**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**1. Wykonawca w ramach usługi dostarczy:**

1. stacje – zestaw urządzeń (tj. terminale oraz stojaki rowerowe wraz z elektronicznymi zaczepami - elektrozamkami) zasilanych z akumulatorów oraz paneli słonecznych, umożliwiających wypożyczenie rowerów oraz ich zwrot;
2. terminale - urządzenia prezentujące podstawowe informacje o sposobie korzystania, wyposażone w wyświetlacze oraz terminale płatnicze pozwalające na obsługę procesu wypożyczania roweru;
3. stojaki – zaprojektowane w celu stabilnego ustawienia roweru w pozycji pionowej, wyposażone w elektrozamek umożliwiający wypięcie oraz wpięcie roweru;
4. stronę internetową – prezentującą wszystkie informacje wymagane do prawidłowego korzystania z rowerów (tj. lokalizacje stacji, dostępność, regulamin oraz opis sposobu korzystania, naliczania opłat, składania reklamacji) oraz umożliwiającej stworzenie indywidualnego konta dla użytkownika, zapewniającego możliwość dokonywania opłat oraz monitorowanie zużywania przedpłaconych środków;
5. moduł informacji e-mail i sms – wymaganych do procesu rejestracji oraz przekazywania niezbędnych danych użytkownikom;
6. infolinię – telefoniczne wsparcie użytkownika w zakresie przekazania informacji
o sposobie korzystania oraz sprawdzania poprawności naliczania opłat;
7. moduł zarządzania wraz z systemem rozliczeniowym – służący do analizy informacji w zakresie bieżącej lokalizacji rowerów, statystyk wykorzystania, wysokości pobranych opłat oraz raportów dotyczących zgłoszonych skarg i reklamacji;
8. serwis - polegający na naprawie dostarczonych urządzeń oraz relokacji rowerów w celu zapewnienia optymalnego napełnienia stacji;
9. promocję systemu roweru miejskiego w Żyrardowie.

**2. Ogólne wymagania Zamawiającego:**

1. W ramach usługi Wykonawca zapewni stacje wyposażone w 15 stojaków rowerowych, na których zamontowane będzie po 10 rowerów na każdej.
2. Po zakończeniu trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt do zdemontowania i zabrania wszystkich stacji rowerowych, terminali, rowerów oraz wyłączeniem strony internetowej, a ponadto w przypadku, kiedy Wykonawca wykupił specjalną domenę internetową w celu uruchomienia strony internetowej, dokonania jej cesji na Zamawiającego.
3. Po zakończeniu sezonów w określonych latach, Wykonawca zobowiązany jest na własny koszt: zdemontować oraz przechować wszystkie elementy stacji i ich wyposażenia, a przed rozpoczęciem kolejnego sezonu zamontować je ponownie.
4. System roweru miejskiego ma umożliwiać wypożyczenie i zwrot roweru w dowolnej stacji, przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
5. Wykonawca przygotuje projekt regulaminu i zasad, określających warunki korzystania z roweru miejskiego oraz obowiązki klientów zgodnie z wymogami Zamawiającego.
6. Wykonawca zapewni możliwość dokonania wypożyczenia i zwrotu roweru zarówno przez klientów zarejestrowanych w systemie dedykowanym dla Żyrardowa lub systemie dla innego miasta obsługiwanego przez Wykonawcę;
7. Rejestracja klienta odbywać się będzie poprzez założenie indywidualnego konta klienta w systemie informatycznym co najmniej na podstawie jednej z następujących metod: numeru telefonu, adresu e-mail, loginu, numeru PIN, identyfikacji poprzez kartę zbliżeniową oraz innych zasugerowanych przez Wykonawcę;
8. Wykonawca określi w regulaminie warunki korzystania z systemu przez osoby poniżej 18 roku życia,
9. Taryfa opłat w systemie:
10. minimalny stan konta dla klientów zarejestrowanych wynosi 10,00 zł; utrzymanie minimalnego stanu konta umożliwia korzystanie z roweru bez żadnych dodatkowych opłat, o ile czas korzystania z niego nie przekroczy ustalonej wartości granicznej. Uprawnienie to obowiązuje przez cały okres na jaki została zawarta umowa z klientem;
11. wartość graniczna bezpłatnego czasu korzystania z roweru wynosi 30 minut;
12. po przekroczeniu wartości granicznej bezpłatnego czasu korzystania z roweru, opłaty za wypożyczenie roweru kształtują się następująco: od 31 do 60 min = 1,00 zł, a za każdą następną godzinę = 2,00 zł;
13. minimalny stan konta, kaucja oraz opłaty wynikające z przekroczenia wartości granicznej bezpłatnego czasu korzystania z roweru są jedynymi opłatami dla użytkowników korzystających z systemu;
14. wykonawca może wprowadzić dodatkowe opłaty związane z korzystaniem
z systemu przez użytkowników niezgodnie z zaproponowanym regulaminem
15. W przypadku awarii stacji klient powinien mieć możliwość zatrzymania procesu naliczania opłat za wypożyczenie roweru oraz możliwość jego awaryjnego oddania - np. poprzez kontakt z Infolinią lub poprzez wykonanie odpowiednich instrukcji zamieszczonych na terminalu stacji.
16. Wykonawca zapewni klientom którzy dokonali procesu rejestracji w systemie
i wypożyczają rower za pośrednictwem strony internetowej, możliwość dokonywania płatności przelewem oraz bezpośrednio w stacji rowerowej za pomocą płatności zbliżeniowych. Z tytułu realizacji transakcji bezgotówkowych klienci nie mogą ponosić dodatkowych kosztów ani opłat.
17. Wykonawca zapewni klientom zarejestrowanym w systemie możliwość korzystania
z systemu przy użyciu bezpłatnej aplikacji na smartfony i tablety (Android, iOS, Microsoft Phone) umożliwiającą korzystanie z systemu roweru miejskiego, pozyskiwanie informacji o ilości dostępnych rowerów na stacjach.
18. Wykonawca w ramach oferty powinien wyszczególnić ilość obsługiwanych języków zastosowanych w obsłudze Infolinii, stronie internetowej oraz prezentowanych informacjach na terminalach stacji rowerowych.
19. Wykonawca zapewni ochronę danych osobowych klientów zgodnie z Ustawą
o ochronie danych osobowych i RODO.
20. Wykonawca zobowiązany jest do wymiany lub naprawy uszkodzonych urządzeń oraz elementów rowerów. Czas ich wymiany lub naprawy wynosi, dla:
21. rowerów - 24 godziny,
22. stacji i terminali 12 godzin,
23. stojaków 24 godziny.

Czas liczony jest od momentu pojawienia się informacji o uszkodzeniu w systemie informatycznym lub zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego do chwili potwierdzenia w systemie informatycznym lub przekazania Zamawiającemu informacji o likwidacji uszkodzenia.

1. Wykonawca w ramach usługi zapewni czystość rowerów oraz stacji rowerowych.
2. Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania liczby rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych i do wykonywania:
3. relokacji rowerów, codziennie w godzinach 22.00 – 6.00, poprzez przewożenie rowerów ze stacji, na których występuje nadmierna ilość rowerów, na stacje
w których występuje deficyt ilości rowerów (mniej niż 4 szt.), uzupełniając stan rowerów do zalecanego stanu, czyli 10 szt. rowerów na każdej stacji;
4. uzupełniania w ciągu 2 godzin rowerów na stacjach, na których znajduje się jeden rower lub gdy nie ma żadnego roweru.
5. Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, zobowiązany jest do bezpłatnego przeniesienia wyznaczonych stacji w miejsce nowej lokalizacji na terenie miasta.
6. Wykonawca, w trakcie trwania umowy, zapewni możliwość rozbudowy systemu
o dodatkowe stacje rowerowe w ramach Żyrardowskiego Roweru Miejskiego. Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym stworzy także listę podmiotów, które zostaną zaproszone do dalszej rozbudowy systemu oraz ewentualnego pokrycia kosztów rozbudowy.
7. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i dostarczenia materiałów
w każdym roku umowy: materiałów informacyjnych, 20 szt. plakatów (format 120 cm x 180 cm), 600 szt. ulotek (format A4), zawierających informacje dot. lokalizacji stacji rowerowych, sposobu dokonywania rejestracji w systemie, wypożyczenia oraz zwrotu roweru, cennika, numeru kontaktowego do Infolinii, adresu strony internetowej systemu rowerów miejskich.
8. Przychody uzyskane z tytułu umów zawartych z reklamodawcami, za wypożyczenie oraz innych opłat wynikających z regulaminu użytkowania rowerów będą stanowiły przychód Wykonawcy.

**3.** Wymagania Zamawiającego dla rowerów:

1. jednakowy kolor dla wszystkich rowerów funkcjonujących w ramach systemu,
2. rowery muszą być nie starsze nia wyprodukowane w 2017 r., wolne od jakichkolwiek wad produkcyjnych, konstrukcyjnych, materiałowych lub wynikających z nienależytej jakości ich wykonania,
3. konstrukcja rowerów musi być zgodna z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury
z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz. U. z 2013 r. poz. 951 z późn. zm.), a ponadto rowery powinny być przeznaczone do użytku miejskiego oraz spełniające poniższe minimalne parametry techniczne:

a) rama – lekka wykonana z aluminium, niska typu unisex o dużej wytrzymałości,
 jednobelkowa, z niskim przekrokiem,

b) koła – średnicy w przedziale 24-28 cali,

c) piasta przednia – piasta z dynamem,

d) piasta tylna – piasta z minimum trzema biegami,

e) widelec – sztywny nieamortyzowany lub amortyzowany,

f) kierownica – o podniesionym wzniosie,

g) wspornik kierownicy – stalowy,

h) opony – rozmiar co najmniej 26 x 1,75”, antyprzebiciowe,

i) przeniesienie napędu – łańcuch z obudową lub wał kardana,

j) dzwonek,

k) błotniki – tworzywo sztuczne lub metalowe,

l) błotnik tylny – elastyczny, uginający się w razie siadania,

m) oświetlenie – lampa przednia i tylna - zintegrowane światło odblaskowe,

n) hamulec przedni i tylny – rolkowy lub bębnowy,

o) siodełko – wykonane z pianki integralnej, stelażu stalowego z regulowaną
 wysokością oraz blokadą uniemożliwiającą wyjęcie siodełka z ramy,

p) nóżka rowerowa – stalowa lub aluminiowa,

q) koszyk na kierownicę – pojemność ok. 15 l, nośność faktyczna min. 5 kg,

r) indywidualne zapięcie roweru umożliwiające, jego oddanie na stacji w innym miejscu niż stacja z której został wypożyczony.

1. Oprócz parametrów technicznych rowery powinny posiadać:

a) logo miasta Żyrardowa,

b) informację z danymi kontaktowymi do pomocy technicznej oraz adres strony
 internetowej,

c) indywidualny numer roweru,

d) miejsce na reklamy - nośniki przeznaczone do umieszczania reklam jednakowe dla wszystkich rowerów, nieutrudniające wsiadania i jazdy na rowerze (osłona tylnego koła, kosz), przy czym maksymalna powierzchnia reklamowa nie powinna być większa niż 1m² dla całego roweru.

1. Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania dodatkowych rowerów.

**4. Wymagania dla stacji rowerowych:**

1. minimalna ilość stacji funkcjonujących w systemie w roku 2021: 7 szt.,
2. konstrukcja i kolorystyka elementów stacji rowerowych:
	* 1. każda stacja rowerowa musi być wyposażona w jeden terminal przeznaczony do komunikacji z użytkownikiem oraz w 15 stojaków rowerowych, z których każdy wyposażony jest w elektrozamek;
		2. stacje rowerowe powinny być zasilane wyłącznie przy użyciu panelu słonecznego oraz akumulatora magazynującego pozyskaną energię;
		3. stojaki rowerowe między sobą powinny być rozstawione w sposób zapewniający wygodny dostęp do rowerów;
		4. zaproponowany kształt stacji i układ stojaków powinny być dostosowane do danej lokalizacji oraz uwzględniać możliwości różnej orientacji stojaków (prostopadłe, ukośne, naprzemianległe i inne wynikające z uwarunkowań przestrzennych);
		5. wszystkie elementy stacji rowerowej powinny być przykręcane do podłoża (elementy stacji rowerowej nie mogą być trwale związane z gruntem
		w rozumieniu ustawy Prawo Budowlane);
		6. na przedniej części terminala należy umieścić logo miasta Żyrardowa, nazwę projektu ”Żyrardowski Rower Miejski”, indywidualny numer stacji, mapę Żyrardowa wraz z zaznaczonymi lokalizacjami stacji rowerowych objętych usługą;
		7. terminal powinien umożliwić rejestrację, wypożyczenie i zwrot roweru, dokonanie płatności oraz prezentować instrukcję rejestracji, wypożyczenia oraz zwrotu roweru, a także zawierać informację o możliwościach kontaktu
		z infolinią oraz adres strony internetowej;
3. Zamawiający nie dopuszcza możliwości umieszczania przez Wykonawcę reklam na terminalach oraz stojakach rowerowych bez uzgodnienia z Zamawiającym
4. kolorystyka: antracyt, półmat – stojaki rowerowe i terminal, dopuszcza się także zastosowanie stali szczotkowanej lub aluminium szczotkowanego,
5. terminale powinny być wyposażone w ekran o minimalnej przekątnej 7 cali, w stanie spoczynku dopuszcza się wyłączenie ekranu - wzbudzenie winno nastąpić przy każdym naciśnięciu przycisku lub po sygnale z czytników kart o zbliżeniu karty,
6. terminal musi posiadać moduł czytnika kart kredytowych oraz klawiaturę umożliwiającą wprowadzenie kodu pin (możliwe jest wykorzystanie do tego celu wyżej wymienionego wyświetlacza dotykowego).

**5. Wymagania dla modułu zarządzania:**

1. Wykonawca w ramach usługi, dostarczy i skonfiguruje oprogramowanie na komputerze ze środowiskiem Windows, wymagane do obsługi systemu roweru miejskiego.
2. oprogramowanie powinno umożliwiać monitorowanie oraz analizę informacji
w zakresie:
3. liczby rowerów dostępnych w poszczególnych stacjach rowerowych oraz liczby rowerów wypożyczonych, skradzionych, uszkodzonych lub serwisowanych, zdarzeń polegających na przekroczeniu deklarowanego czasu relokacji rowerów,
a także monitorowanie innych usterek, które wystąpią np. informacja
o niedziałającej stacji rowerowej,
4. daty i godziny wypożyczeń i zwrotów rowerów w poszczególnych stacjach rowerowych,
5. generowanie raportów dotyczących zgłoszonych skarg i reklamacji;
6. Wykonawca przeszkoli w zakresie korzystania z funkcji systemu dostępnych dla Zamawiającego jego pracowników.

**6. Wymagania dotyczące Infolinii:**

1. Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt uruchomi pomoc techniczną dla użytkownika żyrardowskiego roweru miejskiego w postaci infolinii (Call Center), która również będzie obsługiwała stronę www, pocztę (dot. korespondencji papierowej i elektronicznej). Obsługa poprzez połączenia telefoniczne oraz pocztę elektroniczną zapewniona będzie we wszystkie dni tygodnia, także w dni wolne od pracy, minimum w godzinach 7:00-22:00.
2. w przypadku połączeń telefonicznych koszt każdej minuty rozmowy winien być równy impulsowi zgodnie z taryfą opłat danego operatora, a maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 3 min. (od momentu uzyskania połączenia z numerem Infolinii). Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 24 godzin.
3. użytkownicy powinni mieć zapewnione przez Infolinię wsparcie techniczne
z identyfikacją użytkownika za pomocą jego numeru telefonicznego
4. identyfikacja użytkownika dzwoniącego z numeru telefonu, który był przez niego podany w procesie rejestracji powinna być automatyczna, czyli nie wymagająca od niego podawania nr ani ustalonego hasła – pinu,
5. rozmowy telefoniczne prowadzone przez pracowników Infolinii winny być rejestrowane, a w przypadku reklamacji - dostępne dla przedstawiciela Zamawiającego przez 30 dni od daty zakończenia okresu rozliczeniowego.
6. w ramach usługi infolinii, Wykonawca zobowiązany jest do odpowiadania na wszystkie skargi i wnioski z zakresu funkcjonowania usługi (niezależnie od formy zgłoszenia). Skargi mają być rozstrzygane w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych. Zamawiający będzie otrzymywał comiesięczne zestawienie skarg zawierające: datę wpłynięcia skargi, temat skargi, datę załatwienia skargi, sposób załatwienia skargi.

**7. Wymagania dla strony internetowej**

1. Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt uruchomi stronę internetową informującą o zasadach funkcjonowania i korzystania z roweru miejskiego oraz umożliwiającą zarejestrowanie się w systemie, dokonywanie opłat za korzystanie systemu za pomocą transakcji bezgotówkowych, a także przekazywanie uwag i składanie reklamacji.
2. Wymagane elementy składowe strony internetowej:
	* 1. regulamin,
		2. formularz rejestracyjny,
		3. instrukcja korzystania z systemu,
		4. mapa lokalizacji z informacją o liczbie dostępnych rowerów we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (odświeżanie informacji – do 5 minut),
		5. dane kontaktowe do pomocy – Infolinii (e-mail oraz nr kontaktowy),
		6. panel użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, historię wykonanych wypożyczeń i zwrotów rowerów oraz edycję danych osobowych,
		7. dane Zamawiającego oraz Wykonawcy.
3. Informacje na stronie internetowej powinny być dostępne w kilku językach.