

## Załącznik nr 1 do SIWZ OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Przedmiot zamówienia

- 1) Przedmiot Zamówienia obejmuje realizację systemu roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi".
- 2) W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do dostawy wszystkich niezbędnych przedmiotów i urządzeń, oraz zorganizowania, bieżącego zarządzania i eksploatacji Systemu Roweru Miejskiego w Mieście Czeladź. System Roweru Miejskiego w Czeladzi (dalej zwany także Systemem RM lub Systemem) będzie obejmował budowę bezobsługowej wypożyczalni rowerów umożliwiającej krótkotrwałe podróże pomiędzy węzłami przesiadkowymi, a także po okolicach Czeladzi, dzięki możliwości wypożyczenia rowerów rozmieszczonych na stacjach rowerowych.
- 3) Zamówienie jest podzielone na dwa Etapy:
  - a) Etap I – Dostawa z montażem i rozruch Systemu Roweru Miejskiego
  - b) Etap II – Obsługa sezonu rowerowego w roku 2021
- 4) System RM System będzie składał się z 4 stacji rowerowych wyposażonych w 4 totemy informacyjne, 78 stojaków rowerowych, 50 rowerów, wraz z towarzyszącym oprogramowaniem umożliwiającym korzystanie z wypożyczalni rowerów. Stacje, o których mowa powyżej zostaną zlokalizowane w miejscach opisanych w pkt. 2.3 poniżej.
- 5) Szczegółowe warunki korzystania z Systemu RM w Czeladzi będzie określał Regulamin korzystania z Systemu RM (dalej: Regulamin).

### 2. Realizacja zamówienia w Etapie I

#### 2.1 Dostawa i rozruch Systemu – ogólne warunki

W ramach realizacji I Etapu I zamówienia Wykonawca:

- 1) przygotuje i uzgodni z Zamawiającym projekty:
  - a) rowerów,
  - b) stacji rowerowych (totemy i stojaki),
  - c) strony internetowej dedykowanej Systemowi Roweru Miejskiego w Czeladzi i aplikacji mobilnej,
  - d) dokumentów określających sposób korzystania z Systemu RM przez użytkowników RM, w

szczegółności Regulamin korzystania z Systemu RM oraz wzór umowy z użytkownikiem, zapisy dotyczące przetwarzania danych osobowych.

Wszystkie elementy systemu powinny być oznakowane znakiem graficznym Systemu RM i/lub Miasta Czeladź oraz informacją o dofinansowaniu projektu ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego).

- 2) wykona i dostarczy stronę internetową oraz aplikację mobilną do obsługi Systemu RM w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych przesyłanych za jej pośrednictwem, udostępni infrastrukturę do obsługi strony i aplikacji wraz z niezbędnymi licencjami. Strona internetowa zostanie powiązana przez wykonawcę ze stroną Urzędu Miasta Czeladź i Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej w Czeladzi,
- 3) zapewni i uruchomi system informatyczny obsługujący System RM oraz aplikację mobilną umożliwiającą pełne korzystanie z Systemu RM,
- 4) przeprowadzi montaż i kompleksowe uruchomienie wszystkich elementów składowych Systemu w lokalizacjach określonych przez Zamawiającego,
- 5) udzieli Zamawiającemu niewyłącznej licencji na oprogramowanie składające się na system informatyczny oraz aplikację mobilną do obsługi Systemu RM w zakresie określonym we Wzorze Umowy stanowiącym załącznik nr Załączniku nr 8 A do SIWZ,
- 6) dokona przeniesienia całości autorskich praw majątkowych do wszystkich utworów wytworzonych w toku realizacji przedmiotu zamówienia, w tym w szczególności do koncepcji i projektów poszczególnych elementów Systemu RM, do strony Internetowej wraz z jej aktualizacjami i zawartymi na niej treściami oraz do Regulaminu korzystania z Systemu RM i umowy zawieranej z użytkownikiem Systemu RM, w zakresie określonym we Wzorze Umowy stanowiącym załącznik nr Załączniku nr 8 A do SIWZ,
- 7) dokona dostawy i montażu fabrycznie nowych urządzeń stacji rowerowych (4 totemy informacyjne, 78 stojaków rowerowych i inne niezbędne do uruchomienia Systemu RM elementy). Rozmieszczenie i lokalizacja wskazana w pkt. 2.3 poniżej,
- 8) dostarczy 50 fabrycznie nowych rowerów miejskich,
- 9) przeprowadzi rozruch testowy systemu RM,
- 10) zapewni dostęp do systemu informatycznego dla wskazanych przez Zamawiającego pracowników w zakresie umożliwiającym monitorowanie oraz raportowanie statystyk Systemu RM,
- 11) przeprowadzi szkolenie pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania systemu informatycznego oraz kontroli i pozyskiwania danych z systemu informatycznego obsługującego System RM,
- 12) zapewni pomieszczenie magazynowe z elementami zapasowymi/zamiennymi i wyposażeniem serwisowym do bieżącego utrzymywania Systemu RM, a także przechowywania rowerów i innych ewentualnych elementów do czasu zakończenia Etapu I,
- 13) Przechowa rowery i inne istotne elementy systemu RM do zakończenia Etapu I.

## 2.2 Etap I – Terminy realizacji

- 1) W terminie do dnia 20 grudnia 2020 r. Wykonawca dostarczy rowery, totemy i stojaki w ilościach zgodnych

z pkt. 2.1. ppkt. 7 i 8 powyżej, oraz dokona ich montażu i rozruchu testowego w sposób opisany w pkt. 2.4 poniżej. Rowery będą magazynowane w pomieszczeniu, o którym mowa w pkt. 2.1 ppkt. 12 powyżej.

- 2) W etapie I Wykonawca wykona także i dostarczy do akceptacji Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od podpisania Umowy, jednak nie później niż do dnia 1 grudnia 2020 r.:
  - a) koncepcję Systemu RM zawierającą opis rozwiązań organizacyjnych, wyspecyfikowaną funkcjonalność poszczególnych urządzeń składających się na System RM oraz oferowanego oprogramowania komputerowego służącego do obsługi użytkowników Systemu RM i prowadzenia rozliczeń,
  - b) projekt logotypu Systemu RM,
  - c) projekty rowerów, stacji rowerowych (totemy i stojaki), ze szczególnym uwzględnieniem kolorystyki i oznakowania,
  - d) projekt strony internetowej dedykowanej Systemowi Roweru Miejskiego w Czeladzi,
  - e) projekt aplikacji mobilnej,
  - f) projekt Regulaminu Systemu RM i wzór umowy z użytkownikiem, zapisy dotyczące przetwarzania danych osobowych.

### 2.3 Lokalizacje stacji rowerowych

- 1) Wszystkie stacje RM zostaną ustawione na terenie miasta Czeladź.
- 2) Zamawiający zapewni Wykonawcy, na potrzeby Systemu RM prawo do nieodpłatnego korzystania z terenów udostępnianych przez Zamawiającego pod lokalizacje stacji rowerowych, przez cały okres trwania Umowy.
- 3) Zamawiający wyznacza następujące lokalizacje na stacje rowerowe:

I.p.	Ulica	Załącznik z planem sytuacyjnym	Ilość rowerów (dotyczy inicjalnego uruchomienia i udostępnienia na rozpoczęcie sezonu)	Ilość totemów	Ilość stojaków
1.	Węzeł A Węzeł A będzie zlokalizowany w rejonie pętli tramwajowej na skrzyżowaniu ul. Kombatantów i ul. Szpitalnej, w ścisłym centrum Czeladzi.	Załącznik nr 1a	10	1	14
2.	Węzeł B Węzeł B zlokalizowany będzie wzdłuż ul. Katowickiej w rejonie skrzyżowania ul. Reymonta i Dehnelów.	Załącznik nr 1b	30	1	40

3.	Węzeł C Węzeł C zlokalizowany będzie wzdłuż ul. Francuskiej w rejonie skrzyżowania z ul. Nowopogońską.	Załącznik nr 1 c	10	1	14
4.	Ulica Wojkowicka	Załącznik nr 1 d	0	1	10

## 2.4 Rozruch testowy w I Etapie

- 1) Wykonawca w Etapie I po dostarczeniu i montażu elementów składających się na System RM wykona rozruch testowy. Rozruch testowy będzie polegał na sprawdzeniu, przy obecności Zamawiającego, poprawności działania elementów składowych Systemu RM poprzez:
  - a) sprawdzenie zgodności parametrów rowerów, totemów i stojaków z Umową i ofertą Wykonawcy,
  - b) dokonanie rejestracji nowego użytkownika w Systemie RM i testowym wypożyczeniu i zwrocie roweru,
  - c) test strony internetowej RM i aplikacji polegał będzie na rejestracji nowego użytkownika, sprawdzeniu konta zarejestrowanego użytkownika, sprawdzeniu czy strona zawiera obowiązkowe elementy,
  - d) przekazanie Zamawiającemu dokumentacji technicznej systemu informatycznego, strony i powiązanej aplikacji mobilnej.

## 3. Wymagania techniczne elementów Systemu RM (Rowery, totemy, stojaki oraz powiązane systemy informatyczne: system do obsługi RM, strona internetowa RM i aplikacja mobilna)

### 3.1 Wymagania ogólne

- 1) Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia w oparciu o fabrycznie nowe elementy składowe, niezbędne do jego uruchomienia, obsługi, utrzymania sprawności technicznej i funkcjonalnej, sprawnego zarządzania Systemem RM oraz umożliwienia zdalnej kontroli przez Zamawiającego.
- 2) Informacje i znaki graficzne na rowerach i totemach powinny być umieszczone w widocznym miejscu.
- 3) Rozmieszczenie urządzeń: totemów i stojaków ma być wykonane w sposób funkcjonalny, bezpieczny dla użytkownika, widoczny, łatwo identyfikowalny w przestrzeni miejskiej.

- 4) Mocowania totemów i stojaków należy zaprojektować i wykonać w taki sposób, aby zapewnić bezpieczeństwo, funkcjonalność oraz ograniczyć ingerencję osób postronnych do niezbędnego minimum.
- 5) Montaż urządzeń (stojaków, totemów) powinien być wykonany w taki sposób aby przywrócić nawierzchnię do stanu sprzed rozpoczęcia robót, bez wystających ponad powierzchnię elementów mocujących. Jednocześnie sposób posadowienia elementów musi uniemożliwiać ich zdemontowanie przez osoby nieuprawnione.
- 6) Elementy identyfikacji wizualnej, oświetlenia, kolorystyka i rozwiązania materiałowe powinny zapewniać wysoki poziom estetyki i trwałości na warunki atmosferyczne i ingerencję wandalii.
- 7) Elementy systemu RM takie jak rowery, totemy i stojaki, a także strona internetowa Systemu RM stanowią własność Zamawiającego.

## 3.2 Wymagania dotyczące rowerów

### 3.2.1 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów standardowych

Rower i jego wyposażenie powinny być fabrycznie nowe, wykonane z materiałów odpornych na zniszczenie oraz spełniać wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz. U. 2016 ,poz. 2022 z późn. zm.). Wygląd oraz wyposażenie wszystkich rowerów muszą być ujednolicone, charakterystyczne i identyfikowalne z Systemem RM w Czeladzi. Rower powinien być wyposażony w jak najmniejszą ilość elementów regulowanych oraz odkręcanych, a także w nietypowe, niestandardowe elementy konstrukcyjne utrudniające jego demontaż i zastosowanie w innych rowerach. Rower ma być przystosowany do komfortowego korzystania przez osoby o wzroście od 150 do 195 cm w pozycji wyprostowanej i masie do 120 kg.

### 3.2.2 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów.

Wymagania dotyczące rowerów:

- 1) **rama** – o dużej wytrzymałości, niska o charakterze roweru miejskiego typu unisex, aluminiowa,
- 2) **hamulec przedni** – rolkowy lub bębnowy obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej, lub szczękowy typu v-break,
- 3) **hamulec tylny** – rolkowy lub bębnowy obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej lub hamulec typu torpeda, lub szczękowy typu v-break,
- 4) **kierownica** – w charakterze roweru miejskiego, o powiększonym wzniosie, umożliwiającą jazdę w pozycji wygodnej, wyprostowanej,
- 5) **wspornik kierownicy** – pogrubiony, stalowy lub aluminiowy,
- 6) **dzwonek**,

- 7) **bagażnik/kosz na kierownicę** - pojemność ok. 15 litrów, nośność faktyczna min. 5 kg, przymocowany na stałe do konstrukcji kierownicy,
- 8) **napęd:**
- a) przekazanie napędu łańcuchem: mechanizm korbowy - uszczelniony środek suportowy (oś mechanizmu korbowego zintegrowana z łożyskami), korby – aluminium, łańcuch stalowy z napinaczem, osłona łańcucha – poliwęglan lub:
  - b) przekazanie napędu za pomocą wału,
- 9) **nóżka** – stalowa lub aluminiowa,
- 10) **koła** - o średnicy 26-28 cali,
- 11) **opony** –antyprzebiciowe,
- 12) co najmniej jedno **światło odblaskowe** na każdym z kół,
- 13) **lampa tylna LED:**
- a) z zabezpieczeniem antyprzebieciowym,
  - b) z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
  - c) zintegrowane światło odblaskowe,
- 14) **lampa przednia LED:**
- a) z zabezpieczeniem antyprzebieciowym,
  - b) z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
  - c) zintegrowane światło odblaskowe,
- 15) **piasta przednia** – piasta-dynamo z hamulcem,
- 16) **piasta tylna** – co najmniej trzybiegowa z hamulcem rolkowym, lub bębnowym lub z hamulcem typu torpeda (można zahamować pedałami),
- 17) **siodło** – wodoodporne z poszyciem z tworzywa sztucznego z pianki lub materiałów równoważnych, szerokie typu „kanapa”, amortyzowane podwójnymi sprężynami, stelaż stalowy, regulowana wysokość z blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodelka, wysokość siodła regulowana w zakresie min. 20 cm,
- 18) **szybkozacisk wspornika siodła** - zamocowany na stałe do ramy, obsługiwany bez narzędzi, widelec,
- 19) **widelec** – sztywny lub amortyzowany, stalowy lub aluminiowy,

- 20) **wspornik kierownicy** – pogrubiony, o zwiększonej wytrzymałości, stalowy lub aluminiowy,
- 21) **blotniki** - przedni i tylny z wytrzymałego tworzywa sztucznego lub metalu o odpowiedniej trwałości,
- 22) **osłona łańcucha** - wykonana z tworzywa sztucznego, poliwęglanu lub metalu. Osłona musi uniemożliwiać wkręcenie się elementów ubioru w elementy napędowe,
- 23) rower posiadać musi **komputer pokładowy** zapewniający możliwość eksploatacji przez cały rok w polskich warunkach klimatycznych, umożliwiającą min.:
- a) wypożyczenie roweru w max. 25 sekund licząc od startu procesu wypożyczenia tj. uruchomienia aplikacji lub urządzenia mobilnego do momentu zwolnienia blokady, z wykorzystaniem indywidualnego konta przy pomocy: (aplikacji na urządzenia mobilne poprzez skanowanie kodu QR, lub urządzeń mobilnych wyposażonych w technologię NFC),
  - b) zwrot roweru na stacji postoju rowerów,
  - c) wypożyczenie i zwrot roweru poza stacją postoju rowerów,
  - d) zawieszenie wypożyczenia umożliwiające zaplanowanie postoju w trakcie trwania aktywnego wypożyczenia,
  - e) aktywny monitoring pozycji GPS, który będzie raportować pozycje do serwera z taką częstotliwością, która pozwoli na zachowanie dokładności geolokalizacji roweru z dokładnością do 15 m oraz zapewni informację o statusie roweru nie później niż 15 sekund w stosunku do czasu rzeczywistego,
- 24) Ponadto rower powinien być wyposażony w:
- a) blokadę - sterowane elektronicznie urządzenie zabezpieczające, które ma uniemożliwiać jazdę na rowerze w czasie braku aktywnego wypożyczenia,
  - b) w przypadku zastosowania mechanizmu fizycznie blokującego koło (elektrozamka), mechanizm musi posiadać zabezpieczenie przed samoczynnym zamknięciem blokady w trakcie jazdy,
  - c) zabezpieczenie sterowane elektronicznie musi mieć możliwość zdalnego otwarcia przez Wykonawcę,
  - d) urządzenie emitujące informacje dźwiękowe potwierdzające m.in. wypożyczenie i zwrot roweru,
- 25) Zamawiający wymaga umieszczenia na rowerze poniższych informacji dla użytkownika:
- a) numer roweru,
  - b) kod QR umożliwiający wypożyczenie roweru poprzez aplikację mobilną,



- c) numer telefonu do Biura Obsługi Klienta,
  - d) skróconą instrukcję rejestracji w Systemie RM oraz wypożyczenia i zwrotu roweru,
  - e) informacja o dofinansowaniu projektu ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego).
- 26) Zamawiający zabrania umieszczania jakichkolwiek elementów dodatkowych na rowerze w szczególności reklam bez wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego.

### 3.2.3 Urządzenia zabezpieczające rower

- 1) Urządzenie zintegrowane trwale z rowerem.
- 2) Urządzenie może być zasilane z prądnicy roweru lub z wbudowanego akumulatora.
- 3) Pełna kontrola nad oprogramowaniem zarządzającym układem elektronicznym, możliwość zdalnego uaktualnienia oprogramowania urządzenia.
- 4) Akcelerometr wbudowany w układ elektroniczny pozwalający na przekazanie informacji o pozycji rowerów (pozioma, pionowa). Zabezpieczenie przed zamknięciem locka/blokady w przypadku pozostawienia roweru w pozycji poziomej.
- 5) Układ elektroniczny ma zapewniać sterowanie oświetleniem roweru (tryb automatyczny). Tryb automatyczny oznacza tryb, w którym oświetlenie włączane jest automatycznie po rozpoczęciu przejazdu.
- 6) Zabezpieczenie antykradzieżowe w oparciu o dwa niezależne mechanizmy lokalizacji.
- 7) Oprogramowanie sterujące pozwalające na przesyłanie następujących parametrów:
  - a) pozycja roweru,
  - b) poziom naładowania baterii,
  - c) poprawność działania systemu zasilania,
  - d) nieuprawniona próba użycia roweru (przemieszczanie się roweru z zamkniętym lockiem/blokadą).
- 8) Możliwość zdalnego otwarcia zabezpieczenia przez operatora.
- 9) Wbudowany generator dźwięku pozwalający na sygnalizowanie następujących zdarzeń:
  - a) próba kradzieży,
  - b) próba zamknięcia blokady przy braku zasięgu sieci telekomunikacyjnej,
  - c) przekroczenie obszaru funkcjonowania systemu.



- 10) Zabezpieczenie przed zamknięciem urządzenia blokującego rower w sposób automatyczny podczas jazdy rowerem.

### 3.3 Wymagania dla stacji rowerowych (stojaków i totemów)

#### 3.3.1 Szczegółowe wymagania dotyczące stojaków

Wymagania dotyczące stojaków do rowerów:

- 1) kształt musi umożliwić stabilne ustawienie roweru,
- 2) układ stojaków rowerowych musi umożliwiać ich różną konfigurację w zależności od dostępnej przestrzeni oraz ewentualną rozbudowę stacji,
- 3) stanowiska muszą być pasywne, tzn. pozbawione elementów mechanicznych koniecznych do dokonania zwrotu roweru,
- 4) Stojaki nie mogą być trwale związane z gruntem (w rozumieniu Ustawy Prawo Budowlane), jednakże zamontowane w sposób stabilny, uniemożliwiający demontaż zarówno pojedynczego stojaka, jak i całego modułu przez osoby nieupoważnione,
- 5) stojaki rozmieszczone w sposób umożliwiający komfortowe pobranie oraz zwrot roweru,
- 6) wszystkie elementy stojaków trwale zabezpieczone antykorozyjnie.

#### 3.3.2 Szczegółowe wymagania dotyczące totemów informacyjnych

- 1) Każda stacja zostanie wyposażona w totem informacyjny.
- 2) Totem informacyjny to niewielki element identyfikacji wizualnej w formie słupka stalowego z tabliczką dwustronną odblaskową wykonaną np. z blachy stalowej ocynkowanej, zawierającego:
  - a) nazwę stacji , numer stacji - na tablicy informacyjnej należy umieścić informację „Stacja rowerowa nr ... ulica/nazwa ...” lub inne oznaczenie ustalone z Zamawiającym,
  - b) logotyp Systemu RM,
  - c) skróconą instrukcję rejestracji w Systemie RM oraz wypożyczenia i zwrotu roweru stanowiącą wyciąg z regulaminu, w wersji polskiej i angielskiej [wielkości czcionki zapewniającej ich czytelność oraz umieszczenie w ich końcowej treści informacji, że pełna treść Regulaminu RM jest dostępna na stronie internetowej oraz wskazanie adresu strony internetowej Systemu RM],
  - d) obowiązującą taryfę korzystania z Systemu RM,
  - e) informację o możliwościach kontaktu z Biurem Obsługi Klienta, w tym w sytuacjach awaryjnych,

- f) mapę pokazującą umiejscowienie stacji w Czeladzi z wyszczególnioną lokalizacją danej stacji,
  - g) informację o dofinansowaniu projektu ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego) zgodną z zasadami wizualizacji i promocji określonymi przez aktualne Wytyczne,
  - h) informację i link w postaci kodu QR do aplikacji mobilnej,
  - i) oświetlenie LED umożliwiające korzystanie z totemu w warunkach słabego oświetlenia oraz w nocy.
- 11) Informacje w panelu informacyjnym powinny być przedstawione w języku polskim i angielskim.
  - 12) Totem informacyjny powinien być mocowany w nawierzchni z użyciem odpowiedniego fundamentu betonowego, analogicznie jak konstrukcje wsporcze znaków drogowych lub w formie zintegrowanej z modułem stacji rowerowej.
  - 13) Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania akceptacji Zamawiającego w kwestii ostatecznego wyglądu totemu.
  - 14) Wszystkie materiały i konstrukcje użyte do realizacji umowy muszą odpowiadać wymogom wyrobów dopuszczonych do obrotu i stosowania na terenie Unii Europejskiej, muszą być odporne na korozję, czynniki środowiska wielkomiejskiego, akty wandalizmu.
  - 15) Elementy stacji nie mogą być zasilane kablową siecią energetyczną. Zasilanie należy zrealizować za pomocą akumulatorów i baterii słonecznych.
  - 16) Wykonanie i koszty projektów stacji, totემów i stojaków, uzyskanie wszelkich zgód, opinii oraz dokonanie wymaganych zgłoszeń należy do zobowiązań Wykonawcy.

### 3.4 Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika systemu informatycznego RM

Wszystkie elementy interfejsu użytkownika RM (strona internetowa, aplikacja mobilna) powinny być jednolite graficznie, intuicyjne, czytelne i przyjazne w obsłudze.

#### 3.4.1 Szczegółowe wymagania dotyczące strony internetowej

Wykonawca w ramach dostawy systemu RM, zaprojektuje, wykona, dostarczy i uruchomi stronę internetową systemu RM zawierającą informacje dotyczące sposobu korzystania z Systemu RM, umożliwiającą zarejestrowanie się, utworzenie indywidualnego konta użytkownika, dokonywanie opłat, zgłaszanie awarii oraz składanie reklamacji.

Wymagania dotyczące strony internetowej:

- 1) nazwa domeny nawiązująca do Systemu RM lub zaproponowanej w ofercie nazwy Systemu RM, łatwa do zapamiętania dla użytkowników,

- 2) strona wyświetla poprawnie zawartość na przeglądarkach co najmniej: Chrom, Safari, Firefox w najnowszych wersjach,
- 3) strona musi umożliwiać dostęp do niej ciągi i równoczesny dla min. 200 użytkowników,
- 4) dostęp do strony również poprzez uruchomienie odpowiedniej zakładki [link] na oficjalnej stronie miasta Czeladź: [www.czeladz.pl](http://www.czeladz.pl) oraz Miejskiego Zarządu Gospodarki Komunalnej w Czeladzi: [www.mzgk.czeladz.pl](http://www.mzgk.czeladz.pl).
- 5) materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w dwóch wersjach językowych: polski, angielski, wymaganie to nie dotyczy treści umieszczanych w zakładce aktualności, które są publikowane w języku polskim,
- 6) wszystkie treści publikowane na stronie internetowej wymagają uprzedniej akceptacji Zamawiającego,
- 7) strona musi umożliwiać użytkownikom dokonywanie całodobowo wszystkich niezbędnych czynności związanych z przystąpieniem do systemu RM, dokonywanie płatności, zarządzanie indywidualnym kontem użytkownika, niedopuszczalne jest przekierowanie użytkownika na inną witrynę internetową,
- 8) strona musi być zgodna ze standardem WCAG 2.1 w szczególności w zakresie dostępności dla osób z różnymi ograniczeniami,
- 9) strona internetowa dostosowuje się automatycznie do wyświetlania na urządzeniach mobilnych,
- 10) strona musi zapewnić bezpieczeństwo danych osobowych, w szczególności być zabezpieczona certyfikatem bezpieczeństwa SSL,
- 11) minimalne wymagania co do treści jakie muszą być zawarte na stronie internetowej:
  - a) Regulamin Systemu Roweru Miejskiego (dalej Regulamin RM) w tym informacje dotyczące RODO oraz wzór umowy zawieranej z użytkownikami systemu RM,
  - b) informacja o obowiązującej taryfie oraz opłatach dodatkowych oraz wysokościach kar za złamanie Regulaminu RM,
  - c) formularz rejestracyjny z możliwością dokonania opłaty inicjalnej,
  - d) instrukcja korzystania z systemu oraz obsługi wypożyczeń przez aplikację mobilną,
  - e) mapa systemu RM z informacją o dokładnej liczbie sprawnych, niezablokowanych rowerów we wszystkich stacjach w czasie zbliżonym do rzeczywistego (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
  - f) link do pobrania aplikacji mobilnej dedykowanej do obsługi systemu RM w szczególności w sklepie Apple Store i Google Play,
  - g) dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,
  - h) panel użytkownika, który po autoryzowanym zalogowaniu umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, dokonanie płatności, historii wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych,

- i) dane Wykonawcy – operatora systemu RM, w tym wskazanie, że Wykonawca jest Administratorem danych osobowych gromadzonych w związku z systemem RM,
- j) inne, bieżące i archiwalne materiały związane z RM, w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego,
- k) zakładka aktualności zawierająca treści promujące system RM,
- l) cała strona musi prawidłowo działać na urządzeniach mobilnych i spełniać minimalne wymogi Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych - tj. Dz.U. z 05.12.2017, poz. 2247),
- m) Zamawiający nie wyraża zgody na zamieszczanie jakichkolwiek reklam na stronie internetowej systemu RM, ani żadnych treści nie związanych z funkcjonowaniem systemu RM.

### 3.4.2 Szczegółowe wymagania dotyczące aplikacji mobilnej

Wykonawca w ramach dostawy systemu RM uruchomi aplikację mobilną dedykowaną dla systemu RM, powiązaną z systemem informatycznym oraz udzieli Zamawiającemu licencji w zakresie określonym we Wzorze Umowy [Zał. Nr 8 A do SIWZ].

Minimalne wymagania dotyczące aplikacji mobilnej:

- 1) musi być dostępna w co najmniej 2 językach: polskim, angielskim,
- 2) musi być nieodpłatnie dostępna dla użytkowników systemu RM,
- 3) musi współpracować co najmniej z systemami operacyjnymi Android, IOS w najnowszych wersjach,
- 4) musi zapewniać dostęp do Regulaminu, cennika oraz instrukcji wypożyczeń/zwrotów rowerów,
- 5) musi zapewniać dostęp do mapy systemu RM z informacją o liczbie sprawnych, niezablokowanych rowerów we wszystkich stacjach w czasie zbliżonym do rzeczywistego (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
- 6) musi umożliwiać rejestrację użytkowników w systemie RM oraz wypożyczenie/zwrot roweru,
- 7) musi zapewniać dostęp do indywidualnego konta użytkownika i umożliwiać sprawdzenie stanu rozliczeń,
- 8) musi umożliwić weryfikację poprawności zwrotu roweru w stacji,
- 9) musi umożliwiać zgłaszanie awarii/usterek [rowerów, totemów, stojaków],
- 10) musi zawierać dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta,

- 11) Zamawiający nie wyraża zgody na zamieszczanie jakichkolwiek reklam w aplikacji mobilnej, ani żadnych treści niezwiązanych bezpośrednio z funkcjonowaniem systemu RM,
- 12) możliwość skanowania kodu QR roweru lub wpisania nr roweru,
- 13) komunikacja mobilna zabezpieczona ważnym certyfikatem SSL,
- 14) integracja z systemami zewnętrznymi za pomocą wbudowanego API (obsługa płatności i przekazywanie danych użytkownika),
- 15) Możliwość doładowania wirtualnego konta za pośrednictwem operatora płatności elektronicznej, co najmniej przez:
  - Obsługa płatności Pay-by-Link - co najmniej 15 banków
  - Płatności kartą VISA i Mastercard
  - Płatności Blik
- 16) Możliwość zwrotu niewykorzystanych środków bezpośrednio z poziomu aplikacji mobilnej (po stronie użytkownika), możliwość wznowienia płatności przy nieudanej próbie,
- 17) System nie przekazuje danych osobowych wpłacającego operatorowi płatności,
- 18) Logowanie z poziomu aplikacji mobilnej w oparciu o nr telefonu oraz kod autoryzujący SMS,
- 19) Możliwość wypożyczenia na jedno konto użytkownika Systemu RM więcej niż 3 rowerów (kryterium oceny ofert),
- 20) Operator płatności świadczy usługi płatnicze w charakterze krajowej instytucji płatniczej za zgodą KNF.

#### 3.4.3 Wymagania dotyczące systemu informatycznego obsługującego i zarządzającego Systemem RM

- 1) Oprogramowanie służące do zarządzania Systemem RM musi być proste w obsłudze, intuicyjne, niezawodne, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych dotyczących wypożyczeń i wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń oraz do generowania raportów służących kontroli świadczonej usługi operatorskiej.
- 2) Wykonawca gwarantuje, że system informatyczny spełnia wymagania Ustawy z dnia 10 maja 2018. o ochronie danych osobowych (tj. D.U z 2019 poz. 1781 ze zmianami) oraz że zostanie dostosowany do wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO) z chwilą ich wejścia w życie. Ponadto Wykonawca zagwarantuje zgodność systemu informatycznego z powszechnie obowiązującym prawem przez cały okres wykonywania Umowy.
- 3) Funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemu RM:

- a) obsługa płatności za wypożyczenie roweru oparta o stawki ustalone przez Zamawiającego z dokładnością do jednej minuty na podstawie różnicy czasu pomiędzy wypożyczeniem i zwrotem roweru. Możliwość ustalenia stawki zero (wypożyczenie nieodpłatne) dla krótkiego okresu wypożyczenia,
  - b) aplikacja powinna umożliwiać zmianę stawek,
  - c) możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od długości okresu wypożyczenia (taryfa stała /progresywna),
  - d) możliwość premiowania wybranych grup użytkowników (np. uczniów, studentów),
  - e) możliwość modyfikacji wszystkich parametrów określających powyższe modele płatności,
  - f) możliwość naliczania opłat dodatkowych w przypadku zwrotu roweru po za wyznaczonym terenem stacji,
  - g) pobieranie opłat z karty kredytowej oraz debetowej,
  - h) przyjmowanie wpłat użytkowników w formie przelewów bankowych.
- 4) System zapewnia dostęp w ramach udostępnionego konta serwisowego za pośrednictwem przeglądarek internetowych:
- a) do aktualnego statusu każdego z rowerów [np. rower sprawny/uszkodzony, serwisowany, dostępny w stacji/wypożyczony],
  - b) historii wszystkich stacji do 1 miesiąca wstecz dotyczącej ilości wypożyczeń/ zwrotów rowerów w tym okresie, czasu trwania wypożyczeń, danych dotyczących zapełnienia stacji rowerowych,
  - c) dostęp do platformy skarg, wniosków, zgłoszeń z określeniem ich statusów (bez dostępu do danych osobowych).
- 5) System funkcjonuje w oparciu o bezpieczną infrastrukturę serwerową spełniającą najwyższe standardy bezpieczeństwa.
- 6) System dostępny jest co najmniej za pośrednictwem: Chrom, Safari, Firefox w najnowszych wersjach.
- 7) Komunikacja zabezpieczona ważnym certyfikatem SSL.
- 8) System nie wymaga instalacji dodatkowych komponentów i jest skalowany i zapewnia odpowiednią wydajność.
- 9) Zapewnia logowanie w oparciu o 8 znakowe hasło (litery, cyfry, znaki specjalne) lub kod SMS.
- 10) Dokumentacja techniczna systemu informatycznego i powiązanej aplikacji mobilnej umożliwiająca prawidłowe przekazanie po zakończeniu Umowy zarządzania systemem RM nowemu operatorowi zawierająca, w szczególności informacje o producencie i wersji systemu,

opis konfiguracji systemu, dokumentację bazy danych, dokumentację eksploatacyjną, dokumentację uprawnień, dokumentację licencji, instrukcję użytkownika końcowego, dokumentację administratora.

## 4. Realizacja zamówienia w Etapie II - Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji Systemu RM

- 1) System będzie działał w taki sposób, aby każdy użytkownik mógł wypożyczyć rower według ustalonej przez Zamawiającego taryfy.
- 2) Warunkiem wypożyczenia roweru będzie zawarcie umowy z Wykonawcą (Operatorem Systemu RM) oraz rejestracja indywidualnego konta klienta zasilonego minimalną kwotą, ustaloną przez Zamawiającego.

### 4.1 Etap II – Obsługa sezonu rowerowego – ogólne warunki

W ramach realizacji II Etapu zamówienia Wykonawca:

- 1) zdemontuje System RM i przechowa rowery w sposób gwarantujący ich kompletność i sprawność w sezonie zimowym 2020/21,
- 2) w sezonie 2021 dokona ponownego montażu zdemontowanych na okres zimowy elementów stacji rowerowych w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego zgodnie z pkt 2.3. oraz rozlokuje rowery,
- 3) przeprowadzi ponowny rozruch systemu RM w sposób określony w pkt 2.4, i udostępni go użytkownikom w sezonie rowerowym 2021,
- 4) umożliwi Zamawiającemu przeprowadzenie testu Biura Obsługi Klienta, który będzie polegał na testowym zgłoszeniu usterki przez użytkownika drogą telefoniczną oraz za pomocą dostarczonej aplikacji mobilnej, udzieleniu tą sama drogą odpowiedzi na zgłoszenie oraz sprawdzeniu jakości i poprawności udzielonej informacji przez pracownika Biura Obsługi Klienta (próba kontaktu poprzez call center),
- 5) będzie świadczył usługi bezobsługowej wypożyczalni rowerów miejskich polegające na zarządzaniu i bieżącym utrzymaniu systemu wraz z usługami towarzyszącymi, w tym m.in. konserwacją i naprawami, prowadzeniem Biura Obsługi Klienta przez okres wskazany w umowie,
- 6) będzie świadczył usługi utrzymania i serwisowania Systemu RM oraz utrzymania, a także będzie uzupełniał park rowerowy i infrastrukturę w przypadku trwałej utraty jego elementów,
- 7) będzie pobierał opłaty za korzystanie z rowerów w sposób określony w Umowie i Regulaminie oraz świadczył usługi wsparcia użytkowników systemu RM poprzez Biuro Obsługi Klienta,
- 8) będzie utrzymywał niezbędną infrastrukturę do obsługi strony internetowej Systemu RM, aplikacji, systemu informatycznego, przez cały okres obowiązywania Umowy w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych przesyłanych za jej pośrednictwem,



- 9) będzie prowadził i utrzymywał stronę internetową systemu RM w tym zapewni niezbędny hosting strony oraz certyfikat bezpieczeństwa SSL;
- 10) będzie utrzymywał i aktualizował system informatyczny oraz aplikację mobilną, a także prześle dokumentację techniczną systemu informatycznego i aplikacji mobilnej pozwalającą na przekazanie Systemu RM w zarządzanie innemu operatorowi, po upływie terminu Umowy,
- 11) wdroży taryfę poboru opłat określoną w niniejszym dokumencie,
- 12) będzie utrzymywał i serwisował System RM (dokonując napraw i konserwacji całej infrastruktury składającej się na system RM) oraz uzupełniał park rowerowy i infrastrukturę w przypadku trwałej utraty jego elementów np. zniszczenie, kradzież, wyeksploatowanie itd.,
- 13) będzie monitorował liczbę rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych w celu nie doprowadzenia do braku rowerów na stacji,
- 14) będzie utrzymywał w czystości rowery oraz teren stacji rowerowych,
- 15) zapewni ład i porządek na stacjach rowerowych w szczególności poprzez wstawianie pozostawionych przez użytkowników rowerów do stojaków,
- 16) zapewni Biuro Obsługi Klienta zgodnie z wymaganiami określonymi we wzorze Umowy,
- 17) zapewni pomieszczenie magazynowe z elementami zapasowymi/zamiennymi i wyposażeniem serwisowym do bieżącego utrzymywania Systemu RM a także przechowywania rowerów i innych ewentualnych elementów możliwych do demontażu w sezonie zimowym,
- 18) zdemontuje System RM po sezonie rowerowym i dostarczy do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.

#### 4.2 Etap II – Obsługa sezonu rowerowego – terminy realizacji

- 1) Wykonawca będzie świadczył usługi o których mowa w pkt. 4.2 do dnia 31 października 2021 r. a następnie dokona demontażu Systemu RM i przekazania elementów Systemu będących własnością Zamawiającego w terminie do 15 listopada 2021 r.
- 2) W drugim etapie realizacji zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do:
  - a) demontażu elementów systemu RM, które tego wymagają w okresie zimowym i przewiezienia ich wraz z rowerami do miejsca przechowania w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od zakończenia Etapu I i ich przechowywanie w sezonie zimowym 2020/2021.
  - b) ponownego uruchomienia Systemu RM w pełnym zakresie i udostępnienia go użytkownikom od godziny 00:01 dnia 01.04.2021 r. do czasu zakończenia sezonu rowerowego. Pełny sezon rowerowy będzie się rozpoczynał w dniu 01.04 i kończył w dniu 31.10. Możliwe jest wcześniejsze rozpoczęcie sezonu rowerowego za zgodą Zamawiającego.

- c) przewiezienie rowerów do miejsca przechowania w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych po zakończeniu sezonu rowerowego 2021 i ich dostarczenie do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.
- 1) Od momentu uruchomienia Systemu RM, a następnie przez cały okres realizacji Umowy Wykonawca zagwarantuje dostępność rowerów oraz infrastruktury i będzie ją stale utrzymywał do momentu zakończenia sezonu rowerowego.

### 4.3 Wymagania dotyczące dostępu do danych o funkcjonowaniu systemu RM

- 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu informatycznego umożliwiający samodzielne generowanie aktualnych raportów [w czasie zbliżonym do rzeczywistego, dopuszczalne opóźnienie 5 minut] dotyczących funkcjonowania RM przez cały okres trwania Umowy. System musi umożliwiać eksport raportów do plików \*.xlsx.
- 2) System powinien w sposób automatyczny weryfikować realizację założonych wskaźników [poziom dostępności systemu RM, przekroczenie czasu reakcji i naprawy] i naliczać kary za ich przekroczenie.
- 3) Niezależnie od powyższego Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania i/lub udostępniania w systemie Zamawiającemu raportów tygodniowych, miesięcznych oraz „sezonowych” tj. obejmujących Sezon rowerowy.
- 4) Raporty oraz wszelkie przekazywane informacje będą zanonimizowane, to znaczy nie będą zawierać danych osobowych.

#### 4.3.1 Raporty tygodniowe/miesięczne

Raporty tygodniowe/miesięczne powinny przedstawiać:

- 1) poziom dostępności systemu RM w sposób procentowy (ile procent rowerów jest dostępnych w systemie RM,
- 2) liczba rowerów sprawnych,
- 3) liczba rowerów serwisowanych (tzn. w szczególności podlegających naprawie na skutek zgłoszenia awarii/usterki przez użytkownika lub Zamawiającego lub z inicjatywy Wykonawcy) w czasach zgodnych z umową oraz czas naprawy [od momentu zgłoszenia do momentu ponownego udostępnienia sprawnego roweru w systemie RM],
- 4) liczba rowerów serwisowanych (tzn. w szczególności podlegających naprawie na skutek zgłoszenia awarii/usterki przez użytkownika lub Zamawiającego lub z inicjatywy Wykonawcy), w przypadku których czas serwisowania przekroczył dopuszczalne umową terminy serwisowania,
- 5) liczba wypożyczeń,
- 6) liczba oraz rodzaj awarii/usterek rowerów i stacji z wyszczególnieniem rodzaju awarii,

- 7) czas reakcji na zgłoszenie awarii/usterek roweru (czas liczony od momentu zgłoszenia awarii do usunięcia awarii/usterek),
- 8) czas wypożyczeń z podziałem na wypożyczenie darmowe, jedna godzina, dwie godziny, 3 godziny, 4 godziny i więcej,
- 9) dochód generowany z wypożyczeń rowerów.

#### 4.3.2 Raport sezonowy

Raport sezonowy - obejmujący cały sezon rowerowy (generowany 14 dni roboczych po zakończeniu /sezonu) w formie elektronicznej (plik \*.xlsx i \*.pdf):

- 1) liczba wypożyczeń i zwrotów rowerów w poszczególnych stacjach z podziałem na miesiące,
- 2) rozkład dobowy liczby wypożyczeń i zwrotów rowerów dla całej sieci, z podziałem na średnią dla dnia powszedniego i dla weekendu,
- 3) rozkład czasu wypożyczeń dla całego systemu RM,
- 4) liczba oraz rodzaj awarii/usterek rowerów i stacji z wyszczególnieniem rodzaju awarii/usterki,
- 5) średni czas reakcji na zgłoszenia awarii/usterki roweru (czas liczony od momentu zgłoszenia awarii do usunięcia awarii/usterki),
- 6) liczba reklamacji/skarg,
- 7) liczba użytkowników systemu,
- 8) dochód generowany z wypożyczeń rowerów.

#### 4.4 Wymagania dotyczące przeszkolenia pracowników

- 1) Wykonawca przeprowadzi w terminach określonych przez Zamawiającego szkolenie, dla 2 osób wskazanych przez Zamawiającego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z systemu informatycznego przeznaczonego do obsługi systemu RM, w szczególności do kontroli funkcjonowania systemu wypożyczeń i pozyskiwania z niego danych i raportów.
- 2) W ramach szkolenia Wykonawca zapewni wszystkim uczestnikom szkolenia dostęp do kont w systemie z uprawnieniami koniecznymi do prawidłowego przeprowadzenia szkolenia. Konta będą obsługiwane w języku polskim.
- 3) Szkolenie zostanie przeprowadzone, w języku polskim, w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.
- 4) Szkolenie będzie miało charakter praktyczny i będzie polegało na zaprezentowaniu funkcjonalności systemu informatycznego oraz przećwiczeniu pozyskiwania z systemu danych koniecznych do nadzorowania jakości świadczonej usługi operatorskiej.
- 5) Wykonawca zapewni materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz papierowej dla uczestników szkolenia, obejmujące co najmniej podręcznik użytkownika. Wszystkie materiały będą w języku polskim.

#### 4.5 Wymagania dotyczące korzystania z systemu RM, w szczególności dotyczące zawartości Regulaminu korzystania z systemu RM.

- 1) Wykonawca przygotowuje, uwzględniając wymagania SIWZ wraz z załącznikami, projekt regulaminu systemu RM oraz projekt umowy zawieranej z użytkownikiem RM [dokumenty wymagają akceptacji Zamawiającego]. W dokumentach uregulowane zostaną zasady funkcjonowania RM, korzystania z niego przez użytkowników, a także ponoszenia opłat z tytułu korzystania z systemu RM.
- 2) Z tytułu transakcji bezgotówkowych Wykonawca nie obciąży użytkowników dodatkowymi kosztami ani opłatami.
- 3) Wypożyczenie roweru jest możliwe w każdym miejscu, w którym znajduje się dostępny rower, w szczególności na Stacji rowerowej.
- 4) Opłaty/kary za złamanie regulaminu przez użytkownika systemu RM zostaną ustalone na Etapie I realizacji Umowy, lecz ich wysokość nie może odbiegać od standardu przyjętego w regionie [Metropolia Śląska].
- 5) Wykonawca wdroży następującą taryfę opłat maksymalnych za korzystanie z systemu RM:

lp.	Rodzaj opłaty	Wysokość taryfy
1	Opłata inicjalna	10 zł brutto
2	0 – 15 minut	0 zł brutto
3	16 – 60 minut (pierwsza godzina)	1 zł brutto
4	61 – 120 minut (druga godzina)	2 zł brutto
5	121 – 180 minut (trzecia godzina)	3 zł brutto
6	powyżej 180 minut (czwarta godzina i każda kolejna rozpoczęta)	4 zł brutto
7	Opłata za przekroczenie 12 godzin wypożyczenia	200 zł brutto

- 6) W przypadku zwrotu roweru poza stacją rowerową, Użytkownikowi naliczona zostanie dodatkowa opłata w wysokości uzgodnionej z Zamawiającym, jednakże nie więcej niż 5 zł.
- 7) W przypadku pozostawienia roweru do 5 km poza strefą funkcjonowania Systemu RM Użytkownikowi zostanie doliczona opłata w wysokości 60 zł. W przypadku przekroczenia odległości, o której mowa wyżej, na Użytkownika zostanie nałożona kara w wysokości 200 zł.
- 8) Opłaty określone w pkt. 5) powyżej są opłatami maksymalnymi i mogą ulec pomniejszeniu np. na czas zaplanowanej promocji, święta lub innych wydarzeń.
- 9) Wykonawca zapewni możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat za pobranie lub zwrotu opłaty za pobranie roweru z powodu awarii oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii roweru/aplikacji/czytnika kart. Klient nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego systemu.
- 10) Warunkiem przystąpienia użytkowników do systemu RM musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu RM i zawarcie umowy pomiędzy użytkownikiem a Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego.

- 11) Strefa funkcjonowania Systemu RM stanowi obszar miasta Czeladź, ograniczony jego granicami administracyjnymi.

#### 4.1 Wymagania dotyczące Biura Obsługi Klienta

- 1) Wykonawca zapewni przez cały okres realizacji usługi operatorskiej Biuro Obsługi Klienta (dalej BOK), którego zadaniem będzie bieżąca obsługa użytkowników Systemu RM, w szczególności pomoc związana z pobraniem/oddaniem rowerów, przyjmowanie zgłoszeń o usterkach, przyjmowanie reklamacji, udzielanie informacji dot. sposobu działania Systemu RM, wsparcie w prawidłowym logowaniu, zarządzaniu indywidualnym kontem, dokonywaniu płatności itd.
- 2) BOK będzie dostępny dla użytkowników w systemie 24/7 w trakcie sezonu rowerowego, oraz dwa miesiące po zakończeniu Umowy co najmniej od poniedziałku do piątku, w godzinach: 10.00-12.00.
- 3) Numer telefoniczny BOK zapewni Zamawiający.
- 4) Kontakt z BOK będzie możliwy poprzez:
  - a) całodobowy dedykowany numer telefonu, przy czym koszt połączenia będzie zgodny z taryfą opłat danego operatora i nie może być wyższy niż 1 zł brutto za minutę połączenia;
  - b) formularz online ze strony internetowej Systemu RM;
  - c) pocztę elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej Systemu RM;
  - d) aplikację mobilną, w zakresie zgłaszania awarii i usterek i inne.
- 5) W przypadku połączeń telefonicznych:
  - a) maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 3 minut od momentu uzyskania połączenia z numerem BOK,
  - b) użytkownicy powinni mieć zapewnione wsparcie techniczne z identyfikacją użytkownika za pomocą jego numeru telefonicznego,
  - c) identyfikacja użytkownika dzwoniącego z numeru telefonu, który był przez niego podany w procesie rejestracji powinna być automatyczna, czyli nie wymagająca od niego podawania dodatkowych danych identyfikujących, dopuszczalna jest jedynie dodatkowa weryfikacja poprzez PIN przypisany do numeru telefonu,
  - d) rozmowy telefoniczne prowadzone przez pracowników BOK powinny być rejestrowane, a w przypadku reklamacji - dostępne dla Zamawiającego przez 30 dni od daty rozstrzygnięcia reklamacji.
- 6) Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną, nie może przekraczać 24 godzin.
- 7) Wykonawca zobowiązany jest do odpowiadania na wszystkie skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Systemu RM (niezależnie od formy zgłoszenia). Każda skarga/wniosek musi zostać rozstrzygnięta w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych, a w przypadku reklamacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych.