

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kompleksowa eksploatacja stacji „PKP Piaseczno”, „Centrum”, „Józefosław” i „Stadion” w systemie „Piaseczyński Rower Miejski” w Piasecznie

1. Przedmiot Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi zarządzania i kompleksowej eksploatacji stacji systemu Piaseczyński Rower Miejski (dalej „PRM”), w ramach zadania:

**Kompleksowa eksploatacja stacji „PKP Piaseczno”, „Centrum”, „Józefosław” i „Stadion”
w systemie „Piaseczyński Rower Miejski” w Piasecznie.**

2. Rodzaj i Zakres Przedmiotu Zamówienia

Jest to usługa zewnętrznego operatora systemu bezobsługowej wypożyczalni rowerów polegająca na zarządzaniu i bieżącym utrzymaniu stacji „PKP Piaseczno”, „Centrum”, „Józefosław” i „Stadion” (dalej „stacje”) w systemie bezobsługowej wypożyczalni rowerów Piaseczyński Rower Miejski (dalej „PRM”) wraz z usługami towarzyszącymi, w tym m.in. konserwacją i naprawami, która będzie trwała w okresie od dnia 1 grudnia 2020 r. do dnia 30 listopada 2022 r.

Elementy wyposażenia stacji w systemie PRM, na których świadczona będzie usługa, stanowią własność Zamawiającego.

3. Zasady Działania Stacji w systemie Bezobsługowej Wypożyczalni Rowerów

Stacje w systemie bezobsługowej wypożyczalni rowerów - Piaseczyński Rower Miejski - będą umożliwiały dokonywanie krótkotrwałych rowerowych podróży po Piasecznie i jego okolicach, dzięki możliwości wypożyczenia rowerów, będących na wyposażeniu PRM.

Stacje mają umożliwić wypożyczenie i zwrot roweru w tej lub innej dowolnej stacji przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia, w całym okresie funkcjonowania systemu i czasu obowiązywania umowy.

Warunkiem wypożyczenia roweru będzie: zawarcie umowy z Operatorem w formie rejestracji indywidualnego konta klienta oraz zasilenie tego konta minimalną kwotą, ustaloną przez Zamawiającego.

Identyfikacja klienta w systemie PRM odbywać się będzie za pomocą rozwiązań oferowanych przez system PRM. Szczegółowe warunki korzystania ze stacji będzie określał Regulamin PRM - Regulamin korzystania z systemu bezobsługowej wypożyczalni rowerów – Piaseczyński Rower Miejski.

Stacje systemu PRM powinny działać w taki sposób, aby każdy klient mógł wypożyczyć rower według taryfy analogicznej jak na innych stacjach PRM, jak w KRM (Konstanciński Rower Miejski) i WRP (Warszawski Rower Publiczny), a także mógł w ramach systemu korzystać bez żadnych ograniczeń z KRM i WRP (Veturilo)

4. Miejsce Realizacji Przedmiotu Zamówienia

Wykonawca Umowy (Operator) w ramach usługi zewnętrznego operatora systemu bezobsługowej wypożyczalni rowerów zobowiązany będzie do:

- zarządzania i bieżącego utrzymywania systemu bezobsługowej wypożyczalni rowerów oraz świadczenia usług towarzyszących, w tym m. in. konserwacji i napraw, w obrębie miasta Piaseczno,
- prowadzenia strony internetowej do obsługi stacji w ramach systemu PRM,
- zapewnienia na koszt Wykonawcy pomieszczenia magazynowego oraz zarządzania i bieżącego utrzymywania tego pomieszczenia z elementami zapasowymi/zamiennymi i wyposażeniem serwisowym;
- przechowywania w sezonie zimowym części elektronicznych znajdujących się na stacjach rowerowych i rowerów do kolejnego sezonu rowerowego – w magazynie na koszt i ryzyko Wykonawcy Umowy (zapewnienie magazynu w odległości do 30 km od granic administracyjnych miasta Piaseczna należy do obowiązków Wykonawcy);

- jednej zmiany (na wniosek Zamawiającego) lokalizacji dowolnej ze stacji objętych zamówieniem, poprzez jej przeniesienie do nowej lokalizacji na terenie Miasta i Gminy Piaseczno wskazanej przez Zamawiającego;
- promowania systemu PRM oraz miasta Piaseczno poprzez nośnik reklamy jakim jest rower.

5. Termin Realizacji Przedmiotu Umowy

Umowa obowiązuje od dnia jej podpisania do dnia 30 listopada 2022r., z terminami pośrednimi:

- od 01 grudnia 2020 r. do 28 lutego 2021 r. – okres przerwy eksploatacyjnej,
- od 01 marca 2021 r. do 30 listopada 2021 r. – okres funkcjonowania stacji w systemie PRM.
- od 01 grudnia 2021 r. do 28 lutego 2022 r. – okres przerwy eksploatacyjnej,
- od 01 marca 2022 r. do 30 listopada 2022 r. – okres funkcjonowania stacji w systemie PRM.

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.

6. Lokalizacje stacji objętych zamówieniem.

Stacje systemu PRM objęte zamówieniem usług eksploatacyjnych znajdują się odpowiednio:

1. PKP Piaseczno - w Piasecznie, ul. Dworcowa, przy stacji PKP Piaseczno;
2. Centrum - w Piasecznie, ul. Kościuszki, przy budynku Sądu Rejonowego;
3. Józefosław - w Józefosławiu, ul. Cyraneczki, przy skwerze;
4. Stadion - w Piasecznie, Al. Kalin, przy bramie stadionu.

Zamawiający zobowiązuje się udostępnić Wykonawcy na czas trwania Umowy, pozostające w jego dyspozycji wydzielone części nieruchomości, na których usytuowane są stacje rowerowe, w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia usług objętych zamówieniem.



7. Tryb obsługi stacji w Systemie PRM

Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia uruchomi usługi wypożyczania roweru w okresach funkcjonowania stacji w systemie PRM wraz z usługami serwisu, dyslokacji rowerów oraz pełnej integracji z obsługą informatyczną systemu PRM.

W ramach tych usług prowadzone będzie Biuro Obsługi Klienta Systemu PRM wraz ze wsparciem dla użytkowników systemu.

Wykonawca zobowiązany będzie do rozmieszczenia wyjściowego rowerów w stacjach rowerowych systemu PRM zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym.

8. System Informatyczny

Wykonawca dokona integracji stacji w systemie PRM na bazie licencjonowanego oprogramowania: systemowego do kompleksowej obsługi systemu PRM przez klienta (wypożyczenie, zwrot) i zarządzającego systemem PRM.

Oprogramowanie użytkowe do obsługi stacji w systemie PRM powinno zapewniać klientom swobodną i prostą obsługę w zakresie rejestracji, wypożyczenia i zwrotu roweru przez całą dobę w całym okresie funkcjonowania systemu (aktywnym sezonie rowerowym).

Oprogramowanie zarządzające powinno cechować się wysokim stopniem niezawodności, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych o korzystaniu z PRM przez klientów, wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń oraz do generowania raportów i danych do rozliczeń na linii Wykonawca (Operator) - Zamawiający.

Oprogramowanie systemu PRM musi prowadzić i przechowywać tzw. log dostępu do systemu i jego funkcji, a zwłaszcza do chronionych danych osobowych klientów PRM. Oprogramowanie powinno zapewniać bezpieczeństwo danych osobowych klientów. Dysponentem licencjonowanych oprogramowań będzie Zamawiający a Wykonawca zapewni serwis i aktualizację oprogramowania przez okres trwania Umowy.

Wykonawca na stacjach będzie udostępniał funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemu PRM.

Obsługa płatności za wypożyczenie roweru opartych o stawki progresywne związane z czasem użytkowania roweru z dokładnością do jednej minuty na podstawie różnicy czasu pomiędzy wypożyczeniem i zwrotem roweru. W szczególności powinna być możliwość ustalenia stawki zero (wypożyczenie nieodpłatne) dla krótkiego okresu wypożyczenia, np. do 20 minut oraz możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od długości okresu wypożyczenia (stosowania taryfy stałej za każdy ustalony minimalny okres wypożyczenia lub opłaty degresywnej lub opłat progresywnych) przy możliwości premiowania wybranych grup użytkowników.

Oprogramowanie powinno posiadać możliwość modyfikacji wszystkich parametrów określających powyższe modele płatności, w tym pobieranie opłat z karty kredytowej.

Niezbędne jest tworzenie „czarnej listy” osób wobec systemu PRM. Do „czarnej listy” będą należały osoby, które np. zostały zidentyfikowane jako niszczące system, zalegające z opłatami, dokonały kradzieży roweru itp.

Wykonawca zapewni możliwość przekazywania raportów o działaniu systemu oraz informacji statystycznych o działaniu PRM i użytkownikach Zamawiającemu na każdym etapie działania systemu.

Przekazywane informacje będą umożliwiały tworzenie wielowymiarowych statystyk i nie będą zawierać danych osobowych identyfikujących dane z konkretnymi osobami.

Dopuszcza się przekazywanie danych zawierających m. in.: dominujące źródła i cele ruchu, sposoby płatności, obciążenie poszczególnych wypożyczalni. Informacje te służyć mogą jedynie do oceny zasad funkcjonowania systemu, optymalizacji działania systemu, badań i określania dalszych kierunków rozwoju systemu PRM.

Dane należy przekazywać z uwzględnieniem wymogów Ustawy o Ochronie Danych Osobowych. System musi zapewniać możliwość generowania zbiorczych rozliczeń dla firm/organizacji, które podpisały zbiorową umowę na korzystanie z systemu PRM.

9. Portal Internetowy

Stacje zostaną zintegrowane z portalem internetowym www.piaseczynskirower.pl.

Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt będzie prowadził stronę internetową informującą o zasadach funkcjonowania i korzystania z PRM oraz umożliwiającą zarejestrowanie się w systemie, dokonywanie opłat za korzystanie systemu za pomocą transakcji bezgotówkowych, a także przekazywanie uwag i składanie reklamacji.

Wymagane elementy składowe strony internetowej to regulamin PRM, formularz rejestracyjny, instrukcja korzystania z systemu, mapa PRM z informacją o liczbie dostępnych rowerów na każdej stacji w systemie PRM w czasie rzeczywistym (odświeżanie informacji - do 5 minut), dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta, panel użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, historię wykonanych wypożyczeń i zwrotów rowerów oraz edycję danych osobowych, dane Wykonawcy, inne, bieżące i archiwalne materiały związane z funkcjonowaniem PRM, w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego.

Informacje na stronie internetowej będą dostępne przynajmniej w 3 językach: polskim, angielskim i niemieckim i będą na bieżąco aktualizowane przez Wykonawcę.

Wymagania Minimalne Jakie Musi Spełniać Aplikacja Mobilna (Smartfony, Tablety itp.):

- aplikacja musi współpracować z systemami operacyjnymi co najmniej Android, iOS,
- aplikacja musi być darmowa i możliwa do pobrania ze strony internetowej systemu,
- aplikacja oraz wszelkie dostępne na niej informacje niezbędne do korzystania z systemu powinny być dostępne w językach: polskim, angielskim, niemieckim
- aplikacja powinna umożliwiać klientom wgląd do statystyk profilu danego klienta: historia wypożyczeń, stan konta, itd.
- aplikacja powinna umożliwiać klientom w sposób bezpieczny, prosty i maksymalnie szybki dokonywanie stosownych opłat (doładowania) poprzez transakcje bezgotówkowe
- opcjonalnie aplikacja powinna umożliwiać wypożyczenie roweru przy użyciu kodu QR

Minimalna zawartość aplikacji to mapa systemu z oznaczonymi stacjami systemu i informacją o liczbie dostępnych rowerów oraz liczbie wolnych miejsc we wszystkich stacjach należących do systemu w czasie zbliżonym do rzeczywistego (odświeżanie informacji do 5 minut) oraz uproszczona zakładka z profilem klienta.

10. Integracja stacji w systemie PRM

Stacje objęte niniejszym zamówieniem będą w 100 procentach zintegrowane z systemem PRM w oparciu o pełną hardware'ową i software'ową kompatybilność. Ich obsługa i eksploatacja mają być również kompatybilne z Konstancińskim Rowerem Miejskim i Warszawskim Rowerem Publicznym działającymi w oparciu o technologię Veturilo.

Wykonawca powinien zapewnić pełną funkcjonalność poszczególnych urządzeń składowych stacji jako części systemu oraz oferowanego oprogramowania komputerowego służącego do obsługi klienta i prowadzenia rozliczeń, w tym narzędzi udostępnionych Zamawiającemu.

11. Odbiory

Testy sprawdzające integrację stacji z systemem PRM pod kątem funkcjonalności i zgodności z przedmiotem zamówienia, Wykonawca winien wykonać w terminie uzgodnionym z Zamawiającym. Potwierdzeniem przeprowadzenia rozruchu testowego stacji będzie protokół odbioru końcowego rozruchu stacji w systemie PRM. Jeżeli zaofertowany do odbioru przedmiot zamówienia nie spełni wymagań określonych w Umowie, SIWZ oraz w złożonej ofercie, Zamawiający może odmówić podpisania protokołu, żądając od Wykonawcy usunięcia wad i usterek na koszt i ryzyko Wykonawcy, w terminie do 3 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia do odbioru końcowego. W trakcie odbioru końcowego Zamawiający nie jest zobowiązany do dokonania sprawdzenia wszystkich warunków integracji stacji w systemie PRM. Nie zwalnia to Wykonawcy z odpowiedzialności wobec Zamawiającego z tytułu roszczeń odszkodowawczych wynikających z wad systemów informatycznych, oprogramowania, umów dotyczących systemów płatności oraz przesyłu danych. Zamawiający dokonuje odbioru wyłącznie pod względem ilościowym, funkcjonalnym i formalnym, na

podstawie oświadczenia Wykonawcy potwierdzającego kompletność integracji, brak wad funkcjonalnych i zgodność z Umową oraz wymogami SIWZ.

12. Warunki Realizacji Przedmiotu Zamówienia

W ramach usługi zewnętrznego operatora systemu bezobsługowej wypożyczalni rowerów Wykonawca jako Operator stacji i systemu PRM świadczyć będzie na rzecz Zamawiającego następujące usługi:

- dokona odbioru od Zamawiającego kompletnych stacji systemu PRM, zgodnie z protokołem przekazania stacji do eksploatacji przez Wykonawcę;
- podpisze z Zamawiającym umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych;
- uruchomi i będzie prowadzić stronę internetową do obsługi i monitorowania stacji w systemie PRM;
- będzie utrzymywać w sprawności stacje przekazane przez Zamawiającego;
- będzie utrzymywać w czystości rowery oraz teren stacji;
- będzie monitorować liczbę rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych w systemie PRM w celu nie doprowadzenia do braku rowerów na stacji;
- zapewni we własnym zakresie i na własny koszt bieżący serwis i naprawy wszystkich elementów wyposażenia - w szczególności rowerów, elementów stacji rowerowej, urządzeń i oprogramowania, elementów systemu łączności oraz systemu rozliczania i płatności;
- uzupełni liczbę rowerów operujących w systemie PRM po zgłoszeniu / powzięciu wiedzy o pojawieniu się braku roweru, w czasie stanowiącym element oferty (kryterium „czas reakcji”);
- po zakończeniu każdego sezonu rowerowego dokona demontażu części elektronicznych (z wyłączeniem elementów wrażliwej elektroniki np. elektrozamki) znajdujących się na stacji rowerowej oraz przechowa zarówno te elementy, jak i rowery do kolejnego sezonu rowerowego w suchym i ogrzewanym pomieszczeniu (magazynie) na własny koszt i ryzyko;
- na wniosek Operatora i za zgodą Zamawiającego funkcjonowanie stacji systemu PRM może zostać zmienione w uzasadnionych przypadkach, w szczególności z powodu warunków atmosferycznych uniemożliwiających korzystanie z usługi, przy czym w takim przypadku wynagrodzenie należne dla Operatora zostanie proporcjonalnie pomniejszone. Kwota wynagrodzenia Operatora liczona będzie jako iloczyn liczby dni, w których stacja systemu PRM nie będzie zawieszona i miesięcznego wynagrodzenia Operatora w danym okresie rozliczeniowym, podzielony przez liczbę dni kalendarzowych występujących w danym miesiącu. Zamawiający zakłada, iż może to dotyczyć okresów rozpoczęcia i zakończenia sezonu rowerowego w poszczególnych sezonach jego funkcjonowania.
- na żądanie Zamawiającego Operator może być zobowiązany w ramach Umowy do zmiany lokalizacji jednej stacji rowerowej i do 20 stojaków rowerowych.
- będzie promował stacje i system PRM. Operator zobowiązany jest do montażu/demontażu na rowerach (w nośnikach reklam) banerów promujących PRM oraz Miasto i Gminę Piaseczno, dostarczonych przez Zamawiającego, według zapisów zawartych w Umowie. Zamawiający nie częściej niż raz w miesiącu będzie przekazywał banery operatorowi.
- będzie dokonywał wszelkich rozliczeń z Klientami.

13. Szczegółowe Warunki Świadczenia Usługi Operatora PRM

Operator w ramach przedmiotu zamówienia zobowiązany jest w szczególności do:

- zarządzania i utrzymania stacji systemu PRM polegającego na zapewnieniu nadzoru i kontroli nad rowerami oraz stacją rowerową wraz z panelem i stojakami w zakresie ich poprawnego funkcjonowania, prowadzenia Biura Obsługi Klienta oraz strony internetowej stacji i całego systemu PRM, w tym m.in. zawieraniu umów w imieniu i na rzecz Zamawiającego z klientami, pobieraniu opłat z tytułu korzystania z PRM, dochodzeniu roszczeń z tytułu korzystania z PRM, prowadzeniu postępowań reklamacyjnych klientów;
- utrzymania stanu rowerów przypisanych do stacji gotowych do wypożyczenia w całym okresie obowiązywania umowy w ilości nie mniejszej niż 10 sztuk;
- dokonywania napraw i konserwacji elementów stacji PRM, w szczególności rowerów oraz stacji rowerowej, w zakresie wynikającym z norm technicznych, zaleceń producenta oraz obecnego stanu wiedzy;

- rozmieszczenia rowerów według wskazań Zamawiającego – po 10 sztuk na wszystkich stacjach w systemie PRM - uznaje się, że nierównomierne rozmieszczenie rowerów występuje wówczas gdy na stacji rowerowej z 15 stojakami są mniej niż 3 rowery;
- w przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów na stacjach rowerowych, Operator raz dziennie dokonywania alokacji i uzupełnienia rowerów do stanu rozmieszczenia zalecanego;
- weryfikacji rozmieszczenia zalecanego rowerów codziennie o godz. 5.00 ;
- wykonywania alokacji w godz. 22.00 – 6.00 ;
- wprowadzania zmian w alokacji rowerów na wniosek Operatora, po akceptacji Zamawiającego,
- możliwości uczestnictwa przedstawicieli Zamawiającego w szkoleniach dotyczących zasad działania i funkcjonowania systemu PRM , w terminach uzgodnionych z Zamawiającym;
- rozruchów testowych stacji polegających na sprawdzeniu poprawności działania elementów składowych stacji takich jak: terminal stacji rowerowej, strona internetowa poszerzona o nową stację systemu PRM, Biuro Obsługi Klienta;
- testów stacji polegających na wypożyczeniu i zwrocie roweru oraz rejestracji nowego klienta poprzez panel na terminalu;
- testów strony internetowej systemu PRM polegających na rejestracji nowego klienta, sprawdzeniu konta zarejestrowanego klienta, sprawdzeniu czy strona zawiera obowiązkowe elementy;
- testów obsługi w Biurze Obsługi Klienta polegających na testowym zgłoszeniu usterki przez klienta drogą e-mail oraz poprzez sms lub 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).

14. Harmonogram

Wykonawca będzie świadczył usługi zarządzania i eksploatacji stacji w systemie PRM zgodnie z poniższym harmonogramem:

W dniu podpisania przez Strony protokołu przejęcia wyposażenia stacji wchodzących do bezobsługowej wypożyczalni rowerów, Zamawiający przekaze Operatorowi do eksploatacji wszystkie elementy tych stacji, które są w jego posiadaniu, w tym: terminale oraz po 10 rowerów i 15 stojaków rowerowych przypadających na każdą ze stacji.

Operator zobowiązany jest zapewnić dostępność stacji w systemie PRM dla Klientów:

od dnia 01 marca 2021r. do dnia 30 listopada 2021r.

od dnia 01 marca 2022r. do dnia 30 listopada 2022r.

W razie stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu systemu PRM Operator zobowiązany jest do usunięcia nieprawidłowości w terminie maksymalnie 3 dni kalendarzowych od daty stwierdzenia nieprawidłowości.

15. Szczegółowe Wymagania Dotyczące Funkcjonowania Systemu PRM

Operator zobowiązany jest uruchomić i obsługiwać w ramach Umowy stacje rowerowe w systemie PRM, gdzie każda wyposażona jest w terminal, 15 stojaków rowerowych oraz 10 rowerów. Mapka lokalizacji stacji rowerowych objętych umową będzie załącznikiem do umowy.

System PRM umożliwi bezobsługowe wypożyczenie i zwrot roweru na każdej ze stacji przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia, w całym okresie funkcjonowania systemu (marzec – listopad każdego roku).

Dopuszcza się możliwość funkcjonowania systemu PRM w pozostałych miesiącach, przy czym nie może się to wiązać z dodatkowymi kosztami ze strony Zamawiającego oraz ze zmianą warunków funkcjonowania systemu określonych w umowie pomiędzy Gminą Piaseczno a Operatorem.

Rejestracja klientów może nastąpić w systemie internetowym, przy pomocy telefonu za pomocą odpowiedniej aplikacji lub bezpośrednio na stacji rowerowej.

Warunki płatności określone są w Regulaminie korzystania z PRM (dalej zwanym „Regulaminem PRM”).

System PRM umożliwia korzystanie z PRM przez osoby niepełnoletnie na warunkach określonych w Regulaminie PRM.

Identyfikacja klienta w PRM odbywa się za pomocą metody identyfikacji klienta w PRM oferowanej przez system.

System PRM zapewnia możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat lub zwrotu opłaty za pobranie roweru z powodu awarii oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii stacji.

Operator będzie utrzymywał Biuro Obsługi Klienta z systemem informacji elektronicznej (strona www, poczta elektroniczna) i telefonicznej.

Operator nie może samodzielnie bez porozumienia z Zamawiającym zmieniać koloru, bądź kształtu terminali, rowerów oraz stojaków.

Zamawiający zastrzega sobie prawo umieszczenia na rowerach (w nośnikach reklam) banerów promujących PRM i miasto Piaseczno. Operator zobowiązany jest do montażu/demontażu dostarczonych przez Zamawiającego reklam, zgodnie z zapisami Umowy.

Operator zobowiązany jest do czyszczenia paneli stacji oraz utrzymywania czystości w otoczeniu stacji rowerowych. Panele powinny być czyszczone w miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż raz w miesiącu.

Operator zobowiązany jest do bezzwłocznej naprawy, bądź wymiany uszkodzonych lub zniszczonych elementów stacji.

Operator zawrze na własny koszt umowę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej (OC), z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, w zakresie umożliwiającym pokrycie szkód wyrządzonych Zamawiającemu, Klientom, a także wszelkim innym podmiotom i osobom, jakie mogą powstać w związku z realizacją Umowy.

Operator ubezpieczy w okresie od dnia podpisania Umowy do dnia zakończenia Umowy na własny koszt mienie powierzone mu przez Zamawiającego od ryzyk związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, w szczególności od ognia, kradzieży i aktów wandalizmu na sumę ubezpieczenia określoną w Umowie.

Wykonawca zobowiązuje się do posiadania aktualnego ubezpieczenia w w/w zakresie przez cały okres obowiązywania Umowy.

16. Wymagania Dotyczące Opłat w systemie PRM

System PRM zapewni klientom możliwość dokonywania płatności związanych z jego użytkowaniem i określi sposób ich realizacji w Regulaminie PRM. Klient będzie mógł dokonać płatności przelewem, kartami kredytowymi i płatniczymi. Wykonawca może zaproponować dodatkowe, inne sposoby wnoszenia opłat. Z tytułu tych transakcji klienci nie powinni ponosić dodatkowych kosztów i opłat.

Cennik korzystania z PRM określony zostanie w Regulaminie PRM.

Warunkiem korzystania z roweru będzie: zawarcie umowy z Operatorem w czasie rejestracji w systemie informatycznym, rejestracja indywidualnego konta klienta i zasilenie tego konta kwotą minimum 10,00 zł brutto.

System PRM winien dopuszczać możliwość zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na indywidualnym koncie w przypadku rozwiązania umowy pomiędzy Operatorem a klientem PRM.

Klienci PRM będą posiadać prawo do bezpłatnego korzystania z roweru przez pierwsze 20 minut.

Operator ponosi koszty wypożyczenia roweru przez klientów systemu PRM przez pierwsze 20 minut od chwili wypożyczenia roweru ze stacji rowerowej do chwili zwrotu na dowolną stację rowerową. Warunkiem bezpłatnego korzystania przez klientów systemu przez następną wielokrotność 20 minut jest wypożyczenie i zwrot roweru na dowolną stację rowerową w czasie do 20 minut. Korzystanie z jednego roweru ponad 20 minut przez klientów systemu jest podstawą do naliczania opłat według cennika określonego uchwałą nr 1139/XXXVIII/2017 Rady Miejskiej w Piasecznie z dnia 20 września 2017r. (Dz. U. Woj. Maz 2017r. poz. 8441). Czas bezpłatnego korzystania z roweru w PRM jest liczony od chwili wypożyczenia roweru ze stacji rowerowej.

PRM zapewni możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat lub zwrotu opłaty za pobranie roweru z powodu awarii oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii stacji. Klient nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego systemu.

Maksymalny czas wypożyczenia jednorazowego roweru na dobę (bez zwracania go w tym czasie w stacji rowerowej) nie może przekroczyć 12 godzin. Niezwroćenie roweru przez użytkownika skutkuje naliczeniem opłaty z tytułu niezgodnego z Regulaminem PRM korzystania z systemu.

Warunkiem korzystania z PRM jest utrzymanie minimalnego stanu konta w wysokości 10,00 zł brutto.

Stawki opłat za korzystanie z wypożyczalni rowerów będą takie same jak w systemie Konstancińskiego Roweru Miejskiego i Warszawskiego Roweru Publicznego. Pozwoli to na pełną kompatybilność tych systemów, niezależnie od miejsca pobrania roweru i jego zwrotu.

Oplaty z tytułu korzystania z systemu PRM stanowią przychód operatora systemu.

17. Wymagania Dotyczące Poszczególnych Elementów Wyposażenia Systemu PRM

Operator udostępnia klientom przekazane rowery ze stacji na własne ryzyko. W przypadku utraty któregokolwiek z przekazanych rowerów Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia ich stanu do 10 rowerów przypadających na każdą stację. Rowery uzupełniające stan muszą być takie same lub zbliżone wyglądem do rowerów przekazanych Wykonawcy przez Zamawiającego. Wszystkie elementy tych rowerów muszą być tej samej bądź wyższej klasy. Rowery stanowiące uzupełnienie stają się własnością Zamawiającego.

18. Wymagania dotyczące Biura Obsługi Klienta (BOK)

Operator na własny koszt będzie prowadził Biuro Obsługi Klienta z systemem informacji elektronicznej (strona www, poczta elektroniczna) i telefonicznej. Koszty związane z utrzymaniem infolinii ponosi Operator.

Biuro Obsługi Klienta będzie obsługiwane w języku polskim, niemieckim i angielskim.

Kontakt z Biurem Obsługi Klienta będzie możliwy przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), lub połączenia telefonicznego (połączenia głosowe oraz informacje SMS). Infolinia (call center) będzie czynna w godzinach 6 - 22. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 3 minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem). Maksymalny czas odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 24 godzin. Operator zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników systemu. Skrzynka głosowa pomocy technicznej ma być czynna całodobowo. Infolinię należy wyposażyc w możliwość nagrania informacji głosowej dla obsługi systemu, identyfikowanej numerem użytkownika (np. zgłoszenie o awarii). Rozmowy prowadzone przez infolinię powinny być rejestrowane i dostępne do wglądu przez Zamawiającego przez 30 dni od daty nagrania.

Operator, w ramach prowadzenia BOK zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi i wnioski uwagi i bieżące zgłoszenia użytkowników z zakresu funkcjonowania PRM. Skargi mają być rozstrzygane w terminie nie dłuższym niż 21 dni. Zamawiająca pisemne żądanie będzie otrzymywała kopie skarg i odpowiedzi razem z comiesięcznym zestawieniem ilości skarg.

Zamawiający powinien mieć możliwość bieżącej kontroli funkcjonowania systemu oraz wglądu do prowadzonej korespondencji, pod kątem zgodności z zawartą Umową.

Operator zobowiązany jest do aktualizacji dokumentów PRM w trakcie trwania całego okresu Umowy.

19. Wymagania Dotyczące Reakcji Na Zdarzenia Przez Operatora

Ustala się czas wymiany dla uszkodzonych elementów stacji w systemie PRM:

- roweru do 12h
- terminala stacji rowerowej do 24h
- stojaka do 24h

Czas wymiany liczy się od momentu pojawienia się zdarzenia w systemie informatycznym lub od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego, klienta lub osoby trzecie. Zgłoszenie zdarzenia może być dokonane telefonicznie na numer infolinii, e-mailem na adres kontaktowy Operatora lub u serwisanta w terenie. Podstawą do naliczania czasu wymiany elementu PRM jest udokumentowane zgłoszenie i potwierdzenie zrealizowanej naprawy (wymiany).

Informacje Dodatkowe:

Operator zobligowany jest do przetwarzania danych osobowych użytkowników systemu PRM na zasadach określonych Umową.

Zamawiający uprawniony jest do bieżącej kontroli wykonywania przez Operatora zamówionych usług.

Operator zobowiązany jest do prowadzenia sprawozdawczości dotyczącej funkcjonowania stacji w systemie PRM na zasadach określonych Umową.

Operator odpowiada za wszelkie szkody powstałe w związku z wykonywanymi przez niego usługami stanowiącymi przedmiot Umowy.

W przypadku, gdyby wobec Zamawiającego skierowane zostały jakiegokolwiek roszczenia osób trzecich powstałe w związku z usługami wykonywanymi przez Operatora, Operator przejmie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu i we własnym zakresie zaspokoi takie roszczenia.

W przypadku, gdyby na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Zamawiający zobowiązany zostałyby do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem przez Operatora usług stanowiących przedmiot niniejszej Umowy, Operator niezwłocznie pokryje takie szkody lub zwróci na rzecz Zamawiającego wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym jako odszkodowanie lub zadośćuczynienie.

Z chwilą wygaśnięcia umowy Operator wyda Zamawiającemu wszystkie przekazane z początkiem umowy elementy stacji w stanie technicznym umożliwiającym jego dalsze funkcjonowanie, pogorszonym jedynie o naturalne zużycie będące następstwem jego prawidłowej eksploatacji. Z czynności zwrotnego wydania elementów stacji PRM Strony sporządzą stosowny protokół. W tym celu, w ostatnim dniu obowiązywania umowy Strony powołają komisję zdawczo-odbiorczą która sporządzi protokół zdawczo-odbiorczy.

20. Wymagania dodatkowe

Operator świadczący usługi w systemie PRM winien dysponować odpowiednimi środkami technicznymi i zasobami osobowymi oraz wykazać się doświadczeniem w realizacji podobnych usług. Zaleca się, aby Wykonawca udokumentował wykonanie jednej usługi organizacji i eksploatacji systemu roweru miejskiego kompatybilnego z PRM, na przestrzeni ostatnich trzech lat o wartości minimum 100 000,00 złotych brutto.

21. Ocena ofert

Ocena ofert będzie dokonana na podstawie punktacji przyznanej każdej ofercie.

W związku z tym zakłada się zastosowanie następujących kryteriów:

1) Kryterium ceny C1

Wartość ceny będzie wyliczona jako suma wartości usług świadczonych w kolejnych sezonach, w latach 2021 i 2022.

Wartości te należy ująć wg poniższej tabeli:

Lp.	Okres sezonu	Cena netto	Stawka VAT	Kwota VAT	Kwota brutto
1	01.03.2021 r. - 31.03.2021 r.		23,00%		
2	01.04.2021 r. - 30.04.2021 r.		23,00%		
3	01.05.2021 r. - 31.05.2021 r.		23,00%		
4	01.06.2021 r. - 30.06.2021 r.		23,00%		
5	01.07.2021 r. - 31.07.2021 r.		23,00%		
6	01.08.2021 r. - 31.08.2021 r.		23,00%		
7	01.09.2021 r - 30.09.2021 r.		23,00%		
8	01.10.2021 r. - 31.10.2021 r.		23,00%		
9	01.11.2021 r. - 30.11.2021 r.		23,00%		
10	01.03.2022 r. - 31.03.2022 r.		23,00%		
11	01.04.2022 r. - 30.04.2022 r.		23,00%		
12	01.05.2022 r. - 31.05.2022 r.		23,00%		
13	01.06.2022 r. - 30.06.2022 r.		23,00%		
14	01.07.2022 r. - 31.07.2022 r.		23,00%		
15	01.08.2022 r. - 31.08.2022 r.		23,00%		
16	01.09.2022 r - 30.09.2022 r.		23,00%		
17	01.10.2022 r. - 31.10.2022 r.		23,00%		
18	01.11.2022 r. - 30.11.2022 r.		23,00%		
RAZEM:			~		

Wartość ceny to liczba z pozycji „RAZEM:” jako suma kwot brutto z powyższej tabeli w złotych polskich, z dokładnością do 1 grosza.

Kryterium ceny będzie oceniane metodą "mniej-lepiej" - max 60 pkt.

Oznacza to, że oferta z najniższą ceną brutto otrzyma maksymalną liczbę punktów w kryterium ceny równą 60 pkt.

Kolejne oferty zostaną przeliczone proporcjonalnie do oferty z najniższą ceną według poniższego wzoru:

$$C1 = (Cmin / Cof) * 60$$

gdzie:

C1- liczba punktów w kryterium ceny dla danej oferty obliczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku;

Cmin – cena z najtańszej oferty spośród ofert nieodrzuconych;

Cof – cena z oferty badanej nieodrzuconej.

2) Kryterium czasu reakcji C2

W kryterium czasu reakcji ocenie podlegać będzie czas, po jakim uzupełniona zostanie liczba rowerów operujących na stacjach po awarii, kradzieży lub innych przypadkach eliminujących sprzęt z użytkowania w systemie PRM. Maksymalna liczba punktów – 40.

Za zaoferowany czas reakcji oferent uzyska punkty według poniższych zasad:

Czas do 8 godz. od zgłoszenia - 40 pkt.

Czas do 16 godz. - 30 pkt.

Czas do 24 godz. - 20 pkt.

Czas do 48 godz. - 10 pkt.

Czas powyżej 48 godz. - 0 pkt.

Punktowa wartość badanej oferty Cx to suma wartości punktowych uzyskanych w każdym z kryteriów

$$Cx = C1 + C2$$

Maksymalna liczba punktów do zdobycia w ocenie oferty wynosi 100 pkt.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska największą liczbę punktów według wymienionych wyżej kryteriów oceny, przy jednoczesnym spełnieniu wszystkich wymagań technicznych i formalnych.

Oferta Przewoźnika będzie stanowiła Załącznik do umowy.

GŁÓWNY SPECJALISTA

mgr inż. Bogdan Krawczyk

NACZELNIK WYDZIAŁU
Utrzymania Infrastruktury i Transportu Publicznego

mgr inż. Włodzisław Rasiński