

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nazwa i kod CPV:

„Zorganizowanie, uruchomienie, zarządzanie i kompleksowa eksploatacja Systemu Bezobsługowych Wypożyczalni Rowerowych w Bielsku-Białej (SBWR)”

50111000-6 – Zarządzanie flotą pojazdów; usługi konserwacyjne i naprawcze

42961100-1 – System kontroli dostępu

34430000-0 – Rowery

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na zorganizowaniu, uruchomieniu oraz zarządzaniu i kompleksowej eksploatacji Systemu Bezobsługowych Wypożyczalni Rowerowych w Bielsku-Białej w okresie od dnia 1 kwietnia 2018 r. do 31 października 2021 roku. System funkcjonował będzie w okresach od 1 kwietnia do 31 października w latach 2018 – 2021.
2. System Bezobsługowych Wypożyczalni Rowerowych będzie się nazywał BBbike.
3. W trakcie prac nad wdrożeniem systemu Zamawiający zastrzega sobie prawo do przynajmniej jednego spotkania konsultacyjnego na każdy tydzień prac. Spotkania odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego, w Bielsku-Białej, przy Placu Ratuszowym 5.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
5. Zamawiający przewiduje udzielenie zamówienia, o którym mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych. Zamówienie może polegać na rozbudowie Systemu Wypożyczalni Rowerowych w Bielsku-Białej poprzez dołączenie do niego kolejnych stacji (max 4), dostawie dodatkowych rowerów miejskich (max 32).
6. Inwestycja spełnia wymagania, określone w art. 29 ust. 5 ustawy Pzp., w zakresie użytkowania jej przez osoby ze stopniem niepełnosprawności, który umożliwia bezpieczne poruszanie się na rowerze zgodnie z przepisami ruchu drogowego dla rowerzystów.

Przedmiot zamówienia obejmuje również utrzymanie i obsługę wszystkich urządzeń związanych z funkcjonowaniem SBWR.

A. OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Wprowadzenie.

- 1.1. Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie, uruchomienie, zarządzanie i kompleksowa eksploatacja Systemu Bezobsługowych Wypożyczalni Rowerowych w Bielsku-Białej (SBWR) w okresie od dnia zawarcia umowy do dnia zakończenia okresu obowiązywania umowy.
- 1.2. W ramach zarządzania i kompleksowej eksploatacji SBWR Wykonawca zapewni pełną obsługę SBWR w zakresie jego prawidłowego funkcjonowania, obsługi klientów i realizacji wszystkich obowiązków względem Zamawiającego.

- 1.2.1. Wypożyczenie roweru będzie możliwe po rejestracji indywidualnego konta w systemie informatycznym, akceptacji regulaminu oraz wpłaceniu przez Klienta opłaty inicjalnej w wysokości 10 złotych brutto (słownie: dziesięć złotych 00/100). Opłata inicjalna wnoszona jednorazowo i bezzwrotnie podczas rejestracji w SBWR przeznaczona jest w całości na pokrycie pierwszych kosztów wypożyczeń roweru przez użytkownika.
- 1.2.2. Korzystanie z rowerów bez żadnych dodatkowych opłat będzie możliwe, o ile dzienna suma czasów wypożyczenia roweru nie przekroczy bezpłatnych 20 minut. Uprawnienie to będzie obowiązywało przez cały okres, na jaki została zawarta umowa z Klientem.
- 1.2.3. Warunkiem bezpłatnego korzystania przez klientów z systemu przez 20 minut jest wypożyczenie i zwrot roweru na dowolną stację rowerową w czasie do 20 minut.
- 1.2.4. Wykonawca zapewni możliwość zatrzymania procesu naliczania opłat za wypożyczenie oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii stacji. Klient powinien mieć możliwość zgłoszenia takiej potrzeby zarządzającemu SBWR np. poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta.
- 1.2.5. Opłata inicjalna, opłaty wynikające z przekroczenia czasu darmowego oraz abonament miesięczny będą jedynymi opłatami dla Klientów pod warunkiem korzystania z SBWR zgodnie z jego przeznaczeniem.
- 1.2.6. SBWR ma zapewnić możliwość samodzielnego wypożyczenia z dowolnej stacji i oddania rowerów na dowolną stację przez klientów, przez całą dobę (24 h) i w każdym dniu tygodnia (7 dni) w okresach funkcjonowania SBWR.
- 1.2.7. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostępność minimum 192 sprawnych rowerów w okresie funkcjonowania SBWR, czyli od 1 kwietnia do 31 października w latach 2018-2021.
- 1.3. Przedmiot zamówienia obejmuje również utrzymanie i obsługę wszystkich urządzeń związanych z funkcjonowaniem SBWR.
- 1.4. SBWR składa się z minimum 24 stacji rowerowych, z których każda jest wyposażona w terminal z panelem sterującym i informacyjnym, minimum 288 stojaków rowerowych, z czego 12 na każdej stacji, minimum 192 rowerów i 10 rowerów zapasowych.

2. Wykonawca w ramach przedmiotu zamówienia:

- 2.1 Wykona i uzgodni projekty rowerów, stacji rowerowych oraz strony internetowej służącej do obsługi SBWR.
- 2.2 Wykona projekt regulaminu korzystania z SBWR określającego prawa i obowiązki klientów SBWR.
- 2.3 Dokona montażu urządzeń stacji rowerowych (terminale, stojaki, i inne).
- 2.4 Dostarczy rowery.
- 2.5 Dokona rozruchu testowego SBWR.
- 2.6 Przeszkoli wybranych pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania urządzeń SBWR oraz kontroli i pozyskiwania danych z systemu informatycznego SBWR.
- 2.7 Uruchomi i będzie eksploatował SBWR.
- 2.8 Będzie utrzymywał system informatyczny do obsługi systemu.
- 2.9 Wdroży taryfę poboru opłat przedstawioną do akceptacji Zamawiającego.
- 2.10 Uruchomi Biuro Obsługi Klienta.
- 2.11. Zamawiający stosownie do art. 29 ust. 3a Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę wszystkie osoby

tj. jako osoby wykonujące czynności w zakresie realizacji zamówienia, których wykonanie polega na wykonaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1* ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy. Umowa o pracę powinna być zawarta co najmniej przez cały okres realizacji umowy.

* art. 22 § 1 Kodeksu pracy z dnia 26 czerwca 1974 r.: Przez nawiązanie stosunku pracy pracownik zobowiązuje się do wykonywania pracy określonego rodzaju na rzecz pracodawcy i pod jego kierownictwem oraz w miejscu i czasie wyznaczonym przez pracodawcę, a pracodawca - do zatrudniania pracownika za wynagrodzeniem.

2.11.1. Powyższy warunek zostanie spełniony poprzez zatrudnienie na umowę o pracę nowych pracowników lub wyznaczenie do realizacji zamówienia pracowników już zatrudnionych u Wykonawcy.

Zamawiający na każdym etapie trwania umowy ma prawo do weryfikacji ww. zobowiązania poprzez wgląd do dokumentów potwierdzających zatrudnienie osób do wykonania przedmiotowych czynności. Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia ww. dokumentów na każde żądanie Zamawiającego w terminie 2 dni. W przypadku rażąco nienależytego wykonania ww. obowiązku, Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy w terminie 2 dni od powiadomienia Wykonawcy o stwierdzonej niezgodności co do stanu zatrudnienia przy realizacji zamówienia oraz wezwania do niezwłocznego przywrócenia stanu zgodnego z ofertą.

W przypadku osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą lub wspólników spółek osobowych oraz kapitałowych niezatrudniających pracowników, Zamawiający zastrzega, że czynności w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia wykonają osobiście osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, wspólnicy spółek kapitałowych oraz osobowych.

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

B. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYKONANIA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Wytyczne dotyczące poboru opłat dla SBWR.

Opłaty wnoszone przez klientów za korzystanie z roweru będą pobierane według taryfy przyjętej przez Wykonawcę. Wykonawca będzie miał dowolność w kształtowaniu taryfy w granicach wyznaczonych przez Zamawiającego, tj. stawka maksymalna za okres od 21 do 60 minuty wynosi max. 2 zł, a za drugą godzinę max. 4 zł, kolejne godziny według stawki ustalonej przez Wykonawcę.

- 1.1. Klienci SBWR będą posiadać prawo do bezpłatnego korzystania z roweru przez 20 minut dziennie. Jeżeli klient nie wykorzysta darmowej ilości czasu podczas jednego wypożyczenia, będzie miał możliwość wykorzystania pozostałych minut podczas kolejnych wypożyczeń, dopóki ich dzienna suma nie przekroczy 20 minut. Korzystanie z roweru ponad 20 minut przez klientów systemu może być podstawą do naliczania opłat według cennika Wykonawcy określonego w regulaminie systemu.
- 1.2. Zamawiający informuje, że opłata inicjalna wnoszona jednorazowo podczas rejestracji przez przyszłego użytkownika w SBWR przeznaczona jest w całości na pokrycie pierwszych wypożyczeń roweru przez użytkownika, została ona ustalona na poziomie 10 zł w celu jak największej dostępności i popularyzacji roweru miejskiego (SBWR) na terenie Bielska-Białej.

Zamawiający informuje, że opłata inicjalna w wysokości 10 zł wnoszona jednorazowo przez użytkowników SBWR podczas rejestracji jest wykorzystywana na pierwsze wypożyczenia rowerów SBWR podlegające opłacie, ale nie będzie zwracana w całości ani w części użytkownikowi SBWR po jego wystąpieniu z systemu przed rzeczywistym wykorzystaniem przez niego na wypożyczenia rowerów kwoty 10 zł. Opłata inicjalna jest jednorazową opłatą bezzwrotną (np. na podstawie zapisów regulaminu przygotowywanego przez Wykonawcę) wnoszoną przez użytkownika systemu, która ma zachęcić użytkownika do rzeczywistego aktywnego korzystania z rowerów publicznych w SBWR, w przypadkach skrajnych nawet tylko w celu wykorzystania przez użytkownika środków wprowadzonych do systemu SBWR w formie opłaty inicjalnej.

- 1.3. Abonament – Zamawiający dopuszcza wprowadzenie opłaty abonamentowej na okres 30 dni. Opłata będzie pobierana automatycznie przy pierwszym wypożyczeniu i nie może być wyższa niż 20 złotych na miesiąc. Opłata inicjalna w wypadku wyboru taryfy abonamentowej przez użytkownika, może być przeznaczona na pokrycie całościowych bądź częściowych kosztów abonamentu.
- 1.4. Wprowadzenie opłaty abonamentowej nie może wykluczać możliwości wypożyczania rowerów według taryfy godzinowej oraz nie może wpływać na prawo do bezpłatnego korzystania z roweru przez 20 minut przez klientów nie posiadających abonamentu.
- 1.5. Pobrane opłaty stanowią przychód Wykonawcy.

2. Wymagania dotyczące rowerów.

Rower musi być fabrycznie nowy, nieużywany, charakterystyczny, wszystkie mają być jednakowe, identyfikowalne z SBWR, odporne na zniszczenie i zmienne warunki atmosferyczne, 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 i poniższej specyfikacji:

- a) błotniki - tworzywo sztuczne, aluminium lub stal, błotnik tylny – głęboki, spełniający rolę osłony szprych - w roli osłony szprych dopuszcza się wypełnienie tylnej części ramy elementem mogącym stanowić również nośnik reklamy i informacji,
- b) hamulec przedni – rolkowy lub bębnowy,
- c) hamulec tylny – rolkowy, bębnowy lub typu „torpedo”,
- d) kierownica – miejska, kierownica ma znajdować się wyżej niż siodło i zapewnić wygodną, wyprostowaną pozycję na rowerze,
- e) dzwonek – z obracającym pierścieniem (bez dźwigienki),
- f) kosz na kierownicę – stalowy lub plastikowy, pojemność ok. 15l, nośność faktyczna ok. 20 kg, zamontowany w sposób uniemożliwiający jego demontaż przez użytkownika podczas korzystania z roweru,
- g) mechanizm korbowy - uszczelniony środek suportowy (oś mechanizmu korbowego zintegrowana z łożyskami), korby – aluminium lub napęd wałkiem,
- h) nóżka – stalowa lub aluminiowa,
- i) opony – co najmniej 26 x 1,5”-1,75”, z paskiem odblaskowym, z powłoką antyprzebiciową, bieżnik typu miejskiego (niski), profil opony okrągły, opona pompowana,
- j) osłona łańcucha – poliwęglan lub metal, lub zintegrowana z wałkiem, zapobiegająca wkręcaniu odzieży w korby, zabrudzeniu odzieży łańcuchem.
- k) oświetlenie:

- lampa tylna – LED, zintegrowane światło odblaskowe,
- lampa przednia – LED, zintegrowane światło odblaskowe,
- l) piasta przednia – piasta-dynamo z hamulcem,
- m) piasta tylna – pięcio-, sześć-, siedmio- lub ośmiobiegowa z hamulcem,
- n) rama – aluminiowa, o dużej wytrzymałości, jednobelkowa, unisex (z niskim przekrokiem),
- o) siodło - poszycie – pianka integralna, stelaż stalowy, odpowiednie do jazdy w wyprostowanej pozycji,
- p) szybkozaciskowy wspornik siodła - zamocowany na stałe do ramy, obsługiwany bez narzędzi,
- r) widelec – sztywny (nieamortyzowany), stalowy o średnicy zewnętrznej minimum 1”,
- s) wspornik kierownicy – 1 1/8” (pogrubiony), aluminiowy lub stalowy,
- t) wspornik siodełka – aluminiowy, zablokowana możliwość wyjęcia z ramy,
- u) waga roweru w pełnym wymaganym przez Zamawiającego wyposażeniu nie powinna przekroczyć 26 kg,
- v) indywidualne zapięcie rowerowe umożliwiające pozostawienie roweru w innym miejscu niż przeznaczona do tego stacja rowerowa, od momentu wypożyczenia roweru do chwili jego zwrotu tylko przez osobę, która dokonała wypożyczenia (zapięcie musi umożliwiać jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania),
- w) rower musi posiadać czytelną informację z numerem roweru, danymi kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta oraz logo miasta;
- x) wszystkie elementy roweru, służące do jego dokowania w stacji rowerowej, winny być trwale z nim powiązane (uniemożliwiając ich np. odkręcenie, ułamanie) i zabezpieczone antykorozyjnie,
- y) kolor ramy rowerowej: zielony RAL 6018,
- z) Wybrany Wykonawca zaprezentuje Zamawiającemu, w jego siedzibie celem akceptacji wzorcowy rower wraz z całym wymaganym wyposażeniem, który będzie używany w systemie SBWR.

3. Wymagania dotyczące stacji rowerowych.

3.1. Stacje rowerowe mają umożliwić bezobsługowe wypożyczanie rowerów oraz ich zwrot przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia w okresach funkcjonowania systemu SBWR bez względu na dostępność wolnych miejsc dokowania (stojaków) rowerów w danej stacji. Stacje powinny być wykonane w sposób trwały oraz estetyczny. Wszystkie pasywne elementy powinny być wykonane ze stali nierdzewnej.

3.2. Wymagane elementy stacji rowerowej.

3.2.1. **Stojaki** – wyposażone w element dokowania, 12 szt. w jednej stacji rowerowej w dniu uruchomienia systemu, następnie w razie potrzeb stojaki mogą zostać rozlokowane na stacjach w ilości 6-14 szt. Stojaki mają być w modułach 1, 2 i 3 stojakowych oraz:

- a) kształt musi umożliwić stabilne ustawienie roweru w pozycji pionowej,
- b) materiał: stal szlachetna (minium A2) za wyjątkiem elektrozamków,
- c) wyposażone w elektrozamek umożliwiający zapięcie/wypięcie roweru,
- d) zamontowane w sposób stabilny, uniemożliwiający demontaż zarówno pojedynczego stojaka, jak i całego modułu przez osoby nieupoważnione,

- e) preferowanym jest umieszczanie stojaków jako zintegrowanego systemu na wspólnej podstawie zawierającej również instalacje kablowe zasilające; podstawa musi na swoich zakończeniach posiadać skosy, likwidujące efekt stopnia, będącego skutkiem grubości podstawy,
- f) Zamawiający oczekuje realizacji stacji rowerowych minimalizujących liczbę miejsc mocowania konstrukcji stacji do nawierzchni oraz utrudniających oczyszczanie nawierzchni stacji rowerowych.
- g) rozmieszczone w sposób umożliwiający komfortowe wypożyczenie oraz zwrot roweru,
- h) umożliwiające przypięcie (zwrot roweru) przy pełnym napełnieniu stojaków lub zaniku napięcia stacji za pomocą indywidualnego zapięcia rowerowego,
- i) rozstawione nie rzadziej niż 110 cm i nie gęściej niż 80 cm,
- j) wszystkie elementy stojaków trwale zabezpieczone atykorozyjnie.

3.2.2. **Terminal** – minimum 1 szt. w jednej stacji rowerowej:

- 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, ogniwo fotowoltaiczne), i z niego całkowicie zasilany, umożliwiający minimum 48 godzinny czas działania w przypadku braku ładowania ze źródła słonecznego.
- d) wymiary – wysokość max. 3 m, wysokość obudowy terminala: max 1,9 m, szerokość max. 0,70 m, głębokość max. 0,50 m,
- e) zawierający elementy:
 - logotyp SBWR, numer stacji,
 - wyświetlacz pozwalający na obsługę procesu wypożyczenia roweru w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej; w stanie spoczynku dopuszcza się wyłączenie ekranu - wzbudzenie winno nastąpić przy każdym naciśnięciu przycisku lub sygnale z czytników kart o zbliżeniu karty,
 - wyświetlacz minimum 7", RGB 800x480, @60fps,
 - zapewniający możliwość identyfikacji Klienta wypożyczającego rower przynajmniej w oparciu o indywidualny numer klienta oraz numer PIN nadawane podczas rejestracji,
 - regulamin korzystania z SBWR w wersji polskiej i angielskiej,
 - mapę pokazującą umiejscowienie stacji SBWR; mapa ma posiadać możliwość podświetlenia na co najmniej 30 sekund, aktywowanego przy pomocy przycisku,
 - czytnik kart zbliżeniowych, możliwość płatności zbliżeniowo kartą oraz smartphonem.

3.2.3. Bezpłatne wi-fi w najbliższym otoczeniu stacji, które umożliwi rejestrację użytkowników, zarządzanie i doładowanie konta na prywatnych urządzeniach mobilnych. W punkcie wi-fi będzie możliwość wejścia jedynie na stronę systemu BBbike.

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

- 3.2.5. Szata graficzna i kolorystyka elementów – projekty muszą być przedstawione do akceptacji Plastykowi Miejskiemu. Akceptacja będzie udzielona w trybie opinii w czasie do 7 dni od przedstawienia projektu. Projekt musi zawierać dokumentację fotograficzną i projektową.
- 3.2.6. Dominujący kolor stacji rowerowej: zielony RAL 6018.

4. Wymagania dotyczące strony internetowej.

- 4.1. Adres strony musi być łatwy do zapamiętania.
- 4.2. Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w językach: polski i angielski.
- 4.3. Musi umożliwić klientom możliwość wstąpienia do SBWR poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta klienta.
- 4.4. Elementy składowe strony internetowej:
- regulamin SBWR,
 - formularz rejestracyjny,
 - instrukcja korzystania z systemu wraz z filmem instruktażowym,
 - mapa systemu z informacją o liczbie rowerów i wolnych miejsc we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
 - dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,
 - panel użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych,
 - dane operatora,
 - inne, bieżące i archiwalne materiały związane z SBWR, w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego.
- 4.5. Cała strona musi prawidłowo działać na urządzeniach mobilnych.

5. Regulamin korzystania z SBWR.

- 5.1 Wykonawca przygotowuje w oparciu o ogólne warunki przedstawione w SIWZ i projekcie umowy projekt regulaminu korzystania z SBWR. Uregulowane będą tu kwestie korzystania przez klientów z SBWR, w szczególności związane z wnoszeniem opłaty inicjalnej, opłaty abonamentowej oraz ponoszeniem opłat z tytułu korzystania z SBWR. Opłata inicjalna, opłaty abonamentowe, opłaty za wypożyczenie roweru, opłaty wynikające z przekroczenia 12-godzinnego okresu wypożyczenia roweru są jedynymi opłatami dla użytkowników z tytułu korzystania z systemu zgodnie z jego przeznaczeniem. Opłaty z tytułu wypożyczeń, opłaty abonamentowe, opłaty wynikające z przekroczenia 12-godzinnego okresu wypożyczenia roweru stanowią przychód Wykonawcy.
- 5.2 Wykonawca po podpisaniu umowy przekaże Zamawiającemu taryfę opłat za korzystanie z systemu SBWR.
- 5.3 Projekty dokumentów muszą uzyskać akceptację Zamawiającego.
- 5.4 Warunkiem przystąpienia klientów do systemu SBWR musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu SBWR, co będzie równoważne z zawarciem umowy pomiędzy klientem a Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
- 5.5 Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentów w trakcie trwania umowy.

6. Montaż urządzeń stacji rowerowych.

- 6.1 Rozmieszczenie urządzeń w sposób widoczny, łatwo identyfikowalny w przestrzeni miejskiej oraz możliwie dostosowany do obecnego zagospodarowania terenu.
- 6.2 Przymocowanie oraz instalację zasilającą należy zaprojektować jako nieingerującą w nawierzchnię, bez elementów wystających ponad nawierzchnię, stwarzających niebezpieczeństwo dla ruchu. Przedstawione lokalizacje umieszczone będą na nawierzchni twardej, (kostka, płyty chodnikowe, nawierzchnia jezdni).
- 6.3 Techniczne rozwiązania posadowienia elementów stacji muszą dawać Wykonawcy możliwość demontażu, zarówno w indywidualnych przypadkach, jak i w okresie niefunkcjonowania SBWR. Jednocześnie sposób posadowienia elementów musi uniemożliwiać ich zdemontowanie przez osoby trzecie.

7. Rozruch testowy SBWR.

- 7.1. Na co najmniej 3 dni przed przewidywanym uruchomieniem SBWR zostanie wykonany rozruch testowy:
 - a) rozruch testowy może nastąpić po uruchomieniu Biura Obsługi Klienta oraz oprogramowania służącego do obsługi SBWR,
 - b) rozruch testowy przeprowadzi Komisja Rozruchowa powołana przez Wykonawcę z udziałem przedstawicieli Zamawiającego,
 - c) rozruch testowy ma na celu sprawdzenie funkcjonowania SBWR, jego kompletności oraz spełniania parametrów i właściwości określonych w Umowie, SIWZ oraz ofercie Wykonawcy,
 - d) rozruch testowy będzie polegać na uruchomieniu i ciągłym, trwającym co najmniej 8 godzin sprawdzeniu działania w pełni funkcjonalnego systemu wypożyczania, systemu informatycznego, strony internetowej SBWR i systemu rozliczeń oraz wykazaniu w tym czasie sprawnego funkcjonowania wszystkich stacji rowerowych i Biura Obsługi Klienta,
- 7.2. Uruchomienie SBWR może nastąpić wyłącznie po potwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowości działania SBWR na podstawie poprawnie przeprowadzonego rozruchu testowego.

8. Przeszkolenie pracowników.

Przeprowadzenie w terminach określonych przez Zamawiającego nieodpłatnych szkoleń, dla 2 osób wytypowanych przez Zamawiającego, w zakresie użytkowania SBWR szczegółowo określonego w § 4 ust.1 pkt. 7 Umowy w ramach wynagrodzenia określonego w § 11 ust.1 Umowy.

9. Uruchomienie i eksploatacja SBWR.

- 9.1 W ramach SBWR Wykonawca uruchomi minimum 24 stacje i wyposaży je według żądania Zamawiającego w minimum 24 terminale, minimum 288 stojaków rowerowych, minimum 192 rowery oraz 10 rowerów zapasowych.
- 9.2 Wykaz ilościowy rowerów, terminali i stojaków rowerowych dla poszczególnych stacji rowerowych Zamawiający przekaże po podpisaniu umowy Wykonawcy wraz z wykazem lokalizacji stacji rowerowych oraz mapami.

10. System informatyczny SBWR.

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

10.2 Specyfikacja systemu informatycznego SBWR:

10.2.1 Funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemu SBWR:

- a) możliwość Identyfikacji użytkownika w stacji rowerowej poprzez karty zbliżeniowe,
- b) możliwość identyfikacji użytkownika w oparciu o indywidualny numer klienta oraz numer PIN nadawane podczas rejestracji,
- c) obsługa płatności opartych o abonament,
- d) obsługa płatności za wypożyczenie roweru opartych o stawki progresywne związane z czasem użytkowania roweru z dokładnością do jednej minuty na podstawie różnicy czasu pomiędzy wypożyczeniem i zwrotem roweru. W szczególności powinna być możliwość ustalenia stawki zero (wypożyczenie nieodpłatne) dla krótkiego okresu wypożyczenia, np. do 20 minut,
- e) możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od długości okresu wypożyczenia (stosowania taryfy stałej za każdy ustalony minimalny okres wypożyczenia lub opłaty degresywnej lub opłat progresywnych),
- f) możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w ciągu dnia, w różnych dniach tygodnia (dzień weekendowy, dzień powszedni), w różnych porach roku,
- g) możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od miejsca wypożyczenia i miejsca zwrotu. System powinien umożliwiać wskazanie lokalizacji, dla których można zdefiniować indywidualne taryfy (np. odległe wypożyczalnie, lub trasa wiodąca stromo pod górę),
- h) premiowanie wybranych grup użytkowników (np. studentów lub pracowników danej organizacji, która podpisała umowę na korzystanie z systemu SBWR),
- i) możliwość modyfikacji wszystkich parametrów określających powyższe modele płatności,
- j) możliwość dokonywania płatności związanych z wstąpieniem do SBWR i wypożyczeniem roweru przez klienta bezpośrednio w stacji rowerowej (za pomocą transakcji dokonywanych kartami kredytowymi),
- k) blokowanie na kartach bankowych (kredytowych) kwot gwarancyjnych (kaucji) za wypożyczenie roweru w jego okresie użytkowania (dla niezarejestrowanych użytkowników) i zwrot (anulowanie blokady) w momencie zwrotu roweru; blokada kwoty może opiewać na max 8 złotych;
- l) tworzenie „czarnej listy” osób wobec systemu SBWR. Do „czarnej listy” będą należały osoby, które np. zostały zidentyfikowane, jako niszczące system, zalegające z opłatami, dokonały kradzieży roweru
- m) blokowanie dostępu do systemu/wypożyczenia osobom z „czarnej listy”,

- n) maksymalny czas reakcji od momentu dokonania przez klienta płatności do momentu aktywacji konta klienta w systemie, nie powinien przekroczyć 15 minut, o ile system księgowania danego banku zapewnia taką możliwość.
- 10.3. Zbiorcze rozliczenie dla firm/organizacji, które podpisały zbiorową umowę na korzystanie z systemu SBWR.
- 10.4. Wykonawca zapewni możliwość przekazywania raportów o działaniu systemu oraz informacji statystycznych o działaniu SBWR i użytkownikach Zamawiającemu na każdym etapie działania systemu. Przekazywane informacje będą umożliwiały tworzenie wielowymiarowych statystyk i nie będą zawierać danych osobowych identyfikujących dane z konkretnymi osobami. Dopuszcza się przekazywanie danych zawierających m.in.: dominujące źródła i cele ruchu, sposoby płatności, obciążenie poszczególnych wypożyczalni. Informacje te służyć mogą jedynie do oceny zasad funkcjonowania systemu, optymalizacji działania systemu, badań i określania dalszych kierunków rozwoju systemu SBWR. Dane należy przekazywać z uwzględnieniem wymogów Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.

11. Rozmieszczenie rowerów w stacjach rowerowych.

- 11.1. Wykonawca zobowiązany jest do rozmieszczenia rowerów w stacjach rowerowych według wskazania Zamawiającego (rozmieszczenie wyjściowe). W trakcie realizacji umowy Zamawiającemu przysługuje prawo zmiany rozmieszczenia rowerów w stacjach rowerowych. Z wnioskiem o zmianę rozmieszczenia może się zwracać również Wykonawca.
- 11.2. W przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów wynikającego z bieżącej eksploatacji SBWR, Wykonawca ma obowiązek dokonywać realokacji rowerów pomiędzy stacjami zgodnie z poniższymi wytycznymi.
- 11.2.1. Ustala się pięć stopni zapelnienia stacji:
- 11.2.2. brak rowerów na stacji,
 - 11.2.3. 1 rower na stacji,
 - 11.2.4. 2-10 rowerów na stacji,
 - 11.2.5. 11 rowerów na stacji,
 - 11.2.6. 12 rowerów na stacji.
- 11.2.2. Ustala się czas realokacji rowerów w godzinach 6-22 w przypadku wystąpienia (1) oraz (5) stopnia zapelnienia – 4 godziny.
- 11.2.3. Ustala się, że w godzinach 22-6 powinna zostać wykonana realokacja rowerów, tak, żeby na żadnej stacji nie było stopnia zapelnienia (1) lub (2).

12. Minimalne wymagania dotyczące reakcji na zdarzenia (reakcja serwisu).

- 12.1. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania bezzwłocznych napraw i wymiany rowerów uszkodzonych, tj. posiadania zapasów sprzętu, w celu zapewnienia stałej zadeklarowanej liczby sprawnych rowerów (minimum 192 szt.) podlegających wypożyczeniu w ramach usługi SBWR. Wykonawca będzie wypożyczał rowery wyłącznie sprawne, z kompletnym wyposażeniem technicznym, umożliwiającym ich prawidłowe i bezpieczne użytkowanie.
- 12.2. 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 (minimum 24 szt.) sprawnych stacji bezobsługowych.

12.3. Ustala się maksymalny czas wymiany dla uszkodzonych elementów SBWR:

- 12.1.1. roweru do 24h,
- 12.1.2. panelu sterującego do 48h,
- 12.1.3. stojaka do 48h,
- 12.1.4. stacji rowerowej do 48h.

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

13. Wymagania dotyczące Biura Obsługi Klienta.

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

13.2. Biuro Obsługi Klienta będzie funkcjonować w tym samym okresie co SBWR. Będzie obsługiwane w języku polskim i angielskim.

13.3. Biuro Obsługi Klienta będzie czynne w godzinach od 6:00 do 22:00 w dni robocze oraz od 9:00 – 21:00 w soboty, niedziele i święta. Kontakt będzie możliwy przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), bądź połączenia telefonicznego (połączenia głosowe oraz informacje SMS). Koszt każdej minuty rozmowy będzie równy kosztowi impulsu, natomiast koszt wiadomości tekstowej nie będzie wyższy niż stawka przewidziana przez operatora. Parametry obsługi należy utrzymać na poziomie charakterystycznym dla współczesnych usług tego typu. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 5 minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem). Maksymalny czas odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 4 godzin (w czasie kiedy BOK jest czynne).

13.4. Poza godzinami funkcjonowania BOK wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników systemu. Skrzynka głosowa pomocy technicznej ma być czynna całodobowo. Infolinię należy wyposażyć w możliwość nagrania informacji głosowej dla obsługi systemu, identyfikowanej numerem użytkownika (np. zgłoszenie o awarii).

13.5. W ramach prowadzenia BOK Wykonawca zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi i wnioski z zakresu funkcjonowania SBWR. Skargi mają być rozstrzygane w terminie nie dłuższym niż 21 dni. Zamawiający będzie otrzymywał kopie skarg i odpowiedzi razem z comiesięcznym zestawieniem ilości skarg.

14. Informacje dodatkowe

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

14.2. W przypadku, gdyby wobec Zamawiającego 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.

14.3. W przypadku, gdyby na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Zamawiający zobowiązany zostałby 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.
- 14.4. Wykonawca dołoży w przyszłości wszelkich starań, aby do SBWR dołączyć inne systemy wypożyczalni roweru publicznego na terenie miasta Bielska-Białej, o ile takie powstaną.
 - 14.5. Z tytułu transakcji bezgotówkowych Wykonawca nie obciąży klienta dodatkowymi kosztami i opłatami.
 - 14.6. System Bezobsługowych Wypożyczalni Rowerowych w Bielsku-Białej będzie się nazywał BBbike.