01.04.2025 r. do dnia 31.10.2025 r., od 01.04.2026 r. do 31.10.2026 r. i od 01.04.2027 r. do 31.10.2027 r. obejmującej zorganizowanie, bieżące zarządzanie i eksploatację rowerów, pobieranie opłat za korzystanie z roweru miejskiego oraz utrzymanie i obsługę wszystkich urządzeń związanych z funkcjonowaniem systemu CRM.

System CIECHANOWSKIEGO ROWERU MIEJSKIEGO 4.0 będzie składał się z 12 stacji i 80 sztuk rowerów w systemie 4G Comfort fabrycznie nowych, w tym: 76 sztuk rowerów miejskich standardowych i 4 sztuk rowerów z siedziskiem dla dziecka, w tym:

- 1) 8 stacji wyposażonych w totem oraz stojaki na rowery,
- 2) 4 stacji wirtualnych stworzonych w systemie w miejscach ustalonych z Zamawiającym w tym jedna wyposażona w stojaki na rowery. Stacje mają być widoczne w aplikacji systemu oraz na stronie www i umożliwiać bezpłatny zwrot roweru.

Wykaz stacji rowerowych:

- 1) Ratusz - wyposażona w totem i 6 stojaków,
- 2) Dworzec PKP - wyposażona w totem i 6 stojaków,
- 3) Powstańców Wielkopolskich - wyposażona w totem i 5 stojaków,
- 4) Armii Krajowej - wyposażona w totem i 6 stojaków,
- 5) MOSIR Kryta Pływalnia - wyposażona w totem i 6 stojaków,
- 6) Plac Kościuszki - wyposażona w totem i 5 stojaków,
- 7) Kąpielisko Krubin - wyposażona w totem i 6 stojaków,
- 8) Ciechanów Przemysłowy - wyposażona w totem i 5 stojaków,
- 9) Park Nauki Torus – stacja wirtualna,
- 10) Cmentarz Komunalny - stacja wirtualna wyposażona w 3 stojaki
- 11) Aleksandrówka - stacja wirtualna,
- 12) Fabryczna - stacja wirtualna

Wszystkie tereny pod stacje rowerowe na których należy dokonać montażu elementów są utwardzone.

Wykonawca w ramach Przedmiotu Zamówienia:

W ramach usługi Wykonawca zapewni stacje wyposażone w 48 stojaków rowerowych na których rozlokowane zostanie 80 rowerów (bazowa liczba rowerów na poszczególnych stacjach zostanie ustalona po zawarciu umowy).

Wykonawca zobowiązany będzie do uruchomienia usługi najpóźniej w dniu 01.04.2025 r. w kolejnych latach w dniu 01.04.2026r. i w dniu 01.04.2027r.

Po zakończeniu sezonu w określonych latach, Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt: zdemontować oraz przechowywać rowery oraz elementy stacji wrażliwe na warunki zimowe, a przed rozpoczęciem kolejnego sezonu zamontować je ponownie.

Po zakończeniu trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt do zdemontowania i zabrania wszystkich stacji rowerowych, totemów i rowerów oraz wyłączenia strony internetowej.

Wykonawca w terminie do 14 dni od zakończenia umowy zdemontuje wszystkie elementy stacji. Elementy betonowe (kostka brukowa, płytki chodnikowe), połamane, zniszczone należy wymienić na nowe.

System roweru miejskiego ma umożliwiać wypożyczenie i zwrot roweru przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.

Wykonawca przygotuje projekt regulaminu i zasad, określających warunki korzystania z roweru miejskiego oraz obowiązki klientów zgodnie z wymogami Zamawiającego.

Wykonawca zapewni możliwość dokonania wypożyczenia i zwrotu roweru zarówno przez klientów zarejestrowanych w systemie dedykowanym dla Ciechanowa lub systemie dla innego miasta obsługiwanego przez Wykonawcę

Rejestracja klienta odbywać się będzie poprzez założenie indywidualnego konta klienta w systemie informatycznym co najmniej na podstawie jednej z następujących metod: numeru telefonu, loginu, numeru PIN. Warunkiem rejestracji jest dokonanie wpłaty opłaty inicjalnej.

Wykonawca określi w regulaminie warunki korzystania z systemu przez osoby poniżej 18 roku życia.

Wykonawca przygotuje i dostarczy przed rozpoczęciem każdego sezonu, materiałów informacyjnych (wszystkie w kolorze), w tym min. 20 szt. plakatów (format 114 cm x 180 cm), min. 200 szt. ulotek (format A4), zawierających informację dot. lokalizacji stacji rowerowych, sposobu dokonywania rejestracji w systemie, wypożyczenia oraz zwrotu roweru, cennika, numeru kontaktowego do Infolinii, adresu strony internetowej systemu rowerów miejskich; materiały informacyjne muszą zostać uzgodnione co do treści, wyglądu oraz jakości z Zamawiającym.

Wykonawca wykona i uzgodni projekt dedykowanej strony internetowej służącej do prowadzenia i obsługi CRM, będzie utrzymywał system informatyczny do obsługi systemu CRM, wdroży taryfę poboru opłat ustaloną przez Zamawiającego, przygotuje i przedstawi raport podsumowujący działanie systemu. Wszystkie elementy systemu w tym rowery, stojaki dla rowerów i totemy stacji rowerowych stanowią własność Wykonawcy.

Wykonawca zobowiązuje się, że wykona przedmiot umowy zgodnie z wymaganiami dotyczącymi zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, określonymi w przepisach ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240 ze zm.). Wykonawca w szczególności uwzględni minimalne wymagania w zakresie dostępności cyfrowej.

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o cyfrowej dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440).

Strona internetowa winna umożliwiać używanie standardowych skrótów klawiszowych przeglądarki. Strona winna również posiadać możliwość rozróżnienia, czyli możliwość percepcji treści poprzez kontrast i zmianę wielkości tekstu.

Strona winna być przystosowana do możliwości przeglądania na ekranach mobilnych takich jak: tablety, telefony komórkowe.

Wytyczne dotyczące poboru opłat w systemie CRM

1. Opłaty wnoszone przez klientów za korzystanie z roweru będą pobierane przez Wykonawcę według taryfy ustanowionej przez Zamawiającego. Pobrane opłaty stanowią przychód Wykonawcy.
2. Klienci systemu CRM będą posiadać prawo do bezpłatnego korzystania z roweru przez pierwsze 20 minut.
3. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od 21 do 60 minut wynosi 1,00 zł.
4. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od 61 do 120 minut wynosi 2,00 zł.
5. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od 121 do 180 minut wynosi 3,00 zł.
6. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od 181 do 240 minut i każdą kolejną godzinę wynosi 4,00 zł za godzinę.
7. Opłata za zwrot roweru poza stacją – 5,00 zł.
8. Bonus dla użytkownika wypożyczającego rower znajdujący się poza stacją i zwracającego rower na stacji - 3,00 zł.
9. Opłaty za wypożyczenie roweru sumują się.
10. Maksymalna długość wypożyczenia roweru wynosi 12 godzin.
11. Czas wypożyczenia roweru w systemie CRM jest liczony od chwili pobrania roweru ze stacji rowerowej do chwili zwrotu.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYKONANIA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Szczegółowe wymagania Zamawiającego dotyczące projektów rowerów, stacji rowerowych oraz strony internetowej:

1. Wymagania dotyczące rowerów

- 1.1. Wykonawca udostępni zgodnie z opisem poniżej rowery standardowe (76 sztuk), rowery miejskie z siedziskiem dla dziecka (4 szt.)
- 1.2. Rower ma być 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. z 2024 roku poz. 502) i poniższej specyfikacji:
 - 1.2.1. koła o średnicy w przedziale 24-28 cala,
 - 1.2.2. rama – o dużej wytrzymałości, jednobelkowa, z niskim przekrokiem,
 - 1.2.3. piasta przednia – piasta-dynamo,
 - 1.2.4. rowery standardowe, rowery miejskie z siedziskiem dla dziecka – piasta tylna – trzybiegowa,
 - 1.2.5. widelec – sztywny – nieamortyzowany,
 - 1.2.6. kierownica – o podniesionym wzniosie, wspornik kierownicy – stalowy,
 - 1.2.7. opony – co najmniej 26 x 1,75”, antyprzebiciowe, z paskiem odblaskowym,
 - 1.2.8. przeniesienie napędu – łańcuch,
 - 1.2.9. dzwonek – z obracającym pierścieniem (bez dźwigienki),
 - 1.2.10. błotniki - tworzywo sztuczne lub aluminiowe, w roli osłony szprych koła tył dopuszcza się wypełnienie tylnej części ramy elementem mogącym stanowić również nośnik reklamy i informacji stanowiący także boczny ochraniacz zabezpieczający odzież przed wkręceniem się w tylne koło.
 - 1.2.11. oświetlenie – lampa tylna LED, zintegrowane światło odblaskowe, lampa przednia LED, zintegrowane światło odblaskowe,
 - 1.2.12. hamulec przedni i tylni – rolkowy przód oraz torpeda tył,
 - 1.2.13. siodło – poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodła,
 - 1.2.14. nóżka rowerowa – metalowa,
 - 1.2.15. koszyk lub stelaż do przewożenia przedmiotów o pojemności ok. 15l i nośności faktycznej min. 5 kg wyposażony w panel fotowoltaiczny służący do wspomaganie zasilania blokady elektronicznej,
 - 1.2.16. indywidualne zapięcie zabezpieczenie roweru w przypadku awarii blokady elektronicznej.
 - 1.2.17. rower posiadać musi komputer pokładowy zapewniający możliwość eksploatacji przez cały rok w polskich warunkach klimatycznych, umożliwiający min.:
 - a) wypożyczenie roweru w max. 25 sekund licząc od startu procesu wypożyczenia tj. uruchomienia aplikacji z wykorzystaniem indywidualnego konta przy pomocy:
 - b) aplikacji na urządzenia mobilne poprzez skanowanie kodu QR,
 - c) zwrot roweru na stacji postoju rowerów,

- d) wypożyczenie i zwrot roweru poza stacją postoju rowerów,
- e) zawieszenie wypożyczenia umożliwiające zaplanowanie postoju w trakcie trwania aktywnego wypożyczenia,
- f) rezerwację roweru,
- g) aktywny monitoring pozycji GPS, który będzie raportować pozycje do serwera z taką częstotliwością, która pozwoli na zachowanie dokładności geolokalizacji roweru.

Ponadto rower powinien być wyposażony w:

- h) blokadę - sterowane elektronicznie urządzenie zabezpieczające, które ma uniemożliwiać jazdę na rowerze w czasie braku aktywnego wypożyczenia,
- i) w przypadku zastosowania mechanizmu fizycznie blokującego koło (elektrozamka), mechanizm musi posiadać zabezpieczenie przed samoczynnym zamknięciem blokady w trakcie jazdy,
- j) zabezpieczenie sterowane elektronicznie musi mieć możliwość zdalnego otwarcia przez Wykonawcę,
- k) urządzenie emitujące informacje dźwiękowe potwierdzające m.in. wypożyczenie i zwrot roweru,

1.2.18. informacja z danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta.

1.2.19. wykonawca zapewni czystość rowerów w okresie funkcjonowania systemu CRM

1.2.20. Zamawiający ma prawo umieszczać własne informacje, w tym promujące działania Miasta, na specjalnie zaprojektowanych do tego celu skrzydełkach, będących osłoną tylnego koła. Rowery zostaną odpowiednio przystosowane przez Wykonawcę, przy czym powierzchnia do umieszczania informacji lub reklam wynosi przynajmniej 0,5 m², z jednoczesnym obowiązkiem zachowania widoczności elementów graficznych systemu Ciechanowski Rower Miejski oraz logo Miasta Ciechanów. Wykonawca zobowiązany jest umieszczać na skrzydełkach, będących osłoną tylnego koła materiały przekazane przez Zamawiającego w terminie przez niego określonym, nie krótszym niż 5 dni kalendarzowych. Zamawiający określa możliwości zmian treści na skrzydełkach nie więcej niż 1 raz w ciągu jednego sezonu.

1.2.21. Wykonawca zapewni 80 sztuk rowerów w technologii 4G Comfort, fabrycznie nowych, w której każdy rower wyposażony jest w komputer pokładowy umożliwiający wypożyczenie i zwrot roweru wraz z nadajnikiem GPS w tym: 76 sztuk rowerów miejskich standardowych 4 generacji, 4 sztuk rowerów miejskich standardowych 4 generacji z siedziskiem dla dziecka.

1.3 . Wykonawca zapewni co najmniej 5 sztuk dodatkowych rowerów standardowych stanowiących rezerwę przeznaczoną na wymianę rowerów niesprawnych.

2. Wymagania dotyczące stacji rowerowych:

2.1. Stacje rowerowe należy ponumerować.

- 2.2. Wykonawca zapewni czystość stacji rowerowych w okresie funkcjonowania systemu CRM.
- 2.3. Stacje rowerowe należy wyposażyć w stojaki na rowery – 48 szt. (po 6 stojaków na 5 stacjach, po 5 stojaków na 3 stacjach i 3 szt. na jednej stacji wirtualnej. Pozostałe stacje wirtualne wyposażone będą w stojaki Zamawiającego.
- 2.4. Stojaki na rowery należy zamontować w sposób stabilny poprzez przykręcenie do podłoża, i rozmieścić w sposób umożliwiający komfortowe wypożyczenie oraz zwrot roweru.
- 2.5. Stacje rowerowe należy wyposażyć w totem zaprojektowany i wykonany jako jednolity, zwarty element, bez wystających części umożliwiających łatwe oderwanie, zawierający elementy: numer stacji; instrukcja rejestracji i wypożyczenia oraz odporny na korozję, czynniki środowiska wielkomiejskiego, akty wandalizmu. Powyższy warunek nie dotyczy stacji wirtualnych.
- 2.6. Totem należy lokalizować zawsze bezpośrednio przy stojakach.

3. Wymagania dotyczące strony internetowej:

- 3.1. Adres strony musi być łatwy do zapamiętania i identyfikowalny z CRM.
- 3.2. Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w językach: polski, angielski.
- 3.3. Musi umożliwić klientom możliwość wstąpienia do CRM poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta klienta.
- 3.4. Elementy składowe strony internetowej:
 - 3.4.1. regulamin CRM,
 - 3.4.2. formularz rejestracyjny,
 - 3.4.3. instrukcja korzystania z systemu,
 - 3.4.4. mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
 - 3.4.5. dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,
 - 3.4.6. panel użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych. Edycja danych osobowych odbywać się będzie po potwierdzeniu ich przez Biuro Obsługi Klienta.
 - 3.4.7. dane operatora.

4. Wymagania Zamawiającego dotyczące dokumentów określających prawa i obowiązki klientów CRM, w szczególności regulaminu korzystania z CRM.

- 4.1. Wykonawca przygotowuje projekt regulaminu korzystania z CRM oraz projekt umowy zawieranej z klientem CRM.
- 4.2. Warunkiem wypożyczenia roweru będzie zawarcie umowy z Wykonawcą w czasie rejestracji w systemie informatycznym, rejestracja indywidualnego konta klienta i zasilenie tego konta kwotą minimum 10,00 zł brutto. Warunkiem korzystania z systemu jest utrzymanie minimalnego stanu konta w wysokości 10 złotych brutto. Niewykorzystane środki zgromadzone na indywidualnym

koncie będą zwrócone klientowi w przypadku rozwiązania umowy pomiędzy Wykonawcą a klientem systemu.

- 4.3. Wykonawca umożliwi korzystanie z systemu przez młodzież do 18 roku na warunkach określonych w regulaminie systemu.
- 4.4. Wykonawca zapewni możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat za wypożyczenie lub zwrotu opłaty za wypożyczenie roweru z powodu awarii oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii stacji. Klient nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego systemu.
- 4.5. Warunkiem przystąpienia klientów do systemu CRM musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu CRM i zawarcie umowy pomiędzy klientem a Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
- 4.6. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentów w trakcie trwania umowy.

5. Wymagania Zamawiającego dotyczące montażu urządzeń stacji rowerowych

- 5.1. Rozmieszczenie urządzeń w sposób widoczny, łatwo identyfikowalny w przestrzeni miejskiej.
- 5.2. Mocowanie urządzeń stacji oraz instalację zasilającą należy zaprojektować jako nieingerującą w nawierzchnię, bez elementów wystających ponad nawierzchnię, stwarzających niebezpieczeństwo dla ruchu.
- 5.3. Sposób posadowienia elementów musi uniemożliwiać ich zdemontowanie przez osoby trzecie.

6. System informatyczny CRM:

Oprogramowanie użytkowe do obsługi CRM przez klienta (wypożyczenie, zwrot) zapewni swobodną i prostą obsługę systemu. Oprogramowanie zarządzające CRM cechować się będzie wysokim stopniem niezawodności, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych o korzystaniu z CRM przez klientów i wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń.

7. Aplikacja mobilna dostępna bezpłatnie dla systemów Android, iOS, zapewniająca między innymi:

- 7.1. szybki dostęp do konta użytkownika,
- 7.2. możliwość rejestracji,
- 7.3. wypożyczenia i zwroty rowerów,
- 7.4. zintegrowany QR-code reader umożliwiający wypożyczenia bez podawania numeru roweru,
- 7.5. możliwość monitorowania historii wynajmów i stanu konta,
- 7.6. podgląd aktualnie wypożyczonych rowerów i kodów do linek szyfrowych,
- 7.7. mapa dostępnych rowerów,
- 7.8. możliwość szybkiego doładowania konta,
- 7.9. zgłaszanie usterek rowerów i stacji.

8. Rozmieszczenie rowerów w stacjach rowerowych:

Wykonawca zobowiązany jest do rozmieszczenia rowerów w stacjach rowerowych według wskazania Zamawiającego. W przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów wynikającego z bieżącej eksploatacji CRM, Wykonawca ma obowiązek dokonywać realokacji rowerów pomiędzy stacjami.

9. Wymagania dotyczące reakcji na zdarzenia

9.1. Ustala się czas wymiany dla uszkodzonych elementów CRM:

9.1.1. roweru do 24 h w przypadku wystąpienia usterki roweru,

9.1.2. stojaka lub totemu do 48h.

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

10. Wymagania dotyczące Centrum Kontakt

10.1. Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zorganizuje Biuro Obsługi Klienta (BOK).

10.2. Biuro Obsługi Klienta będzie funkcjonować w tym samym okresie co system CRM.

10.3. Kontakt z Biurem Obsługi Klienta będzie możliwy przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), bądź połączenia telefonicznego (połączenia głosowe oraz informacje SMS), aplikacji mobilnej, w języku polskim; infolinia musi być dostępna przynajmniej w godzinach 6:30-22:00 we wszystkie dni tygodnia, także w dni wolne od pracy.

10.4. W przypadku połączeń telefonicznych koszt każdej minuty rozmowy winien być równy impulsowi zgodnie z taryfą opłat danego operatora, a maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać trzech minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem infolinii). Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 24 godzin.

11. INFORMACJE DODATKOWE

11.1. Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe w związku z wykonywaniem przez niego usług stanowiących przedmiot Umowy.

11.2. W przypadku, gdyby wobec Gminy Miejskiej Ciechanów 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.

11.3. Baza danych klientów, pozyskana w procesie zawierania umów z klientami, będzie traktowana przez Wykonawcę jako materiał poufny i nie będzie wykorzystywana do jakichkolwiek celów innych niż związane z realizacją niniejszej umowy, w szczególności Wykonawca nie może wykorzystywać danych osobowych dla celów reklamowych lub marketingowych, nie związanych z funkcjonowaniem CRM bez uprzedniej zgody użytkowników systemu. Na Wykonawcy ciąży również wszelkie obowiązki wynikające z przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i RODO.