

Załącznik nr 8 B do SIWZ

-PROJEKT-

Umowa nr

Zawarta w Czeladzi w dniu r. pomiędzy Stronami:

Gminą Czeladź – Miejskim Zarządem Gospodarki Komunalnej, jednostką budżetową Gminy Czeladź z siedzibą w Czeladzi przy ul. Orzeszkowej 12; REGON 240909351 reprezentowaną przez:

.....
zwaną w dalszej części umowy „Zamawiającym”

a

.....reprezentowanym przez :

.....
zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą” o następującej treści:

§ 1 Przedmiot umowy

1. Zgodnie z wynikiem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do realizacji **utrzymanie i eksploatację Systemu roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II.**
2. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia w Etapie II Wykonawca zobowiązany jest do wykonania wszelkich czynności określonych w Załączniku nr 1 do SIWZ - Opisie przedmiotu zamówienia związanych z obsługą Systemu Roweru Miejskiego w Mieście Czeladź (dalej zwanego także Systemem RM lub Systemem).
3. Przedmiot zamówienia należy wykonać zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do SIWZ w zakresie dotyczącym Etapu II, będącym integralną częścią niniejszej umowy, ofertą Wykonawcy wraz z załącznikami oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i normami.
4. Projekt "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków **Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 podziałanie 4.5.1 nisko-emisyjny transport miejski oraz efektywne oświetlenie- ZIT.**

§ 2 Termin realizacji umowy

1. Wykonawca będzie świadczył usługi o których mowa w pkt. 4.2 Opisu przedmiotu zamówienia 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:

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II

- 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.
 - a) 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.
 - b) 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.
3. 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. Zamawiający przewiduje możliwość zmian terminu realizacji przedmiotu zamówienia tylko na zasadach i warunkach określonych w § 14 niniejszej umowy.

3

Wynagrodzenie

1. Strony ustalają, że wynagrodzenie ryczałtowe wykonawcy za realizację przedmiotu umowy - zgodnie z przyjętą ofertą, wynosi netto: zł plus obowiązujący podatek VAT tj. brutto zł (słownie:zł/100).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest wynagrodzeniem ryczałtowym odpowiadającym wysokości ceny ofertowej. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy jest niezmienna do końca realizacji przedmiotu umowy.
3. Wynagrodzenie obejmuje całkowitą należność, jaką Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy za utrzymanie i eksploatację Systemu RM, w tym również koszty związane z demontażem rowerów, o którym mowa w § 2 ust. 3 lit a i c Umowy w szczególności koszty i opłaty związane z dostarczeniem rowerów do miejsca przechowywania oraz koszty związane z przechowywaniem rowerów po zakończeniu sezonu rowerowego.
4. Na przychody Wykonawcy oprócz wynagrodzenia za utrzymanie i eksploatację Systemu RM, określonego w ust. 1 składają się również:
 - a) opłaty za korzystanie z rowerów pobierane zgodnie z ustaloną taryfą opłat,
 - b) opłaty za zwrot roweru pozostawiony poza stacją rowerową,
 - c) opłaty za pozostawienie roweru po za strefą,
 - d) opłaty za przekroczenie 12 godzin wypożyczenia
 - e) inne opłaty lub kary ustalone w Regulaminie uzgodnione z Zamawiającym.

§ 4

Warunki płatności

1. Wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy będzie płatne przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury za dany miesiąc wykonanej usługi.
2. Zamawiający dopuszcza płatności częściowe dokonywane na podstawie faktur częściowych.

3. Pierwsza faktura częściowa płatna będzie po zakończeniu okresu przechowywania rowerów i elementów systemu RM po okresie zimowym w wysokości 3 % wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 3 ust. 1 Umowy.
4. Podstawą do wystawienia faktury częściowej, o której mowa w ust. 3 jest dokonanie pierwszego rozruchu systemu RM przed rozpoczęciem sezonu.
5. Kolejne 6 faktur częściowych za realizację przedmiotu zamówienia (w okresie kwiecień-wrzesień 2021r.) płatne będą w wysokości 13,5 % wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 3 ust. 1 Umowy. Zamawiający dopuszcza maksymalnie 1 fakturę częściową w miesiącu kalendarzowym.
6. Podstawą do wystawienia faktur częściowych, o których mowa w ust. 5 jest zatwierdzenie przez Zamawiającego Raportu miesięcznego oraz podpisanie przez Zamawiającego protokołu odbioru bez uwag, o którym mowa w § 8 ust. 2 lit a Umowy.
7. Maksymalna wysokość wynagrodzenia wypłaconego na podstawie faktur częściowych nie może przekroczyć 84% całkowitego wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 3 ust. 1 Umowy.
8. Podstawą do wystawienia faktury końcowej za realizację przedmiotu zamówienia jest podpisanie przez Zamawiającego protokołu należytego wykonania Umowy, o którym mowa w § 8 ust. 2 lit b Umowy.
9. Faktury będą wystawiane w następujący sposób:

Nabywca: Miasto Czeladź ul. Katowicka 45 41-250 Czeladź NIP: 625 244 87 20

Odbiorca: Miejski Zarząd Gospodarki Komunalnej w Czeladzi ul. Orzeszkowej 12, 41-253 Czeladź.

Adres do korespondencji: Miejski Zarząd Gospodarki Komunalnej w Czeladzi ul. Orzeszkowej 12 41-253 Czeladź.

10. Terminem zapłaty będzie data obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
11. Wykonawca oświadcza, że w ramach prowadzonej przez siebie działalności, jest płatnikiem podatku VAT i posiada numer identyfikacyjny NIP:Należność wypłacana będzie na rachunek bankowy Wykonawcy nr:
12. Z tytułu transakcji bezgotówkowych stanowiących rozliczenie opłaty za korzystanie z roweru Wykonawca nie obciąży użytkownika dodatkowymi kosztami ani opłatami.

§ 5

Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji powierzonych mu prac przy pomocy wykwalifikowanego personelu.
2. Wykonawca odpowiedzialny jest za stan techniczny, bezpieczeństwo i ciągłość działania Systemu RM.
3. Wykonawca bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego nie może przekazywać innym podmiotom praw i obowiązków wynikających z Umowy (nie dotyczy powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom).
4. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić całodobową dyspozycyjność pracowników obsługi technicznej związaną z realizacją usługi w dni robocze i dni wolne od pracy, w szczególności w celu zabezpieczenia lub usunięcia skutków awarii, kradzieży, uszkodzeń Systemu RM oraz dewastacji.
5. Wykonawca zobowiązany jest także do zapewnienia na własny koszt i ryzyko:
 - a) wszelkich niezbędnych oświadczeń, opinii, zgód, pozwoleń, uzgodnień oraz wszelkich innych dokumentów niezbędnych dla wykonania przedmiotu Umowy,
 - b) systemów łączności i oprogramowania niezbędnych dla funkcjonowania, nadzoru i rozliczania systemu RM,
 - c) serwisu i naprawy wszystkich elementów Systemu RM - w szczególności rowerów, stacji rowerowych, urządzeń i oprogramowania,
 - d) uzupełnienia taboru rowerowego do ilości pierwotnej tj. 50 sztuk w przypadku kradzieży lub uszkodzenia roweru nie podlegającego naprawie,

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II

- e) utrzymania we własnym zakresie i na własny koszt rowerów i stacji rowerowych w należyłym stanie estetycznym poprzez systematyczne czyszczenie i wymianę zniszczonych elementów.
6. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania wszelkich rozliczeń z użytkownikami Systemu RM, w tym również rozliczeń końcowych.

§ 6

Wymagania dotyczące eksploatacji Systemu RM

1. Wymagania dotyczące świadczenia usługi operatorskiej

W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca jest zobowiązany świadczyć kompleksową usługę operatorską polegającą na uruchomieniu oraz zarządzaniu Systemem RM mająca na celu umożliwienie każdemu uprawnionemu użytkownikowi wypożyczenia roweru, w systemie 24h/7 dni [24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu], według taryfy ustalonej przez Zamawiającego, przy zachowaniu wymaganego przez Zamawiającego poziomu jakości określonej w niniejszym dokumencie.

2. Informacje ogólne

2.1. 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.

2.2. Przez cały okres trwania Umowy Wykonawca ma obowiązek dbać o równomierne rozmieszczenie rowerów w stacjach rowerowych na terenie całego Miasta Czeladź.

2.3. W przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów wynikającego z bieżącej eksploatacji Systemu RM, Wykonawca ma obowiązek dokonywać realokacji rowerów pomiędzy stacjami.

2.4. Ustala się 5 stopni zapelnienia stacji:

- a) pierwszy stopień - 0% stanowisk zajętych
- b) drugi stopień - 1-10% stanowisk zajętych
- c) trzeci stopień – powyżej 10-60% stanowisk zajętych
- d) czwarty stopień - powyżej 60-99% stanowisk zajętych
- e) piąty stopień - 100% stanowisk zajętych

2.5. Wykonawca jest zobowiązany do codziennej relokacji rowerów w godzinach 22-6 tak, żeby minimalizować brak rowerów lub zapelnienia stacji.

2.6. Wykonawca jest zobowiązany do codziennej, bieżącej relokacji rowerów w godzinach 6-22 w przypadku wystąpienia pierwszego oraz piątego stopnia zapelnienia:

- a) Jeśli liczba wypożyczonych w danym momencie rowerów jest mniejsza niż 50% rowerów dostępnych w Systemie – 3 godziny.
- b) Jeśli liczba wypożyczonych w danym momencie rowerów jest większa niż 50% rowerów dostępnych w Systemie – 4 godziny.

3. Wymagania dotyczące reakcji na zdarzenia

3.1. Wymagany czas reakcji dla zgłoszeń dotyczących elementów Systemu RM wymagających interwencji Wykonawcy, dokonania czynności serwisowych lub naprawy (usterki istotne/nieistotne, inne zgłoszenia):

- a) rower - do 12 [o ile Wykonawca nie zaoferuje innych czasów reakcji w ofercie] godzin dla awarii/usterek istotnych dla funkcjonowania roweru np. uszkodzenie: łańcucha, opony, koła, oświetlenia, siodelka w tym wspornik i szybkozacisk wspornika, przerzutek, hamulców, ramy, kierownicy, mechanizmu korbowego, urządzeń regulujących i umożliwiających bezpośrednio z roweru proces rejestracji/wypożyczeni/zwrotów rowerów itp., słaby hamulec wymagający regulacji,
- b) rower – do 48 godziny dla awarii/usterek nieistotnych dla funkcjonowania roweru np.

scentrowane koło, uszkodzenie błotnika, osłony łańcucha, nóżki, elementu roweru wymagającego regulacji/dokręcenia mocowania np. dzwonka, nie powodujących braku bezpieczeństwa w trakcie korzystania z roweru, brak naklejek informacyjnych na rowerze, a także dla usterek estetycznych – rower obklejony innymi materiałami graficznymi, brudny rower itp., inne nie wymienione powyżej.

- c) stojaki - do 12 godzin dla awarii/usterek istotnych należy dokonać naprawy stojaka (awaria/usterka uniemożliwiająca wpięcie roweru do stojaka),
- d) totem - do 48 godzin dla awarii/usterek istotnych należy dokonać naprawy totemu (awaria/usterka powodująca, że totem nie spełnia swojej funkcji informacyjnej lub powodująca naruszenie wizerunku oraz awaria oświetlenia),
- e) totem, stojak – do 72 godzin inne zgłoszenia – np. dotyczące estetyki elementów RM, konieczności usunięcia zabrudzeń, obcych materiałów reklamowych lub graficznych,
- f) rower i inne elementy stacji rowerowej - 5 dni kalendarzowych – na włączenie nowego roweru/nowego elementu stacji rowerowej do Systemu RM w przypadku trwałej utraty roweru/elementu stacji rowerowej (np. kradzież) lub zniszczenia (np. spowodowanego aktami wandalizmu, zdarzeniem losowym, siłą wyższą) roweru/elementu stacji rowerowej lub w przypadku awarii/ustereki roweru/elementu stacji rowerowej niemożliwej do usunięcia/naprawy.

3.2. Czas reakcji liczy się od momentu zarejestrowania zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego, użytkownika lub osoby trzecie.

4. Wymagania dotyczące dostępności Systemu RM

4.1. System RM będzie dostępny dla użytkowników przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia w okresie tzw. sezonu rowerowego, tj. od 01 kwietnia do 31 października.

4.2. Jeżeli warunki pogodowe nie pozwolą na dotrzymanie powyższych terminów, płatności za poszczególne okresy świadczenia usługi będą skorygowane proporcjonalnie do liczby dni funkcjonowania Systemu w danym okresie.

4.3. Wykonawca gwarantuje poziom dostępności Systemu RM na poziomie 95% sprawnych rowerów w Systemie RM. Wskaźniki oceny poziomu dostępności Systemu RM liczone w skali miesiąca:

Poziom	1	2	3	4
Ilość dostępnych rowerów sprawnych w Systemie RM wyrażona w % Średnia w skali m-ca [suma ilości z wszystkich odczytów w danym miesiącu podzielona przez ilość dni w danym miesiącu]	Mniejszą lub równą 90%	większą od 90% i mniejszą lub równą 93%	większą od 93 i mniejszą lub równą 95%	> 95%

5. Wymagania dotyczące świadczenia usługi operatorskiej

5.1. Rejestracja użytkowników może nastąpić za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji mobilnej.

5.2. Warunkiem korzystania z roweru będzie zawarcie przez użytkownika Umowy z Wykonawcą w czasie rejestracji, utworzenie indywidualnego konta i zasilenie tego konta kwotą minimum 10,00 zł brutto (opłata inicjalna). Opłata inicjalna jest w całości do wykorzystania przez użytkownika na opłaty z tytułu wypożyczenia. W przypadku rozwiązania Umowy niewykorzystane środki zgromadzone na indywidualnym koncie Wykonawca zwróci użytkownikowi.

5.3. Szczegółowe warunki korzystania z Systemu RM zostaną określone w Regulaminie

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II

opracowanym przez Wykonawcę i zatwierdzonym przez Zamawiającego.

5.4. Identyfikacja użytkownika w Systemie RM odbywać się będzie za pomocą numeru telefonu komórkowego użytkownika i kodu PIN.

5.5. Wykonawca zapewni możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat za pobranie lub zwrotu opłaty za pobranie roweru z powodu awarii oraz możliwość zwrotu roweru w przypadku awarii. Użytkownik nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego Systemu RM.

5.6. Wykonawca zapewni użytkownikom Systemu RM możliwość dokonywania wpłat na konto związanych z pobraniem roweru i określi sposób ich realizacji w Regulaminie. Użytkownik będzie mógł zasilić swoje konto przelewem, kartami kredytowymi i płatniczymi.

5.7. Wykonawca może zaproponować dodatkowe, inne sposoby wnoszenia opłaty.

5.8. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o usterkach oraz zapewni ich niezwłoczne usunięcie.

5.9. W przypadku usterek rowerów Wykonawca wymieni uszkodzone rowery na sprawne i natychmiast przystąpi do naprawy uszkodzonych rowerów. Wykonawca jest zobowiązany do badania stanu technicznego rowerów i przystąpienia do ich naprawy bez uprzedniego zgłoszenia. W tym przypadku fakt przyjęcia roweru do naprawy odnotuje w systemie informatycznym.

5.10. Wykonawca zapewni profesjonalny, kompleksowy serwis i naprawę wszystkich elementów Systemu RM, w szczególności rowerów, stacji rowerowych, urządzeń, oprogramowania, elementów systemu łączności oraz systemu rozliczania i płatności.

5.11. Wykonawca będzie utrzymywał System RM [w szczególności rowery, stacje rowerowe] w należytym stanie estetycznym i technicznym poprzez systematyczne czyszczenie i wymianę zniszczonych elementów, w tym również spowodowanych aktami wandalizmu.

5.12. Wykonawca zapewni ład i porządek na stacjach rowerowych w szczególności poprzez wstawianie pozostawionych przez użytkowników rowerów do stojaków.

5.13. Wykonawca zapewni magazyn na potrzeby wykonywania czynności serwisowych i konserwacyjnych.

5.14. Wykonawca w przypadku stwierdzenia trwałej utraty rowerów ma obowiązek dostarczenia do Systemu RM takiej ilości rowerów, jaka jest konieczna dla utrzymania wymaganej pierwotnej liczby rowerów. Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt zakupić i uzupełnić brakujące rowery w terminie nie dłuższym niż 5 dni kalendarzowych od daty stwierdzenia braku roweru w Systemie RM.

5.15. Termin o którym mowa w pkt. 2.5 ppkt. 13 powyżej za zgodą Zamawiającego, może być wydłużony w szczególności, gdy w krótkim okresie tj. nie dłuższym niż 10 dni kalendarzowym doszłoby do utraty rowerów w ilości powyżej 5 szt.

5.16. W przypadku zniszczeń lub uszkodzeń (spowodowanych aktami wandalizmu) elementów wyposażenia stacji rowerowych, a w szczególności totemu, stojaków na rowery uniemożliwiających funkcjonowanie stacji rowerowych zgodnie z warunkami Umowy lub zagrażających bezpieczeństwu użytkowników i osób trzecich, Wykonawca zobowiązany jest do zakupu i wymiany na własny koszt wszystkich zniszczonych i uszkodzonych elementów w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od daty stwierdzenia zniszczeń lub uszkodzeń.

5.17. Każdy przypadek trwałej utraty roweru w Systemie RM lub zniszczenia (spowodowanego aktami wandalizmu) elementów wyposażenia stacji rowerowych Wykonawca zobowiązany jest zgłosić odpowiednim organom [w szczególności policji] oraz Zamawiającemu ciągu 12 godzin od chwili stwierdzenia utraty roweru lub zniszczenia elementów wyposażenia stacji rowerowych, lecz nie później niż w kolejnym dniu roboczym.

5.18. Po zakończeniu sezonu Wykonawca zobowiązany jest zdemontować wszystkie elementy stacji rowerowych oraz dostarczyć do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.

6. Wymagania dotyczące Biura Obsługi Klienta

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Numer telefoniczny BOK zapewni Wykonawca. Po zakończeniu realizacji usługi objętej zamówieniem Wykonawca zobowiązany jest dokonać cesji numeru telefonicznego na Zamawiającego, za wyjątkiem sytuacji, gdy Wykonawca, po przeprowadzeniu odrębnego postępowania, będzie wykonywał usługę w kolejnym okresie.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną, nie może przekraczać 24 godzin.

6.7. 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.

§ 7

Przedstawiciele stron

1. Przedstawicielem Wykonawcy uprawnionym do kontaktów będzie:
.....
2. Przedstawicielem Zamawiającego, uprawnionym do kontaktów oraz do dokonania odbioru przedmiotu zamówienia będzie:
3. Zamawiający ma prawo kontroli i zgłaszania uwag do przedmiotu umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego uwzględnienia zgłoszonych uwag, o których mowa w ust. 3, z zastrzeżeniem ust. 5 w zakresie przedmiotu zamówienia.
5. W przypadku nie uwzględnienia uwag Zamawiającego, o których mowa w ust. 3 Wykonawca zobowiązany jest w terminie dwóch dni od zgłoszenia uwag do pisemnego uzasadnienia i poinformowania Zamawiającego o przyczynie ich nieuwzględnienia.
6. W zakresie wzajemnego współdziałania przy realizacji przedmiotu umowy, strony zobowiązują się działać niezwłocznie, przestrzegając obowiązujących przepisów prawa i ustalonych zwyczajów.

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II

§ 8

Procedura odbioru przedmiotu zamówienia

1. Odbiór wstępny
 - a) Wykonawca przed uruchomieniem sezonu rowerowego zobowiązany jest przeprowadzić rozruch testowy Systemu RM. Rozruch testowy będzie polegał na sprawdzeniu, w obecności Zamawiającego poprawności działania elementów składowych Systemu RM poprzez:
 - sprawdzenie ilości, oznakowania i sprawności rowerów oraz ich rozlokowania na stacjach rowerowych zgodnie z Umową,
 - testowe dokonanie rejestracji nowego użytkownika w Systemie RM i testowym wypożyczeniu i zwrocie roweru,
 - test strony internetowej RM i aplikacji polegał będzie na rejestracji nowego użytkownika, sprawdzeniu konta zarejestrowanego użytkownika, sprawdzeniu czy strona zawiera obowiązkowe elementy;
 - test Biura Obsługi Klienta 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)
 - b) z rozruchu testowego Wykonawca sporządza protokół. Podpisanie przez Zamawiającego Protokołu odbioru bez uwag jest podstawą do uruchomienia produkcyjnego Systemu RM w sezonie rowerowym.
2. Odbiór świadczenia usługi operatorskiej
 - a) Odbiór miesięczny:
 - Wykonawca w terminie do 10-stu dni roboczych po zakończeniu danego miesiąca przekaże Zamawiającemu raport z funkcjonowania Systemu RM (raport w szczególności będzie określał poziom wskaźników dostępności systemu, zapełnienia stacji rowerowych oraz informację dotyczącą wykonanych napraw). Podpisanie przez Zamawiającego Protokołu odbioru bez uwag jest podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę.
 - b) Odbiór po zakończeniu Umowy:
 - Po otrzymaniu wszystkich raportów i miesięcznych protokołów odbioru w całym okresie świadczenia usługi Zamawiający podpisze z Wykonawcą protokół należytego wykonania Umowy eksploatacji Systemu RM w terminie nie dłuższym niż miesiąc od zakończenia Umowy.
 - Na zakończenie okresu obowiązywania Umowy Wykonawca przedstawi zestawienie pobranych i wykorzystanych opłat oraz zwrotów kwot niewykorzystanych dokonanych przez Wykonawcę za okres trwania Umowy w podziale na rodzaje opłat ze szczególnym uwzględnieniem kont indywidualnych użytkowników.

§ 9

Odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Zamawiającego, użytkowników Systemu RM oraz osób trzecich za wszelkie szkody powstałe w związku z realizacją niniejszej Umowy.
2. Odpowiedzialność Wykonawcy obejmuje w szczególności roszczenia użytkowników wynikłe z wadliwego działania systemu rowerowego lub jego poszczególnych elementów, jak

również roszczenia Zamawiającego wynikające ze sprawowania zarządu nad powierzonymi składnikami majątkowymi Systemu RM.

3. Wykonawca zawrze umowę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej obejmującą wszelkie szkody powstałe w związku ze świadczeniem usług i dostaw objętych Umową z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż 200.000,00 zł (słownie złotych: dwieście tysięcy 00/100), w tym za szkody wyrządzone użytkownikom systemu RM oraz osobom trzecim jak również za szkody wyrządzone Zamawiającemu na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się utrzymywać ubezpieczenie przez cały okres obowiązywania Umowy.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działań Zamawiającego lub osób trzecich.

§ 10 Prawo do kontroli

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzania kontroli wykonania przedmiotu Umowy.
2. Kontrola, o której mowa w ust. 1 obejmować może w szczególności:
 - a. sprawdzanie sprawności działania Systemu RM w szczególności sprawności rowerów, liczby dostępnych rowerów, totemów i sprawności stojaków,
 - b. sprawdzanie realizacji warunków Umowy, dotyczących poprawnego i zgodnego z wymaganiami Umowy funkcjonowania Systemu RM, w tym poprawności naliczania opłat.
 - c. sprawdzanie prawidłowości działania Biura Obsługi Klienta w zakresie dostępności i sposobu załatwiania skarg użytkowników na działania Wykonawcy dotyczące zarządzania i eksploatacji Systemu,
 - d. sprawdzanie realizacji wskazanych w Umowie czasów reakcji
3. Zamawiający jest uprawniony do dokonywania kontroli stanu technicznego rowerów w trakcie trwania Umowy. W tym celu Zamawiający z dwudniowym wyprzedzeniem wskaże Wykonawcy rowery, które Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć we wskazane miejsce w celu dokonania kontroli ich stanu technicznego. Kontrola będzie przeprowadzana w obecności przedstawiciela Wykonawcy, zostanie spisany protokół i wskazane rowery wymagające naprawy. W miejsce rowerów zabranych do naprawy Wykonawca dostarczy sprawne rowery.
4. W przypadku stwierdzenia niespełnienia przez Wykonawcę wymagań Umowy, Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o stwierdzonych nieprawidłowościach i wyznaczy termin ich usunięcia.

§ 11 Prawa autorskie oraz licencja

1. Wykonawca w dniu podpisania Umowy przekaże Zamawiającemu wykaz utworów i praw objętych przeniesieniem autorskich praw majątkowych lub licencją udzielaną Zamawiającemu.
2. W przypadku, gdyby wobec Miasta Czeladź i/lub Miejskiego Zarząd Gospodarki Komunalnej w Czeladzi skierowane zostaną 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. W przypadku, gdyby na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Miasto Czeladź i/lub Miejski Zarząd Gospodarki Komunalnej w Czeladzi zobowiązane zostaną do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem przez Wykonawcę usług stanowiących przedmiot niniejszej Umowy, Wykonawca niezwłocznie pokryje takie szkody lub zwróci na rzecz Miasta Czeladź i/lub

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II

Miejskiego Zarząd Gospodarki Komunalnej w Czeladzi wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym.

§ 12 Podwykonawstwo

1. Wykonawca powierza wykonanie następującej części zamówienia
Podwykonawcy.
2. Powierzenie części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tego zamówienia.

§ 13 Kary umowne

1. W niniejszej umowie będą miały zastosowanie niżej wymienione kary umowne:
 - a) w przypadku niewykonywania przedmiotu umowy lub nienależytego jego wykonywania, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 10 % wynagrodzenia całkowitego brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 niniejszej Umowy.
 - b) w przypadku nieterminowego usuwania awarii / usterek, o których mowa w § 6 ust. 3 lit. a Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
 - 200,00 zł za opóźnienie nieprzekraczające 2 godzin,
 - 400,00 zł za opóźnienie nieprzekraczające 4 godzin,
 - 600,00 zł za opóźnienie przekraczające 4 godziny,za każdy taki przypadek,
 - c) w przypadku niezachowania ilości dostępnych rowerów sprawnych w Systemie RM na co najmniej 3 poziomie dostępności, zgodnie ze wskaźnikami oceny poziomu dostępności Systemu RM, określonymi w § 6 ust. 4 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
 - 100 zł za dostępność rowerów w ilości wskazanej na poziomie 3, jednakże mniejszej niż 95%
 - 500 zł za dostępność rowerów w ilości wskazanej na poziomie 2
 - 1000 zł za dostępność rowerów w ilości wskazanej na poziomie 1za każdy taki przypadek,
 - d) w przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wynagrodzenia całkowitego brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 niniejszej Umowy.
2. Kary umowne naliczane z przyczyn ujętych w ust. 1 lit. b) do c) nie mogą przekroczyć **20%** wynagrodzenia całkowitego brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 niniejszej Umowy.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość ustalonych kar umownych.
4. Za szkody wynikłe z nienależytego wykonania usługi Wykonawca odpowiadać będzie wobec Zamawiającego w oparciu o przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeks Cywilny.

§ 14 Zmiany postanowień umowy

1. Na podstawie art.144 ust.1 pkt 1) ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający przewiduje możliwość dokonania istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, w następujących przypadkach:
 - 1) zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia, gdy jest to spowodowane działaniem sił wyższych niezależnych od Wykonawcy, Zamawiający dopuszcza możliwość przedłużenia terminu realizacji umowy o czas niezbędny do usunięcia konsekwencji działania sił wyższych. Siła wyższa, o której mowa wyżej jest to zdarzenie niezależne od stron, nie stanowiące ich problemów organizacyjnych, którego strona umowy nie mogła przewidzieć, a które uniemożliwia Wykonawcy wykonanie w częściach lub w całości jego zobowiązania wynikającego z niniejszej umowy,

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II

- 2) zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia spowodowanego wystąpieniem okoliczności, których strony nie były w stanie przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności, mających bezpośredni wpływ na terminowość wykonania dostawy,
2. Wprowadzone zmiany postanowień niniejszej umowy nie mogą wprowadzać warunków, które gdyby zostały ujęte w ramach przeprowadzonej procedury o udzielenie zamówienia umożliwiłyby wybór innej oferty niż ta, która została wybrana.
3. W przedstawionych w ust. 1 pkt 2), 3) przypadkach strony ustalają nowy termin realizacji zamówienia, z tym, że maksymalny okres przesunięcia terminu zakończenia realizacji przedmiotu umowy będzie równy okresowi przerw lub przestoju. Dodatkowo przyczyna i okres przesunięcia terminu będzie musiał być zaakceptowany przez Zamawiającego i szczegółowo uzasadniony.
4. Dopuszcza się możliwość podwyższenia lub obniżenia wynagrodzenia w przypadku mającej wpływ na koszty wykonania przedmiotu umowy zmiany stawki podatku od towarów i usług VAT. Wynagrodzenie zostanie odpowiednio obniżone lub podwyższone o wartość o jaką ulegnie zmianie stawka podatku od towarów i usług VAT.
5. W razie wystąpienia okoliczności opisanych w ust. 4 każda ze Stron uprawniona będzie do żądania odpowiedniej zmiany wynagrodzenia Wykonawcy. Żądanie zostanie sporządzone w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem oraz precyzyjnym wyliczeniem wskazującym wpływ zmiany na koszty wykonania usług będących przedmiotem niniejszej umowy. W przypadku akceptacji żądania przez drugą stronę, zwaloryzowane wynagrodzenie będzie obowiązywać od dnia doręczenia żądania.
6. Wszelkie zmiany treści umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnego aneksu podpisanego przez obie strony, pod rygorem nieważności.

§ 15

Wygaśnięcie zobowiązania z umowy

1. Strony mogą rozwiązać umowę na podstawie pisemnego porozumienia. Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy do chwili jej rozwiązania.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy w przypadkach określonych w Kodeksie Cywilnym, a także w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o wystąpieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy.
3. Wystąpienie dowolnej z niżej wymienionych okoliczności uprawnia Zamawiającego do odstąpienia od Umowy ze skutkiem na dzień, w którym Wykonawca otrzyma oświadczenie o odstąpieniu Umowy:
 - w przypadku, gdy wszczęto postępowanie o ogłoszenie upadłości, postępowanie naprawcze lub w przypadku jej zasadniczej reorganizacji (np. poprzez podział lub połączenie),
 - postawienia z jakiegokolwiek przyczyny spółki Wykonawcy w stan likwidacji.
4. Zamawiający może odstąpić od umowy w przypadkach określonych w ust. 3 powyżej w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o ich wystąpieniu.

§ 16

Postanowienia końcowe

1. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią przysługującej mu wobec Zamawiającego wiarygodności bez jego zgody wyrażonej pod rygorem nieważności na piśmie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie obowiązujące przepisy, a w szczególności Kodeks Cywilny, Prawo zamówień publicznych.
3. Ewentualne spory wynikłe na tle wykonania przedmiotu umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządza się w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
5. Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami oraz oferta Wykonawcy wraz z załącznikami stanowią integralną część umowy.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

System roweru miejskiego w Czeladzi w ramach projektu "Zintegrowane punkty przesiadkowe A-T-R/A-R w Mieście Czeladź wraz z przedsięwzięciami towarzyszącymi" – Etap II