**Załącznik nr 5 do SWZ**

**SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA DOTYCZĄCE ŚWIADCZENIA USŁUGI OPERATORA SYSTEMU BEZOBSŁUGOWEJ WYPOŻYCZALNI ROWERÓW**

**I. OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI USŁUGI OPERATORA**

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

1. Dokona odbioru od Zamawiającego kompletnego systemu RM, zgodnie z protokołem przekazania systemu RM do eksploatacji przez Wykonawcę (Kompletny system roweru miejskiego składający się w szczególności z 50 szt. rowerów miejskich i 7 stacji rowerowych wyposażonych w 130 stojaków rowerowych).

2. Podpisze z Zamawiającym umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych.

3. Uruchomi i będzie prowadzić stronę internetową do obsługi RM, przekazaną przez Zamawiającego.

4. Będzie utrzymywać w sprawności system RM przekazany przez Zamawiającego, przeznaczony do obsługi Klientów.

5. Będzie utrzymywać w czystości rowery oraz teren stacji rowerowych.

6. Będzie monitorować liczbę rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych i dokonywać ich relokacji nie rzadziej niż raz na 96 godzin do stanu wynoszącego nie mniej niż 3 rowery na stacji z 20 stojakami i nie mniej niż 2 rowery na stacji z 15 stojakami.

7. Zapewni we własnym zakresie i na własny koszt bieżący serwis i naprawy wszystkich elementów wyposażenia RM – w szczególności rowerów, stacji rowerowych, urządzeń i oprogramowania, elementów systemu łączności.

8. Uruchomi i będzie prowadzić CK/call center

9. Będzie zarządzał i utrzymywał RM przez okres wskazany w Umowie.

10. Po zakończeniu sezonu rowerowego dokona demontażu części elektronicznych znajdujących się na stacjach rowerowych.

11. Na wniosek Operatora i za zgodą Zamawiającego funkcjonowanie systemu RM 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 zmniejszonego wynagrodzenia Operatora liczona będzie jako iloczyn liczby dni, w których system RM będzie zawieszony, podzielonego przez liczbę dni kalendarzowych. Zamawiający zakłada, iż może to dotyczyć terminów rozpoczęcia i zakończenia sezonu rowerowego. Podobne zasady stosowane będą w przypadku wcześniejszego rozpoczęcia lub wydłużenia sezonu rowerowego.

**II. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI OPERATORA RM**

Operator w ramach przedmiotu zamówienia zobowiązany jest w szczególności do:

1. Zarządzania i utrzymania systemu RM polegającym na zapewnieniu nadzoru i kontroli nad rowerami oraz stacjami rowerowymi wraz z panelami i stojakami w zakresie ich poprawnego funkcjonowania, prowadzeniu CK/Call Center oraz strony internetowej RM, w tym m.in. zawieraniu umów w imieniu i na rzecz Zamawiającego z klientami, dochodzeniu roszczeń z tytułu korzystania z RM, prowadzeniu postępowań reklamacyjnych klientów,

2. Utrzymania stanu rowerów gotowych do wypożyczenia w całym okresie obowiązywania umowy w ilości nie mniejszej niż 50 sztuk. Do wskazanej puli wliczane są rowery znajdujące się w serwisie, w czasie przewidywanym w ofercie na usunięcie usterek.

3. W przypadku awarii panelu lub oprogramowania Operator zapewni możliwość zwrócenia roweru poprzez kontakt z CK/Call Center.

4. Dokonywania napraw i konserwacji elementów RM, w szczególności rowerów oraz stacji rowerowych, w zakresie wynikającym z norm technicznych, zaleceń producenta oraz obecnego stanu wiedzy,

5. Dokonywania relokacji nie rzadziej niż raz na 96 godzin do stanu wynoszącego nie mniej niż 3 rowery na stacji z 20 stojakami i nie mniej niż 2 rowery na stacji z 15 stojakami.

**III. HARMONOGRAM**

Wykonawca będzie świadczył usługi operatora RM zgodnie z poniższym harmonogramem:

1. Zamawiający przekaże protokolarnie Operatorowi do eksploatacji wszystkie elementy systemu RM, które są w jego posiadaniu, w szczególności stanowisko do kompleksowej obsługi i kontroli systemu RM, w tym: oprogramowanie przeznaczone do zarządzania systemem RM, stacje rowerowe, rowery oraz wyposażenie Centrum Kontaktu/Call Center.

2. W dniu przekazania Wykonawcy do eksploatacji wszystkich elementów systemu RM, podpisze on umowę z Zamawiającym o powierzenie przetwarzania danych osobowych.

3. Operator zobowiązany jest zapewnić dostępność systemu RM dla Klientów w terminie ……. dni roboczych od dnia podpisania umowy do dnia 31 października 2024 r.

4. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu systemu RM Operator zobowiązany jest do usunięcia nieprawidłowości w terminie maksymalnie 4 dni kalendarzowych od daty stwierdzenia nieprawidłowości.

**IV. SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA SYSTEMU RM**

1. Operator zobowiązany jest uruchomić i obsługiwać w ramach Umowy 7 stacji rowerowych wyposażonych w 130 stojaków rowerowych oraz 50 rowerów.

2. System RM umożliwi bezobsługowe wypożyczenie i zwrot roweru w dowolnej stacji przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia, w całym okresie funkcjonowania systemu.

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

4. System RM umożliwi korzystanie z RM przez osoby niepełnoletnie na warunkach określonych w Regulaminie RM.

5. System RM powinien zapewniać identyfikacje klienta.

6. Operator uruchomi i obsłuży na własny koszt Centrum Kontaktu z systemem informacji elektronicznej (strona www, poczta elektroniczna) i telefonicznej.

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

8. 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.

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

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

**V. WYMAGANIA DOTYCZĄCE OPŁAT W RM**

1. System RM zapewni klientom możliwość bezpłatnego korzystania z rowerów miejskich. Z tytułu prawidłowego, zgodne z regulaminem korzystania z systemu klienci nie mogą ponosić kosztów i opłat (Wskazana w punkcie możliwość bezpłatnego korzystania z roweru oznacza możliwość wypożyczenia roweru na czas 3 godzin wskazany w Regulaminie systemu. W pozostałych przypadkach użytkownik RM ponosi opłatę zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie <https://szamotuly.bike/cennik/>).

2. Warunkiem korzystania z roweru będzie: zawarcie umowy z Operatorem w czasie rejestracji w systemie informatycznym i rejestracja indywidualnego konta klienta.

3. Operator ponosi koszty wypożyczenia roweru przez klientów systemu RM (z tytułu prawidłowego, zgodnego z regulaminem korzystania z sytemu klienci nie mogą ponosić kosztów i opłat).

**VI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE POSZCZEGÓLNYCH ELEMENTÓW WYPOSAŻENIA SYSTEMU RM**

1. Wymagania dotyczące rowerów

1.1. Operator udostępnia klientom przekazane rowery na własne ryzyko.

1.2. W przypadku utraty któregokolwiek z przekazanych rowerów Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia ich stanu do 50 rowerów. Rowery te 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.

2. Wymagania dotyczące Centrum Kontaktu/Call Center (CK)

2.1. Operator na własny koszt będzie obsługiwał Centrum Kontaktu z systemem informacji elektronicznej (strona www, poczta elektroniczna) i telefonicznej.

2.2. Koszty związane z utrzymaniem infolinii i numeru kontaktowego RM ponosi Operator.

2.3. Kontakt z CK będzie możliwy przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), lub połączenia telefonicznego (połączenia głosowe).

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

2.5. Rozmowy prowadzone przez infolinię powinny być rejestrowane i dostępne do wglądu przez personel Zamawiającego.

2.6. Operator, w ramach prowadzenia CK, zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi i wnioski uwagi i bieżące zgłoszenia użytkowników z zakresu funkcjonowania RM. Skargi mają być rozstrzygane w terminie nie dłuższym niż 21 dni. Zamawiający będzie otrzymywał kopie skarg i odpowiedzi razem z comiesięcznym zestawieniem ilości skarg.

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

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

**VII. WYMAGNIA DOTYCZĄCE REAKCJI NA ZDARZENIA PRZEZ OPERATORA**

1. Ustala się czas wymiany dla uszkodzonych elementów systemu RM wynoszący 96 godzin dla roweru, terminala stacji rowerowej, stojaka.
2. Czas wymiany liczy się od momentu zgłoszenia uszkodzenia przez Zamawiającego.
3. Zgłoszenie zdarzenia może być dokonane telefonicznie na numer infolinii, e-mailem na adres kontaktowy Operatora, osobiście w biurze Operatora, w Centrum Kontaktu lub u serwisanta w terenie.
4. Podstawą do naliczenia czasu wymiany elementu RM jest udokumentowane zgłoszenie i potwierdzenie naprawy (wymiany).

**VIII. INFORMACJE DODATKOWE**

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

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

3. Operator zobowiązany jest do prowadzenia sprawozdawczości dotyczącej funkcjonowania systemu RM na zasadach określonych Umową.

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

5. W przypadku, gdyby wobec Zamawiającego skierowane zostały jakiekolwiek 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.

6. 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.

7. Bazy danych klientów, pozyskiwane w procesie zawierania umów z klientami, będą traktowane przez Operatora jako materiały poufne i nie będą wykorzystywane do celów marketingowych. Na Operatorze ciążą również wszelkie obowiązki wynikające z przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

8. Po zakończeniu realizacji postanowień umowy baza danych klientów zarejestrowanych w systemie przekazana zostanie Zamawiającemu przez Operatora.