**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

# Ogólne warunki realizacji Przedmiotu zamówienia

Przedmiotem Zamówienia jest usługa polegająca na uruchomieniu oraz zarządzaniu i kompleksowej eksploatacji systemu Warszawski Rower Publiczny (WRP) w taki sposób, aby każdy uprawniony klient mógł wypożyczyć rower według taryfy ustalonej przez Zamawiającego.

W ramach Przedmiotu Zamówienia Wykonawca:

1. wykona i uzgodni z Zamawiającym projekty rowerów, stacji rowerowych, strony internetowej oraz aplikacji mobilnej; wszystkie elementy systemu powinny być oznakowane znakiem graficznym systemu WRP i m. st. Warszawy i powinny być wykonane z wysokiej jakości, trwałych materiałów.
2. wykona projekty dokumentów określające prawa i obowiązki klientów WRP, w szczególności regulamin korzystania z WRP,
3. dokona montażu urządzeń stacji rowerowych i dostarczy rowery,
4. dokona rozruchu testowego WRP,
5. przeszkoli wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania WRP, oraz kontroli i pozyskiwania danych z systemu informatycznego WRP,
6. uruchomi i będzie eksploatował WRP.

# Wymagania techniczne wykonania poszczególnych elementów WRP

## Wymagania dotyczące rowerów

### Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów standardowych

Rower i jego wyposażenie powinny być wykonane z materiałów odpornych na zniszczenie oraz spełniać wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz. U. 2013 ,poz. 951 z późn. zm.). Wygląd oraz wyposażenie wszystkich rowerów muszą być ujednolicone, charakterystyczne i identyfikowalne z Warszawskim Rowerem Publicznym. Rower powinien być wyposażony w jak najmniejszą ilość elementów regulowanych oraz odkręcalnych, a także w nietypowe, niestandardowe elementy konstrukcyjne utrudniające ich demontaż i zastosowanie w innych rowerach. Rower ma być przystosowany do komfortowego korzystania przez osoby o wzroście od 150 do 195 cm w pozycji wyprostowanej. Rower ma być przeznaczony dla osób o masie do 120 kg oraz przewozu bagażu o masie do 15 kg na bagażniku przednim. Szczegółowe wymagania dotyczące poszczególnych elementów systemu zamieszczono poniżej:

1. rama – o dużej wytrzymałości, jednobelkowa z niskim przekrokiem,
2. hamulec przedni – rolkowy lub bębnowy obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej,
3. hamulec tylny – rolkowy lub bębnowy obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej oraz torpedo,
4. kierownica – o powiększonym wzniosie,
5. dzwonek – obrotowy, wsuwany na kierownicę
6. bagażnik na kierownicę - stalowy, pojemność ok. 15l, nośność faktyczna min. 15 kg, przymocowany na stałe do konstrukcji kierownicy,
7. napęd:
	* przekazanie napędu łańcuchem: mechanizm korbowy - uszczelniony środek suportowy (oś mechanizmu korbowego zintegrowana z łożyskami), korby – aluminium, łańcuch stalowy z napinaczem, osłona łańcucha – poliwęglan lub:
	* przekazanie napędu za pomocą wału
8. nóżka – stalowa,
9. opony – co najmniej 26x1,75”, z paskiem odblaskowym,
10. co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół
11. lampa tylna LED:
	* z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
	* z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
	* zintegrowane światło odblaskowe;
12. lampa przednia LED:
	* z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
	* z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
	* zintegrowane światło odblaskowe,
	* konstrukcja zintegrowana z bagażnikiem przednim, umieszczona centralnie;
13. piasta przednia – piasta-dynamo z hamulcem,
14. piasta tylna – trzybiegowa z hamulcem,
15. siodło i poszycie – żelowe, szerokie typu „kanapa” - komfortowe do krótkich i miejskich dystansów, stelaż stalowy na podwójnych stożkowych sprężynach, poszycie – pianka integralna o wysokiej odporności na ścieranie warstwy wodoodpornej,
16. szybkozacisk wspornika siodła - zamocowany na stałe do ramy,
17. wspornik siodła – zablokowana możliwość wyjęcia, o wysokości zapewniającej ergonomiczną postawę w czasie podróży osobom do 195 cm wzrostu, wyposażony w podziałkę ułatwiającą regulację wysokości,
18. widelec – sztywny (nieamortyzowany), stalowy 1 1/8”,
19. wspornik kierownicy – 1 1/8” (pogrubiony), stalowy,
20. błotniki - tworzywo sztuczne, głębokie (spełniające rolę osłony szprych), błotnik tylny – elastyczny, uginający się w razie siadania, dodatkowo wyposażony w boczny ochraniacz zabezpieczający odzież przed wkręceniem się w koło,
21. indywidualne zapięcie rowerowe umożliwiające pozostawienie roweru w innym miejscu niż przeznaczona do tego stacja rowerowa, od momentu wypożyczenia roweru do chwili jego zwrotu tylko przez osobę, która dokonała wypożyczenia (zapięcie musi umożliwiać jednocześnie przypięcie roweru do stojaka w stacji rowerowej w przypadku zaniku zasilania),
22. informacje dla użytkownika:
	* numer roweru po obu stronach ramy (na wysokości niezasłanianej przez inne elementy roweru) oraz na powierzchni informacyjnej nad tylnym kołem, wielkość cyfr maksymalna w stosunku do grubości ramy,
	* kod QR umożliwiający wypożyczenie roweru poprzez aplikację mobilną,
	* numer telefonu do Centrum Kontaktu,
23. opcjonalnie rower może być wyposażony w powierzchnię przeznaczoną do umieszczania reklamy o łącznej powierzchni nie większej niż 1 metr kwadratowy na ochraniaczu tylnego koła, która nie może w żadnym stopniu utrudniać korzystania z roweru. Wykonawca uwzględni w polityce reklamowej dotyczącej infrastruktury stacji bazowych i floty miejsce zastrzeżone dla Zamawiającego. W miejscach tych eksponowane będą treści przekazywane przez Zamawiającego.

Zamawiający zabrania umieszczania jakichkolwiek elementów dodatkowych na rowerze bez wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego.

### Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów dziecięcych

Wygląd oraz ogólne warunki techniczne podsystemu rowerów dziecięcych powinny być jednolite z systemem podstawowym.

Dodatkowe wytyczne obejmują:

1. Rower dziecięcy „mniejszy” ma być przystosowany do korzystania przez dzieci o wzroście od 110 cm (zaleca się zastosowanie kół o rozmiarze 18 cali) a „większy” o wzroście ponad 120 cm (zaleca się zastosowanie kół o rozmiarze 20 cali). Dopuszczalne obciążenie roweru nie może być mniejsze niż 60 kg,
2. Zwrot rowerów powinien być możliwy tylko w stacjach należących do podsystemu rowerów dziecięcych,
3. rama – o dużej wytrzymałości, jednobelkowa z niskim przekrokiem i rozmiarze dostosowanym do odpowiedniej grupy wzrostowej,
4. hamulec przedni – szczękowy, V-brake,
5. hamulec tylny – szczękowy, V-brake,
6. dzwonek – z obracanym pierścieniem (bez dźwigienki),
7. opony – co najmniej 18x1,75”/20x1,75”, z paskiem odblaskowym,
8. lampa tylna LED:
	* z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
	* z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu
	* zintegrowane światło odblaskowe;
9. lampa przednia LED:
* z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
* z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
* zintegrowane światło odblaskowe,
1. piasta przednia – piasta-dynamo,
2. piasta tylna – jednobiegowa,
3. siodło - poszycie – stelaż stalowy, poszycie – pianka integralna o wysokiej odporności na ścieranie warstwy wodoodpornej,
4. szybkozacisk wspornika siodła - zamocowany na stałe do ramy,
5. wspornik siodła – zablokowana możliwość wyjęcia o wysokości zapewniającej ergonomiczną postawę w czasie podróży osobom do 140 cm, wyposażony w podziałkę ułatwiającą regulację wysokości.

### Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów podsystemu elektrycznego

Wygląd oraz ogólne warunki techniczne podsystemu elektrycznego powinny być jednolite z systemem podstawowym.

Dodatkowe wytyczne obejmują:

1. napęd elektryczny zasilany prądem o napięciu nie wyższym niż 48V i znamionowej mocy ciągłej nie większej niż 250W, którego moc wyjściowa zmniejsza się stopniowo i spada do zera po przekroczeniu prędkości 25 km/h,
2. napęd elektryczny musi być uruchamiany naciskiem na pedały,
3. napęd nie posiada możliwości jazdy wyłącznie z użyciem silnika, bez pedałowania,
4. wszelkie instalacje zostaną poprowadzone wewnątrz konstrukcji roweru, z wyjściem w sąsiedztwie urządzeń, które łączą,
5. akumulator w technologii litowo-jonowej, o pojemności minimum 9 Ah, zlokalizowany wewnątrz konstrukcji roweru (np. ramy)
6. waga roweru nie przekracza 30 kg,
7. aluminiowa rama,
8. wzmocnione obręcze kół oraz szprychy,
9. włącznik i wyłącznik wspomagania elektrycznego zlokalizowany z lewej strony kierownicy,
10. wspomaganie jednostopniowe, maksymalne możliwe dla rowerów elektrycznych,
11. czujnik i wyświetlacz diodowy stanu naładowania akumulatora aktywowany jednym przyciskiem, zawsze aktywny w trakcie ładowania,
12. uchwyt dokujący (elektrozaczep) przy przednim kole z indukcyjnym odbiornikiem prądu dla ładowania akumulatora,
13. Stabilność cyklu ładowania – min. 70% po 1.000 cykli

### Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów typu tandem

Wygląd oraz ogólne warunki techniczne tandemów powinny być jednolite z systemem podstawowym. Tandem ma być przystosowany do korzystania przez osoby o łącznej masie nieprzekraczającej 230 kg.

## Wymagania dotyczące stacji

### Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerów standardowych i tandemów

Stacje rowerowe mają umożliwić samoobsługowe wypożyczanie rowerów oraz ich zwrot przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia w okresach funkcjonowania systemu Warszawskiego Roweru Publicznego. Ich konstrukcja powinna zapewnić możliwość przenoszenia stacji w dowolnym okresie użytkowania systemu oraz nie powinna wymagać podłączeń stałych oraz fundamentów. Stacje powinny być zaprojektowane i wykonane tak, aby być odporne na: korozję, czynniki środowiska wielkomiejskiego, akty wandalizmu. Instalację zasilającą należy zaprojektować jako nieingerującą w nawierzchnię, bez elementów wystających ponad nawierzchnię, stwarzających niebezpieczeństwo dla ruchu. Elementy identyfikacji wizualnej, oświetlenia, kolorystyka i rozwiązania materiałowe powinny zapewniać wysoki poziom estetyki i jednoznacznie identyfikować elementy systemu, jako współczesne, przy jednoczesnym poszanowaniu walorów otoczenia.

Wymagane elementy stacji rowerowej:

1. stojaki – min. 15 szt. w jednej stacji rowerowej:
	* kształt musi umożliwić stabilne ustawienie roweru w pozycji pionowej,
	* wyposażone w elektrozamek umożliwiający zapięcie/wypięcie roweru,
	* zamontowane w sposób stabilny, uniemożliwiający demontaż zarówno pojedynczego stojaka, jak i całego modułu przez osoby nieupoważnione,
	* preferowanym jest umieszczanie stojaków jako zintegrowanego systemu na wspólnej podstawie, która musi na swoich zakończeniach posiadać skosy, likwidujące efekt stopnia, będącego skutkiem grubości podstawy,
	* rozmieszczone w sposób umożliwiający komfortowe wypożyczenie oraz zwrot roweru,
	* rozstawione nie rzadziej niż 110 cm i nie gęściej niż 80 cm,
	* każdy stojak powinien być wyposażony w diodę zapaloną na stałe, kolor zielony: rower dostępny do wypożyczenia, kolor czerwony: rower zablokowany
2. terminal – min. 1 szt. zlokalizowany przy jednej stacji rowerowej zawsze bezpośrednio przy stojakach:
* zgodny z wytycznymi WEPP i SKZ, (załącznik nr 28 do niniejszego OPZ),
* zaprojektowany i wykonany jako jednolity, zwarty element, możliwie bez wystających części łatwych do oderwania,
* wyposażony w źródło energii (np. bateria słoneczna, akumulator),
* wyposażony w moduł płatności bezgotówkowych umożliwiający płatności kartami zbliżeniowymi zgodnymi ze standardem EMV
* wyposażony w czytnik kart zbliżeniowych (typ MIFARE®) zgodny ze standardem ISO/IEC 14443,
* wyposażony w moduł SAM o poniższych parametrach:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Wartość** |
| **Standard**  |
| *JavaCard* | *2.2.2* |
| *Global Platform* | *2.1.1* |
| **Interfejs** |
| *Stykowy* | *ISO 7816 T=0* |
| *Prędkość danych dla interfejsu stykowego* | *do 230 Kbps* |
| **Pamięć** |  |
| EEPROM | *72k* |
| **Procesor karty** |  |
| *NXP SmartMX (P5CD080), system operacyjny JCOP*  |
| **Kryptografia (algorytmy)** |
| *Symetryczna*  | *3DES, AES (128, 192, 256 bitów)* |
| *Asymetryczna* | *RSA (do 2048 bitów)* |
| *Funkcje skrótu* | *min. MD5, SHA-1* |
| *SCP* | *01* |
| *Limit prób niepoprawnej autentykacji do Card Manager’a* | *3* |
| **Certyfikaty bezpieczeństwa** |
| *Common Criteria EAL5+* |

Wykonawca jest zobowiązany do podpisania z Zarządem Transportu Miejskiego umowy o poufności danych, która umożliwi ZTM przekazanie Wykonawcy dokumentacji dotyczącej struktury danych zakodowanych na karcie WKM i weryfikację uprawnienia Karty Warszawiaka.

* wymiary – wysokość max. 2,5 m, przy uwzględnieniu baterii słonecznej, szerokość max. 0,60 m, głębokość max. 0,60 m,
* informację świetlną informującą czy stacja funkcjonuje i czy przynajmniej jeden rower w stacji jest możliwy do wypożyczenia widoczną w ciągu dnia i w nocy,
* wyposażony w moduł ekranu dotykowego o następujących minimalnych parametrach:
	+ wyświetlacz dotykowy 7 cali,
	+ typ odbijania światła „Micro Reflective” i podświetlenie LED,
	+ kolorowa matryca TFT, wyświetlacz ciekłokrystaliczny,
	+ czterobitowy interfejs RGB,
	+ podświetlenie z 24 diodami LED,
	+ rozdzielczość 800(H) x RGB x 480(V) pikseli,
	+ współczynnik kontrastu (punkt środkowy) min: 300, typ: 700,
	+ luminacja bieli (punkt środkowy) min: 280, typ: 350 cd/m2,
	+ w stanie spoczynku dopuszcza się wyłączenie ekranu jeżeli obok znajduje się informacja, że ekran może zostać wygaszony - wzbudzenie winno nastąpić przy każdym dotknięciu panelu lub sygnale z czytników kart o zbliżeniu karty (reakcja panelu na dotyk nie może powinna być dłuższa niż 100 ms),
* zawierający następujące elementy graficzne:
	+ znaki graficzne Warszawskiego Roweru Publicznego oraz „Zakochaj się w Warszawie” oraz numer stacji rowerowej,
	+ instrukcję dotyczącą procesu rejestracji oraz procesu wypożyczenia i zwrotu roweru w wersji polskiej, rosyjskiej, niemieckiej i angielskiej
	+ informację i link w postaci kodu QR do aplikacji mobilnej,
	+ wyposażony w pompkę rowerową, która powinna być z nim zintegrowana w sposób uniemożliwiający jej demontaż i utrudniający jej zniszczenie. Pompka ma być wyposażona w metrowy wąż zakończony końcówką dopasowaną do różnych typów wentyli oraz w manometr umieszczony w miejscu widocznym dla użytkownika.

Stacje rowerów dziecięcych mają być wykonane zgodnie ze specyfikacją dla standardowych stacji z dopasowaniem wysokości stojaków do rozmiarów wykorzystywanych rowerów.

### Szczegółowe wymagania dotyczące stacji dla rowerów elektrycznych

Wygląd oraz ogólne warunki techniczne podsystemu elektrycznego powinny być jednolite z systemem podstawowym.

Dodatkowe wytyczne obejmują:

1. stojaki z elektrozaczepem, umożliwiające ładowanie indukcyjne akumulatora roweru,
2. ładowarkę elektryczną o mocy umożliwiającej jednoczesne ładowanie 10 rowerów,
3. terminal ładowany z zasilania całej stacji,
4. informację o poziomie naładowania rowerów,

## Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika systemu informatycznego WRP

Wszystkie elementy interfejsu użytkownika WRP (interfejs terminali, strona www, aplikacja) powinny być jednolite graficznie i czytelne.

### Szczegółowe wymagania dotyczące interfejsu w terminalu stacji

Oprogramowanie funkcjonujące w terminalu stacji powinno mieć następujące cechy:

1. interfejs dostępny w co najmniej w czterech wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej oraz rosyjskiej,
2. interfejs obsługi serwisowej stacji w języku polskim dostępny dla uprawnionych pracowników Wykonawcy i Zamawiającego,
3. interfejs zapewniający dostęp do: mapy elektronicznej wyświetlanej poprzez opcję wyboru w menu systemu na panelu dotykowym pokazującą umiejscowienie stacji WRP oraz liczbę dostępnych w niej rowerów, instrukcji dotyczącej procesu rejestracji oraz procesu wypożyczenia i zwrotu roweru, obowiązującej w systemie taryfy, instrukcji postępowania w przypadku wykrycia awarii roweru bądź stacji, danych kontaktowe do Centrum Kontaktu, instrukcji obsługi pompki rowerowej wraz ze wskazaniem optymalnego ciśnienia w oponach,
4. w przypadku niewystarczających środków na koncie interfejs powinien umożliwiać użytkownikowi zalogowanie i uzupełnienie środków potrzebnych do wypożyczenia roweru poprzez płatność zbliżeniową.

Umieszczenie jakichkolwiek elementów dodatkowych interfejsu, w tym reklam, wymaga każdorazowo pisemnej zgody Zamawiającego.

### Szczegółowe wymagania dotyczące strony internetowej

Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt uruchomi stronę internetową informującą o zasadach funkcjonowania i korzystania z WRP oraz umożliwiającą zarejestrowanie się w systemie, dokonywanie opłat za korzystanie systemu, a także przekazywanie uwag, składanie reklamacji. Wymagania dotyczące strony internetowej:

1. materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w językach: polski, angielski, niemiecki, rosyjski.
2. musi umożliwić klientom możliwość wstąpienia do WRP poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta klienta.
3. musi być responsywna.
4. elementy składowe strony internetowej:
	* Regulamin Warszawskiego Roweru Publicznego,
	* informacja o obowiązującej taryfie,
	* formularz rejestracyjny z możliwością dokonania opłaty inicjacyjnej,
	* instrukcja korzystania z systemu oraz obsługi wypożyczeń przez aplikację mobilną,
	* mapa systemu z informacją o dokładnej liczbie sprawnych, niezablokowanych rowerów każdego rodzaju we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut).
	* lista lokalizacji stacji wraz ze współrzędnymi aktualizowana na bieżąco
	* link do pobrania aplikacji mobilnej dedykowanej do obsługi WRP
	* dane kontaktowe do Centrum Kontaktu,
	* panel użytkownika, który po autoryzowanym zalogowaniu umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, dokonanie płatności, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycji danych osobowych,
	* dane operatora,
	* inne, bieżące i archiwalne materiały związane z WRP, w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego.

### Szczegółowe wymagania dotyczące aplikacji mobilnej

Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zaprojektuje i uruchomi aplikację mobilną dedykowaną dla WRP. Wymagania dotyczące aplikacji mobilnej:

1. dostępna w przynajmniej 4 językach: polskim, angielskim, niemieckim oraz rosyjskim,
2. darmowa oraz powszechnie dostępna na platformach Android, IOS, Windows Phone,
3. musi umożliwiać wypożyczenie oraz zwrot roweru,
4. musi umożliwiać rejestrację w systemie WRP,
5. musi zapewniać dostęp do regulaminu oraz instrukcji procesu wypożyczeń i zwrotów rowerów,
6. musi zapewniać dostęp do mapy systemu z informacją o dokładnej liczbie sprawnych, niezablokowanych rowerów każdego rodzaju we wszystkich stacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
7. musi zapewniać dostęp do indywidualnego konta użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń,
8. musi umożliwić weryfikację poprawnego zwrotu roweru w stacji poprzez możliwość wyboru przez użytkownika generowania automatycznych raportów zwrotów w aplikacji,
9. musi umożliwiać zgłaszanie awarii rowerów oraz stacji poprzez przypisanie typów usterek do poszczególnych numerów,
10. musi zawierać dane kontaktowe do Centrum Kontaktu.

## Wymagania dotyczące systemu informatycznego WRP

Oprogramowanie zarządzające WRP cechować się będzie wysokim stopniem niezawodności, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych o korzystaniu z WRP przez klientów i wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń oraz do generowania raportów i danych do rozliczeń Wykonawca-Zamawiający. Wymagania dotyczące systemu informatycznego WRP:

1. funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemu WRP:
	* identyfikacja użytkownika w stacji rowerowej poprzez karty: WKM (Warszawska Karta Miejska), elektroniczną legitymację studencką lub uczniowską, przystosowaną do kodowana biletów komunikacji miejskiej w m.st. Warszawa oraz inne karty typu MIFARE® lub MIFARE® PLUS,
	* weryfikacja ważności kart wykorzystywanych do identyfikacji użytkownika,
	* obsługa płatności opartych o abonament,
	* 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,
	* 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),
	* możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w ciągu dnia, w różnych dniach tygodnia (dzień weekendowy, dzień powszedni), w różnych porach roku,
	* możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od miejsca wypożyczenia i miejsca zwrotu. System powinien umożliwiać wskazanie lokalizacji, dla których można zdefiniować indywidualne taryfy (np. odległe wypożyczalnie, lub trasa wiodąca stromo pod górę),
	* możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od rodzaju roweru (standardowy, elektryczny, dziecięcy, tandem)
	* możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od strefy w jakiej znajduje się miejsce wypożyczenia i miejsce zwrotu. System powinien umożliwiać definiowanie stref, tj. obszarów miasta obejmujących określone miejsca wypożyczenia,
	* możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od tego, czy użytkownik ma przypisaną do konta informację o aktywnym e-hologramie Karty Warszawiaka. System powinien umożliwiać sprawdzenie przez użytkownika na Koncie użytkownika, czy konto posiada przypisaną aktywną Kartę Warszawiaka,
	* premiowanie wybranych grup użytkowników (np. studentów lub pracowników danej organizacji, która podpisała umowę z WRP),
	* możliwość modyfikacji wszystkich parametrów określających powyższe modele płatności,
	* pobieranie opłat z karty kredytowej,
	* przyjmowanie wpłat użytkowników w formie przelewów bankowych
	* tworzenie „czarnej listy” osób wobec systemu WRP. Do „czarnej listy” będą należały osoby, które np. zostały zidentyfikowane, jako niszczące system, zalęgające z opłatami, dokonały kradzieży roweru.
	* blokowanie dostępu do systemu/wypożyczenia osobom z „czarnej listy”.
2. Zamawiający w ramach konta serwisowego (bez dodatkowych elementów / pozycji na które Zamawiający nie wyrazi zgody) będzie miał:
	* Dostęp do rzeczywistego statusu danego roweru tj. rower sprawny, uszkodzony, zaginiony, w stacji, wypożyczony,
	* Możliwość filtrowania danych dot. stanu rzeczywistego rowerów tj. rowery w systemie, rowery we wszystkich stacjach (również prywatnych), rowery wypożyczone, rowery uszkodzone,
	* Możliwość filtrowania danych dot. stanu rzeczywistego stacji: pusta, przepełniona, uszkodzona, rowery w danej stacji,
	* Dostęp do historii każdej wybranej stacji do 1 miesiąca wstecz; historia stacji musi pozwolić na sprawdzenie rowerów wypożyczonych i zwróconych w danym okresie,
	* Dostęp do platformy skarg, wniosków, zgłoszeń z określeniem ich statusów (bez dostępu do danych osobowych).

## Wymagania dotyczące dokumentów określających prawa i obowiązki klientów WRP, w szczególności regulaminu korzystania z WRP.

1. Wykonawca przygotuje w oparciu o ogólne warunki przedstawione w SIWZ i projekcie umowy projekt regulaminu korzystania z WRP oraz projekt umowy zawieranej z klientem WRP. Uregulowane w dokumentach tych będą kwestie korzystania przez klientów z WRP, w szczególności związane z wnoszeniem opłaty inicjalnej oraz ponoszeniem opłat z tytułu korzystania z WRP. Opłata inicjalna, opłaty za wypożyczenie roweru, opłaty wynikające z przekroczenia 12-godzinnego okresu wypożyczenia roweru są jedynymi opłatami dla użytkowników z tytułu korzystania z systemu zgodnie z jego przeznaczeniem. Opłaty z tytułu wypożyczeń, opłaty wynikające z przekroczenia 12-godzinnego okresu wypożyczenia roweru stanowią przychód Zamawiającego. Opłata inicjalna jest w całości do wykorzystania na opłaty z tytułu wypożyczenia.
2. Zamawiający po podpisaniu umowy przekaże Wykonawcy taryfę opłat za korzystanie z systemu WRP w m.st. Warszawa. Zamawiającemu przysługuje wielokrotne prawo zmiany taryfy, o której mowa w zdaniu poprzednim.
3. Projekty dokumentów muszą uzyskać akceptację Zamawiającego.
4. Warunkiem przystąpienia klientów do systemu WRP musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu WRP i zawarcie umowy pomiędzy klientem a Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentów w trakcie trwania umowy.

# Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji WRP

## Wymagania dotyczące przeszkolenia pracowników

Wykonawca przeprowadzi w terminach określonych przez Zamawiającego (jednak nie później niż na miesiąc przed uruchomieniem systemu) nieodpłatne szkolenia, dla grupy do 10 osób wytypowanych przez Zamawiającego, w zakresie użytkowania WRP oraz kontroli i pozyskiwania danych z systemu informatycznego WRP. W ramach szkolenia i w przypadku takiej potrzeby w terminie późniejszym, Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do 10 kont w systemie z uprawnieniami serwisowymi do wykonywania czynności kontrolnych na stacji oraz w systemie informatycznym. Konta będą obsługiwane w języku polskim.

## Wymagania dotyczące dostępu do danych o funkcjonowaniu systemu WRP

Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu umożliwiający samodzielne generowanie aktualnych raportów dotyczących funkcjonowania WRP przez cały okres trwania umowy. System powinien w sposób automatyczny weryfikować realizację założonych wskaźników i naliczać kary za ich przekroczenie. Ponadto Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu dane dotyczące funkcjonowania systemu w raportach dziennych, tygodniowych, miesięcznych oraz rocznych. Przekazywane informacje nie będą zawierać danych osobowych identyfikujących dane z konkretnymi osobami (z uwzględnieniem wymogów Ustawy o Ochronie Danych Osobowych).

1. Raporty dzienne (z opóźnieniem max. 12h):
	* liczba rowerów sprawnych
	* liczba wypożyczeń
2. Raporty miesięczne i roczne (z opóźnieniem max. 5 dni):
	* liczba wypożyczeń i zwrotów rowerów w poszczególnych stacjach z podziałem na dni,
	* rozkład dobowy liczby wypożyczeń i zwrotów rowerów dla całej sieci, z podziałem na średnią dla dnia powszedniego i dla weekendu.
	* rozkład czasu wypożyczeń dla całej sieci z podziałem na dni
	* zestawienie liczby połączeń pomiędzy wszystkimi stacjami sumarycznie dla całego okresu
	* liczba wypożyczeń dokonywanych przy wykorzystaniu aplikacji mobilnej oraz

w terminalach stacjonarnych, sumarycznie dla całego okresu

* + liczba oraz rodzaj awarii rowerów i stacji z wyszczególnieniem rodzaju awarii
	+ liczba użytkowników z podziałem na kategorię częstotliwości użytkowania systemu sumarycznie dla całego okresu
	+ liczbę klientów, którzy przystąpili do WRP oraz liczbę klientów, którzy wystąpili z WRP w danym okresie

Forma raportu oraz danych powinna zostać ustalona z Zamawiającym.

Ponadto Wykonawca udostępni w domenie publicznej dane dotyczące: nazwy stacji, numeru stacji, współrzędnych geograficznych, ilości stojaków, ilości rowerów znajdujących się aktualnie na stacji, numerów rowerów znajdujących się aktualnie na stacji w formie ogólnodostępnego pliku, aktualizowanego na bieżąco. Udostępniane dane powinny być zgodne z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych

## Liczba rowerów i stacji

W ramach WRP Wykonawca uruchomi minimum:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Typ roweru | Liczba rowerów | Liczba stacji | Liczba terminali | Liczba stojaków |
| Standardowy | 4455 | 300 | 300 | 6600 |
| Tandem | 45 |
| Elektryczny | 100 | 10 | 10 | 150 |
| Dziecięce | 60 | 6 | 6 | 84 |

Zamawiający zastrzega możliwość skorzystania z prawa opcji, polegającego na zwiększeniu liczby stacji i rowerów w systemie WRP, w ramach którego zakłada, że:

1. Szacowana ilość prawa opcji wynosi:
	1. do 150 stacji rowerów standardowych, składających się z terminala, 15 rowerów standardowych i 22 stojaków.
	2. Do 10 stacji rowerów dziecięcych, składających się z terminala, 5 rowerów dziecięcych „mniejszych” i 5 rowerów dziecięcych „większych” oraz 14 stojaków.
2. Prawo opcji realizowane będzie na takich samych warunkach jak zamówienie podstawowe w terminie do 6 miesięcy od dnia złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji.
3. Ceny jednostkowe prawa opcji będą tożsame z zamówieniem podstawowym, określone w Formularzu cenowym, przy czym okres zapłaty będzie rozłożony na płatności miesięczne zgodnie z pozostałym okresem funkcjonowania umowy.
4. O zamiarze skorzystania z prawa opcji, Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnego świadczenia,
5. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w całości lub części, w przypadku skorzystania z prawa opcji w części, Zamawiający może realizować prawo opcji wielokrotnie, do wyczerpania ilości opisanej w pkt. 1
6. Skorzystanie z prawa opcji przez Zamawiającego będzie skutkowało obowiązkiem wykonania przez Wykonawcę świadczeń objętych prawem opcji w terminie i za wynagrodzeniem ustalonym zgodnie z powyższymi uregulowaniami.

## Lokalizacja stacji

Wszystkie stacje WRP zostaną ustawione na terenie m. st. Warszawy.

Stacje rowerów elektrycznych zostaną rozlokowane na obszarze wskazanym na mapie:

Dokładne lokalizacje stacji rowerów elektrycznych zostaną ustalone po zawarciu Umowy.

Zamawiający przygotuje dokumentację projektową dla stacji rowerów standardowych oraz stacji rowerów dziecięcych i przekaże ją Wykonawcy nie później niż do 31 grudnia 2016.

Wykonawca jest zobowiązany przygotować kompletną dokumentację dla stacji rowerów elektrycznych, w tym uzyskać wszelkie niezbędne pozwolenia, zgody i decyzje umożliwiające funkcjonowanie stacji do 31 maja 2017.

## Rozmieszczenie rowerów w stacjach rowerowych

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.

 W przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów wynikającego z bieżącej eksploatacji WRP, Wykonawca ma obowiązek dokonywać realokacji rowerów pomiędzy stacjami zgodnie z poniższymi wytycznymi.

Ustala się pięć stopni zapełnienia stacji:

1. 0% stanowisk zajętych
2. 1-10% stanowisk zajętych
3. 11-89% stanowisk zajętych
4. 90-99% stanowisk zajętych
5. 100% stanowisk zajętych

Ustala się czas realokacji rowerów w godzinach 6-22 w przypadku wystąpienia 1) oraz 5) stopnia zapełnienia:

1. Jeśli liczba wypożyczonych w danym momencie rowerów jest mniejsza niż 50% rowerów dostępnych w systemie – 3 godziny.
2. Jeśli liczba wypożyczonych w danym momencie rowerów jest większa niż 50% rowerów dostępnych w systemie – 4 godziny.

Ustala się, że w godzinach 22-6 powinna zostać wykonana realokacja rowerów, tak, żeby na żadnej stacji nie było stopni zapełnienia (1),(2) lub (5).

## Wymagania dotyczące reakcji na zdarzenia

Ustala się czas reakcji dla uszkodzonych elementów WRP:

1. rower - do 12 godzin dla usterek istotnych dla funkcjonowania roweru np. uszkodzenie:: łańcucha, opony, koła, oświetlenia, siodełka w tym wspornik i szybkozacisk wspornika, dzwonka, przerzutek, bagażnika, hamulców, ramy, kierownicy, mechanizmu korbowego, zapięcia rowerowego, uchwytu dokującego, napędu elektrycznego, włącznika/wyłącznika napędu elektrycznego, diody stanu naładowania akumulatora itp.
2. rower – do 48 godziny dla usterek mało istotnych dla funkcjonowania roweru np. słaby hamulec wymagający regulacji, scentrowane koło, uszkodzenie błotnika, osłony łańcucha, nóżki element roweru wymagający regulacji / dokręcenia mocowania np. dzwonka, elementu dokującego, 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.
3. stojaki - do 12 godzin należy dokonać naprawy stojaka lub całego zestawu stojaków,
4. terminal - do 8 godzin dla usterek istotnych takich jak niedziałający terminal, brak zasięgu GSM itp.,
5. terminal i stojaki – do 72 godziny dla usterek estetycznych – obklejone obcymi materiałami graficznymi lub brudne elementy stacji.

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

## Wymagania dotyczące Centrum Kontaktu

1. **Cele strategiczne:**
2. Integracja usług miejskich pod jednym numerem kontaktu 19115.
3. Udział Urzędu Miasta St. Warszawy w obsłudze WRP za pośrednictwem MCK Warszawa 19115.
4. Uzyskanie przez Urząd Miasta St. Warszawy, dostępu do danych systemu WRP, pozwalających na analizę i ocenę poziomu realizacji usługi oraz skuteczne podejmowanie decyzji zarządczych.
5. Utrzymanie lub ulepszenie poziomu usługi WRP.
6. **Obszary biznesowe usługi WRP (ujęcie ogólne):**

Legenda:

Elementy prostokątne macierzy, przedstawiają obszary zadaniowe. Części okręgu przedstawiają zakres dystrybucyjno-obsługowy. Kolor niebieski symbolizuje zakres kompetencyjny Wykonawcy. Kolor pomarańczowy symbolizuje zakres kompetencyjny MCK Warszawa 19115.

1. **Etapy realizacji procesu integracji zadań obsługi WRP z MCK Warszawa 19115:**

**Etap I**

**Przejęcie przez MCK Warszawa 19115 zadania „Obsługa informacyjna” oraz stworzenie kanału dystrybucji do jednostek obsługujących zadania z pozostałych obszarów z udziałem Centrum Kontaktu WRP.**

W ramach realizacji etapu I zasadnym jest :

1. Uzyskanie od Wykonawcy, scenariuszy obsługi informacyjnej w formie elektronicznej, umożliwiającej integrację z modułem Bazy Wiedzy Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115.
2. Przeprowadzenie przez Wykonawcę szkoleń dla pracowników MCK Warszawa 19115
z zakresu obsługi informacyjnej systemu WRP.
3. Włączenie MCK Warszawa 19115 w proces dystrybucji zadań i komunikacji
z Centrum Kontaktu WRP.
4. Ujawnienie numeru kontaktowego 19115 mającego funkcjonować jako jeden numer kontaktowy dla zadań z obszarów kompetencyjnych MCK Warszawa 19115 i Centrum Kontaktu WRP.
5. Utworzenie procesów dystrybucyjnych w systemie MCK Warszawa 19115.
6. Dostosowanie systemu MCK Warszawa 1915 do obsługi obszaru zadaniowego.

**Etap II**

**Przejęcie przez MCK Warszawa 19115 zadania „Obsługa kont użytkowników” oraz realizacja zadań przejętych w ramach wcześniejszego etapu realizacji. Pozostałe kategorie obsługiwane będą przy wykorzystaniu kanału dystrybucji do Centrum Kontaktu WRP jako jednostki II linii MCK Warszawa 19115.**

W ramach realizacji etapu II zasadnym jest:

1. Uzyskanie dostępu do kont i danych użytkowników WRP za pośrednictwem systemu MCK Warszawa 19115.
2. Przeprowadzenie przez Wykonawcę szkoleń dla pracowników MCK Warszawa 19115
z zakresu obsługi kont użytkowników systemu WRP.
3. Dopełnienie wymogów formalnych związanych z przekazywaniem danych osobowych pomiędzy systemami MCK Warszawa 19115 i WRP.
4. Dostosowanie portalu samoobsługowego WRP do zmian związanych z przejęciem przez MCK Warszawa 19115 obsługi obszaru.
5. Uzyskanie dostępu do danych dotyczących lokalizacji rowerów w danym momencie użytkowania.
6. Rozszerzenie procesów dystrybucyjnych w systemie MCK Warszawa 19115 o zagadnienia
z przejmowanego obszaru.
7. Wyposażenie MCK Warszawa 19115 w narzędzia analityczne pozwalające na generowanie raportów i zestawień z użyciem danych systemu WRP.

**Etap III**

**Przejęcie przez MCK Warszawa 19115 dystrybucji zadań z obszaru „Zadania realizowane przez jednostki finansowe” oraz realizacja zadań przejętych w ramach wcześniejszych etapów realizacji. Obszar zadaniowy realizowany przez Jednostki finansowe pozostaje w obszarze kompetencyjnym Wykonawcy (poza systemem płatności dokonywanym przez agenta wskazanego przez Zamawiającego). Dystrybucja i obszar zadaniowy z zakresu Zadania związane z Serwis / Flota pozostaje w kompetencjach Wykonawcy i jego Centrum Kontaktu WRP**

W ramach realizacji etapu III zasadnym jest:

1. Uzyskanie dostępu do kont finansowych użytkowników WRP za pośrednictwem systemu MCK Warszawa 19115.
2. Wyłonienie agenta obsługującego system płatności w imieniu Zamawiającego.
3. Przeprowadzenie szkoleń przez Wykonawcę z zakresu obsługi systemu finansowego WRP.
4. Rozszerzenie procesów dystrybucyjnych w systemie MCK Warszawa 19115 o zagadnienia
z przejmowanego obszaru.
5. Dostosowanie systemu MCK Warszawa 1915 do obsługi obszaru zadaniowego.

**Etap IV**

**Przejęcie przez MCK Warszawa 19115 dystrybucji zadań z obszaru „Zadania związane z Serwis / Flota” oraz realizacja zadań przejętych w ramach wcześniejszych etapów realizacji. Obszar zadaniowy „Zadania związane z Serwis / Flota” pozostają w obszarze kompetencyjnym Wykonawcy.**

W ramach realizacji etapu zasadnym jest:

1. Uzyskanie dostępu do danych ze stacji bazowych za pośrednictwem systemu MCK Warszawa 19115.
2. Rozbudowanie systemu łączności bezpośredniej MCK Warszawa 19115 z jednostkami realizującymi zadania związane z Serwis / Flota.
3. Przeprowadzenie szkoleń przez Wykonawcę z zakresu obsługi łączności Serwisu / Floty WRP.
4. Rozszerzenie procesów dystrybucyjnych w systemie MCK Warszawa 19115 o zagadnienia
z przejmowanego obszaru.
5. Dostosowanie systemu MCK Warszawa 1915 do obsługi obszaru zadaniowego.
6. **W ramach wykonania Przedmiotu Zamówienia:**
7. Wykonawca przygotuje system WRP do wariantowości, opisanej w lit. C.
8. Zamawiający zastrzega sobie wybór Wariantu integracji systemu WRP z systemem MCK Warszawa 19115. Wykonawca zobowiązany będzie do zastosowania się do decyzji Zamawiającego w określonych przez Zamawiającego warunkach czasowych.
9. Wykonawca udostępni dane ze stacji bazowych celem integracji z systemem MCK Warszawa 19115.
10. Wykonawca udostępnieni Zamawiającemu oprogramowanie oraz dane dotyczące obsługi mieszkańców m.st. Warszawy – w celu przygotowania systemu obsługi po stronie Zamawiającego.
11. Wykonawca przekaże w formie elektronicznej i papierowej scenariusze obsługi mieszkańców, umożliwiające integrację z systemem obsługi Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115.
12. Wykonawca zobowiąże się do przeprowadzenia nieodpłatnych szkoleń w siedzibie Zamawiającego lub w innym miejscu w granicach Miasta Warszawa dla grup wskazanych przez Zamawiającego (do 30 osób). Przewidywana liczba szkoleń powinna obejmować zakres obsługi mieszkańców i sposób użytkowania systemu WRP oraz kontrolę i pozyskiwanie danych z systemu informatycznego WRP.
13. Wykonawca umożliwi integrację usług oferowanych przez Centrum Kontaktu WRP pod wspólnym numerem kontaktowym 19115 i dokona oznakowania infrastruktury w czasie określonym przez Zamawiającego.
14. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dane z systemu WRP w formie API, zgodnie ze specyfikacją opisaną w lit. E.
15. Wykonawca przygotuje porozumienia przekazania danych osobowych na potrzeby obsługi z udziałem MCK Warszawa 19115.
16. Wykonawca rozbuduje system łączności bezpośredniej z działami realizującymi obsługę floty i serwisu z systemem MCK Warszawa 19115 i przeprowadzi szkolenia w tym zakresie dla Zamawiającego.
17. Udostępnienie niezbędnego oprogramowania oraz haseł dostępu do kontroli ile rowerów zostało wypożyczonych ze stacji w formie umożliwiającej integrację z system Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115.
18. Przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu informacji o systemie WRP oraz scenariuszy obsługi informacyjnej w formie elektronicznej, umożliwiającej integrację z modułem Bazy Wiedzy Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115.
19. Uwzględnienie oznaczenia stacji bazowych numerem MCK Warszawa 19115
20. System Centralny wraz z bazą danych obsługujących system wypożyczania rowerów może być autorskim systemem wskazanym przez Wykonawcę, zamieszczonym na serwerze wskazanym przez Zamawiającego i umożliwiającym integrację z systemem MCK Warszawa 19115;
21. System w razie pojawienia się ewentualnej awarii poszczególnych modułów przekaże informację o nich do systemu centralnego i systemu MCK Warszawa 19115.
22. Raporty generowane w terminalu oraz wszystkie inne operacje i komunikaty powinny być oparte o czas systemowy komputera terminalu i być możliwe do zintegrowania w ramach systemu MCK Warszawa 19115,
23. Dostęp do konta administracyjnego strony umożliwiającej rejestrację użytkowników i możliwość jej integracji z systemem MCK Warszawa 19115.
24. Dostęp do mapy systemu z oznaczonymi stacjami WRP z informacją o liczbie dostępnych rowerów i liczbie wolnych miejsc we wszystkich stacjach należących do systemu w czasie zbliżonym do rzeczywistego (odświeżanie informacji do 3 minut). Na mapie muszą znajdować się zaznaczone przystanki autobusowe i tramwajowe transportu zbiorowego, pozyskiwane na bieżąco z zasobów miejskich.
25. Udostępnianie przez Wykonawcę statystyk z obsługi, w tym z wypożyczeń rowerów przez danego użytkownika do systemu MCK Warszawa 19115.
26. Udostępnienie przez Wykonawcy danych historii rozliczeń i stanu konta użytkownika do systemu MCK Warszawa 19115.
27. Aplikacja Mobilna WRP powinna uwzględniać wariantowość współpracy z MCK Warszawa 19115.
28. Szczegóły dotyczące zakresu udostępnianych danych określi Zamawiający podczas realizacji zamówienia.
29. Przygotowanie i integracja strony WRP z portalem MCK Warszawa 19115.
30. Interfejsy systemowe, stacje bazowe, flota rowerowa oraz wszystkie komunikaty skierowane do mieszkańców m.st. Warszawy powinny być oznaczone logo MCK Warszawa 19115 zgodnie z Księgą Znaku oraz zarządzeniem o Systemie Identyfikacji Wizualnej m.st. Warszawy. Zamawiający wskaże miejsca oraz czas umieszczenia przedmiotowych oznakowań.
31. **Specyfikacja API do powyższych zapisów:**
32. Interfejs API (SOAP, JSON) umożliwiający:
* pobranie informacji o koncie użytkownika(dane użytkownika)
* pobranie informacji o stanie konta (kwota)
* zmiana danych osobowych i teleadresowych
* zmiana numeru telefonu
* zmiana adresu email
* odblokowanie konta
* zablokowanie konta
* reset hasła
* zmiana numeru PIN
* informacja o najbliższej stacji (lokalizacja i stan zapełnienia)
* zgłoszenie awarii roweru
* zgłoszenie kolizji, wypadku
* zgłoszenie kradzieży
* zgłoszenie awarii terminala
* zgłoszenie reklamacji (np. związanej ze stanem konta i płatnościami)
* koszt podróży
1. Wymagania techniczne interfejsu API:
* format zapytań GET, POST
* format odpowiedzi JSON, SOAP

## Wymagania dotyczące ilości rowerów w systemie

|  |
| --- |
| Wskaźniki oceny dostępności rowerów w systemie WRP |
| Poziom  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Ilość dostępnych rowerów sprawnych w systemie WRP wyrażona w % | 0-90% | 90-95% | 95-98% | > 98% |
| Odczyt dzienny\* | Niedopuszczalny – kara w wysokości **3%** miesięcznego wynagrodzenia | Niedopuszczalny – kara w wysokości **1,5%** miesięcznego wynagrodzenia | Niedopuszczalny – kara w wysokości **1%** miesięcznego wynagrodzenia | Właściwy |
| Średnia w skali m-ca\*\* | Niedopuszczalny – kara w wysokości **30%** miesięcznego wynagrodzenia | Niedopuszczalny – kara w wysokości **15%** miesięcznego wynagrodzenia | Niedopuszczalny – kara w wysokości **10%** miesięcznego wynagrodzenia | Właściwy |

\*ilość rzeczywista wykazana w raporcie dziennym

\*\*suma ilości z wszystkich odczytów w danym miesiącu podzielona przez ilość dni w danym miesiącu

## Wymagania dotyczące rozliczeń

Przychód Zamawiającego stanowi całość kwot pobranych od klientów za wynajęcie roweru oraz opłat za przekroczenie 12-godzinnego okresu wypożyczenia.

Wykonawca umożliwi Zamawiającemu podgląd online w czasie rzeczywistym wszystkich transakcji sprzedaży.

## Informacje dodatkowe

1. Wykonawca w dniu podpisania Umowy przekaże Zamawiającemu wykaz utworów i praw objętych licencją udzielaną Zamawiającemu.
2. Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe w związku z wykonywaniem przez niego usług stanowiących przedmiot Umowy.
3. W przypadku, gdyby wobec Miasta st. Warszawy i/lub ZDM skierowane zostały jakiekolwiek 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.
4. W przypadku, gdyby na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Miasto st. Warszawa i/lub ZDM zobowiązane zostałyby 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 st. Warszawy i/lub ZDM wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym.
5. Zamawiający i Wykonawca dołożą w przyszłości wszelkich starań, aby do WRP dołączyć inne systemy wypożyczalni roweru publicznego na terenie Warszawskiego Obszaru Funkcjonalnego, o ile takie powstaną
6. Z tytułu transakcji bezgotówkowych Wykonawca nie obciąży klienta dodatkowymi kosztami ani opłatami.
7. Zamawiający dopuszcza możliwość:
	* skrócenia okresu funkcjonowania WRP przy wystąpieniu niesprzyjających warunków atmosferycznych na wniosek Wykonawcy,
	* wydłużenia okresu funkcjonowania WRP przy sprzyjających warunkach atmosferycznych na wniosek Wykonawcy lub na podstawie samodzielnej decyzji Zamawiającego.