

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **Świadczenie usługi polegającej na uruchomieniu, zarządzaniu i kompleksowej eksploatacji systemu roweru miejskiego w Ciechanowie**. Usługa polega na umożliwieniu pobrania i zwrotu roweru w dowolnej stacji CRM za opłatą wg taryfy ustalonej przez Wykonawcę i przyjętej przez Zamawiającego, prowadzonej w sposób ciągły przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia w okresie funkcjonowania tj. 120 dni od daty podpisania umowy – 31.10.2019r.; 01.04.2020 r. – 31.10.2020 r.; 01.04.2021 r. – 31.10.2021 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 będzie składał się z 8 stacji rowerowych wyposażonych w 1 terminal z panelem informacyjnym i sterującym (w sumie 8), 120 stojaków rowerowych (średnio po 15 na stację), 80 rowerów w tym: 72 sztuk rowerów miejskich standardowych, rowery typu tandem (2 sztuki), rowery miejskie z siedziskiem dla dziecka (4 sztuki), rowerki dziecięce (2 sztuki)

Wykaz stacji rowerowych:

1. Plac Jana Pawła II
2. Dworzec PKP
3. ul. Powstańców Wielkopolskich
4. ul. Armii Krajowej
5. Kąpielisko Krubin
6. MOSiR Kryta Pływalnia
7. Plac Kościuszki
8. PKP Ciechanów Przemysłowy

Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia

Wykonawca w ramach Przedmiotu Zamówienia:

1) W ramach usługi Wykonawca zapewni stacje wyposażone w 15 stojaków rowerowych, na których zamontowane będzie po 10 rowerów na każdej. 8 stacji rowerowych wyposażonych w 1 terminal z panelem informacyjnym i sterującym (w sumie 8), 120 stojaków rowerowych (średnio po 15 na stację), 80 rowerów w tym: 72 sztuk rowerów miejskich standardowych, rowery typu tandem (2 sztuki), rowery miejskie z siedziskiem dla dziecka (4 sztuki), rowerki dziecięce (2 sztuki).

2) Wykonawca zobowiązany będzie do uruchomienia usługi – w terminie 120 dni od daty **zawarcia umowy**

3) Po zakończeniu trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt do zdemontowania i zabrania wszystkich stacji rowerowych, terminali, rowerów oraz wyłączeniem strony internetowej, a ponadto w przypadku, kiedy Wykonawca wykupił specjalną domenę internetową w celu uruchomienia strony internetowej, dokonania jej cesji na Zamawiającego.

4) Po zakończeniu sezonu w określonych latach, Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt: zdemontować oraz przechować rowery oraz elementy stacji wrażliwe na warunki zimowe, a przed rozpoczęciem kolejnego sezonu zamontować je ponownie a także przywrócić teren do stanu pierwotnego, w terminie do 14 dni od zakończenia sezonu. Elementy betonowe (kostka brukowa, płytki chodnikowe) połamane, zniszczone wymienić na nowe.

- 5) System roweru miejskiego ma umożliwiać wypożyczenie i zwrot roweru w dowolnej stacji, przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
- 6) Wykonawca przygotowuje projekt regulaminu i zasad, określających warunki korzystania z roweru miejskiego oraz obowiązki klientów zgodnie z wymogami Zamawiającego.
- 7) Wykonawca zapewni możliwość dokonania wypożyczenia i zwrotu roweru zarówno przez klientów zarejestrowanych w systemie dedykowanym dla Ciechanowa lub systemie dla innego miasta obsługiwane przez Wykonawcę;
- 8) 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;
- 9) Wykonawca określi w regulaminie warunki korzystania z systemu przez osoby poniżej 18 roku życia,
- 10) przygotowanie i dostarczenie, przed rozpoczęciem każdego sezonu, materiałów informacyjnych (wszystkie w kolorze), w tym min. 20 szt. plakatów (format 120 cm x 180 cm), min. 600 szt. ulotek (format A4), zawierających informacje 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;

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 rozpoczęcia 21 do zakończenia 60 minuty wynosi 1 zł.
4. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od rozpoczęcia 61 do zakończenia 120 minuty wynosi 2 zł.
5. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od rozpoczęcia 121 do zakończenia 180 minuty wynosi 3 zł.
6. Opłata za wypożyczenie roweru na czas od rozpoczęcia 181 do zakończenia 240 minuty i każdą kolejną godzinę wynosi 4 zł za godzinę.
7. Opłaty za wypożyczenie roweru sumują się.
8. Maksymalna długość wypożyczenia roweru wynosi 12 godzin.
9. Czas wypożyczenia roweru w systemie CRM jest liczony od chwili pobrania roweru za stacji rowerowej do chwili zwrotu na dowolną stację rowerową funkcjonującą w systemie.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYKONANIA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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

I. Wymagania dotyczące rowerów

1. Wykonawca udostępni zgodnie z opisem poniżej rowery standardowe 72 sztuk, rowery typu tandem (2 sztuki), rowery miejskie z siedziskiem dla dziecka (4 sztuki), rowerki dziecięce (2 sztuki)
2. Rower ma być odporny na zniszczenie, z ograniczoną ilością elementów regulowanych i

odkręcalnych 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 2003 roku Nr 32, poz. 262 z późniejszymi zm.)

i poniższej specyfikacji:

- 2.1. koła o średnicy w przedziale 24-28 cali, (rowerki dziecięce 16-20 cali),
- 2.2. rama – o dużej wytrzymałości, jednobelkowa, z niskim przekrokiem,
- 2.3. piasta przednia – piasta-dynamo,
- 2.4. rowery standardowe, rowery typu tandem, rowery miejskie z siedziskiem dla dziecka – piasta tylna trzybiegowa; rowery dziecięce wyposażone – w piastę jednobiegową,,
- 2.5. widelec – sztywny – nieamortyzowany,
- 2.6. kierownica – o podniesionym wzniosie, wspornik kierownicy – stalowy,
- 2.7. opony – co najmniej 26 x 1,75”, antyprzebiciowe, z paskiem odblaskowym,
- 2.8. przeniesienie napędu – łańcuch,
- 2.9. dzwonek – z obracającym pierścieniem (bez dźwigienki),
- 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.
- 2.11. oświetlenie – lampa tylna LED, zintegrowane światło odblaskowe, lampa przednia LED, zintegrowane światło odblaskowe,
- 2.12. hamulec przedni i tylni – rolkowy przód oraz torpeda tył,
- 2.13. siodełko – poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodełka,
- 2.14. nóżka rowerowa – metalowa,
- 2.15. koszyk do przewożenia przedmiotów o pojemności ok. 15l i nośności faktycznej min. 5 kg,
- 2.16. 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
- 2.17. informacja z danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta.
- 2.18. wykonawca zapewni czystość rowerów w okresie funkcjonowania systemu CRM
- 2.19. moduł gps pozwalający na stały monitoring położenia roweru,
- 2.20. rowery winny być 3. generacji (elektrozamki w słupkach na stacjach)
- 2.21. 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 1,0 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 możliwość zmian treści na skrzydełkach nie więcej niż 1 raz w ciągu całego okresu obowiązywania umowy.
- 2.22. Wykonawca zapewni co najmniej 5 sztuk dodatkowych rowerów standardowych stanowiących rezerwę przeznaczoną na wymianę rowerów niesprawnych.

II. Wymagania dotyczące stacji rowerowych:

- 1.1 Stacje rowerowe mają umożliwić, rejestrację w systemie, bezobsługowe wypożyczenie rowerów oraz ich zwrot przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia w okresie funkcjonowania systemu CRM.
 - a) elementy stacji nie mogą być zasilane kablową siecią energetyczną. Zasilanie odbywać się będzie za pomocą akumulatora i baterii słonecznych,

- b) stacje rowerowe należy ponumerować,
 - c) wykonawca zapewni czystość stacji rowerowych w okresie funkcjonowania systemu CRM.
- 1.2. Stojaki – 120 (średnio po 15 na stację)
- a) kształt musi umożliwiać stabilne ustawienie roweru w pozycji pionowej,
 - b) wyposażone w elektrozamek umożliwiający zapięcie/wypięcie roweru,
 - c) zamontowane w sposób stabilny, uniemożliwiający demontaż zarówno pojedynczego stojaka, jak i całego modułu przez osoby nieupoważnione,
 - d) preferowanym jest umieszczenie stojaków jako zintegrowanego systemu na wspólnej podstawie,
 - e) rozmieszczenie w sposób umożliwiający komfortowe wypożyczenie oraz zwrot roweru,
 - f) Zamawiający przewiduje możliwość zainstalowania standardowych stojaków pozwalających na wypożyczenie i zwrot rowerków dziecięcych. Wówczas wypożyczenie i zwrot rowerków dziecięcych możliwy będzie na każdej stacji. Ponadto, Wykonawca na wybranej przez Zamawiającego stacji zainstaluje dwa stojaki pozwalające na wypożyczenie i zwrot rowerków dziecięcych.
- 1.3. Terminal:
- a) zlokalizowany zawsze bezpośrednio przy stojakach,
 - b) zaprojektowany i wykonany jako jednolity, zwarty element, bez wystających części umożliwiających łatwe oderwanie,
 - c) wyposażony w źródło energii (np. bateria słoneczna, akumulator)
 - d) zawierający elementy:
 - numer stacji;
 - wyświetlacz pozwalający na obsługę procesu wypożyczania roweru w dwóch wersjach językowych: polskiej, angielskiej,
 - regulamin korzystania z CRM w wersji polskiej i angielskiej, - mapę pokazującą umiejscowienie stacji CRM.
- Każdy terminal musi umożliwić minimum:
- a) rejestrację w systemie,
 - b) wypożyczenie roweru
 - c) zwrot roweru
 - d) identyfikację użytkowników poprzez przypisanie do utworzonego, zweryfikowanego i aktywowanego wcześniej w systemie konta użytkownika każdej karty zbliżeniowej unikalnym RFID funkcjonującej w technologii MIFARE, w tym także kart płatniczych czy kredytowych działającej w wyżej wymienionej technologii.
- Wymagane elementy stacji rowerowej
- a) połączenie z kontem użytkownika dowolnej karty płatniczej lub kredytowej
 - b) dokonanie płatności zbliżeniowych przy pomocy kart kredytowych i płatniczych

Wszystkie projektowane elementy muszą być odporne na: korozję, czynniki środowiska wielkomiejskiego, akty wandalizmu.

III. Wymagania dotyczące strony internetowej:

1. Adres strony musi być łatwy do zapamiętania i identyfikowalny z CRM.
2. Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w językach: polski, angielski.
3. Musi umożliwić klientom możliwość wstąpienia do CRM poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta klienta.
4. Elementy składowe strony internetowej:
 - 4.1. regulamin CRM,
 - 4.2. formularz rejestracyjny,
 - 4.3. instrukcja korzystania z systemu,

- 4.4.mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
- 4.5.dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,
- 4.6.panel użytkownika, który umożliwi sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych. Edycja danych osobowych odbywać się będzie po potwierdzeniu ich przez Biuro Obsługi Klienta.
- 4.7.dane operatora.

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

1. Wykonawca przygotowuje projekt regulaminu korzystania z CRM oraz projekt umowy zawieranej z klientem CRM.
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 10,00 złotych brutto. Niewykorzystane środki zgromadzone na indywidualnym koncie będą zwrócone klientowi w przypadku rozwiązania umowy pomiędzy Wykonawcą a klientem systemu.
3. Wykonawca umożliwi korzystanie z systemu przez młodzież do 18 roku na warunkach określonych w regulaminie systemu.
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.
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.
6. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentów w trakcie trwania umowy.

3). Wymagania Zamawiającego dotyczące montażu urządzeń stacji rowerowych

1. Rozmieszczenie urządzeń w sposób widoczny, łatwo identyfikowalny w przestrzeni miejskiej.
2. Przymocowanie oraz instalację zasilającą należy zaprojektować jako nieingerującą w nawierzchnię, bez elementów wystających ponad nawierzchnię, stwarzających niebezpieczeństwo dla ruchu. Przedstawione lokalizacje umieszczone są na nawierzchni twardej, (kostka, płyty chodnikowe, nawierzchnia jezdni).
3. Sposób posadowienia elementów musi uniemożliwiać ich zdemontowanie przez osoby trzecie.

4). Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji CRM

W ramach systemu CRM Wykonawca uruchomi 8 stacji i wyposaży je w 8 terminali, 120 stojaków rowerowych (średnio po 15 na stację) oraz 80 rowerów (w tym 72 rowerów miejskich, 2 szt. tandemów, 4 szt. rowerów miejskich z siedziskiem dla dziecka oraz 2 szt. rowerków dziecięcych). Wykonawca zobowiązany jest umieszczać stacje rowerowe na terenach wskazanych przez Zamawiającego.

I. 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.

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

- a) szybki dostęp do konta użytkownika,
- b) możliwość rejestracji,

- c) wypożyczenia i zwroty rowerów,
- d) zintegrowany QR-codereader umożliwiający wypożyczenia bez podawania numeru roweru,
- e) możliwość monitorowania historii wynajmów i stanu konta,
- f) podgląd aktualnie wypożyczonych rowerów i kodów do linek szyfrowych,
- g) mapa dostępnych rowerów,
- h) możliwość szybkiego doładowania konta,
- i) zgłaszanie usterek rowerów i stacji.

III. 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.

IV. Wymagania dotyczące reakcji na zdarzenia

1. Ustala się czas wymiany dla uszkodzonych elementów CRM:
 - 1.1. roweru – wg wskazania w ofercie (kryterium oceny ofert),
 - 1.2. panelu sterującego i stojaka do 24 h,
 - 1.3. stacji rowerowej lub terminal do 48h.
2. Czas wymiany liczy się od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego, użytkownika lub osoby trzecie.

V. Wymagania dotyczące Centrum Kontaktów

1. Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zorganizuje Biuro Obsługi Klienta (BOK).
2. Biuro Obsługi Klienta będzie funkcjonować w tym samym okresie co system CRM.
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.
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 3 min. (od momentu uzyskania połączenia z numerem Infolinii). Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 24 godzin.

INFORMACJE DODATKOWE

1. Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe w związku z wykonywaniem przez niego usług stanowiących przedmiot Umowy.
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.
3. Wykonawca zapewni ochronę danych osobowych klientów zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych i RODO.