**Opis potrzeb i wymagań Koncesjodawcy**

Na mocy postanowień umowy koncesji, Koncesjonariusz zobowiązany będzie do świadczenia usług typu carsharing, to jest całodobowe, krótkookresowe, bezobsługowe udostępnienie samochodów do wypożyczenia przez zarejestrowanych użytkowników na terenie m. st. Warszawy. Zakres zadań obejmuje w szczególności\*:

1. świadczenie usługi w trybie ciągłym przez wszystkie dni w roku, 24 godziny na dobę, przez okres minimum 4 lat lecz nie dłużej niż 8 lat;
2. usługa powinna być świadczona flotą minimum 300 lecz nie więcej niż 500 pojazdów fabrycznie nowych w momencie rozpoczęcia świadczenia usługi;
3. flota powinna składać się z pojazdów dopuszczonych do ruchu zgodnie z prawem polskim i należących do jednego lub większej liczby rodzajów spośród niżej wymienionych:
	1. pojazdy elektryczne;
	2. pojazdy hybrydowe;
	3. pojazdy z silnikiem benzynowym z poziomem emisji Euro 6;

W przypadku pojazdów hybrydowych, o których mowa w punkcie b, parametry napędu alternatywnego dla elektrycznego powinny spełniać parametry określone w punkcie c;

1. pojazdy powinny być trwale oznakowane z zewnątrz w sposób pozwalający na jednoznaczną identyfikację Koncesjonariusza oraz oznaczone herbem lub logiem promocyjnym m. st. Warszawy o wymiarach nie mniejszych, niż 200 cm2, umieszczonym na bokach pojazdów;
2. koncesjonariusz może nie posiadać pojazdów na własność, będzie zobowiązany jednak przedstawić dokumenty świadczące o tytule prawnym do dysponowania flotą w celu realizacji usługi (np. umowa leasingu lub wynajmu długoterminowego);
3. usługa powinna być dostępna co najmniej na obszarze dzielnic Mokotów, Ochota, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Wola i Żoliborz. Dokładny obszar świadczenia usługi zostanie ustalony po przeprowadzeniu negocjacji z zainteresowanymi podmiotami. Użytkownik powinien mieć możliwość wyjazdu poza ww. strefę pod warunkiem zwrotu samochodu w jej obrębie;
4. wypożyczenie samochodów powinno odbywać się bezobsługowo, na podstawie regulaminu opracowanego przez Koncesjonariusza i zatwierdzonego przez Koncesjodawcę, poprzez wszystkie następujące sposoby komunikacji z użytkownikami:
	1. aplikacja na urządzenia przenośne,
	2. serwis internetowy,
	3. telefonicznie (infolinia);
5. użytkownicy powinni mieć możliwość zarówno uprzedniej rezerwacji wybranego samochodu, jak i wykorzystania niezarezerwowanego pojazdu bez konieczności zgłoszenia;
6. Koncesjonariusz zobowiązany jest zapewnić zaplecze techniczne usługi, w tym całodobową infolinię, działającą przez cały okres świadczenia usługi, w celu obsługi wypożyczeń i zwrotów, przyjmowania reklamacji i skarg oraz pomocy w rozwiązywaniu problemów użytkowników;
7. opłata za usługę powinna obejmować wszystkie koszty eksploatacji pojazdu, włączając w to paliwo, ubezpieczenie oraz wszystkie inne elementy związane z jego użytkowaniem, np. konserwacja i naprawy, koszty olejów, zużycie opon itd.;
8. samochody powinny posiadać ubezpieczenie OC i NW;
9. Koncesjodawca umożliwi użytkownikom usługi preferencyjne korzystanie z pasa drogowego, np.:
	1. bezpłatne korzystanie z miejsc parkingowych w Strefie Płatnego Parkowania Niestrzeżonego (dalej: SPPN) po wniesieniu przez Koncesjonariusza zryczałtowanej opłaty;
	2. możliwość korzystania z wybranych pasów dla autobusów przez samochody należące do floty carsharing;
10. Koncesjodawca wesprze Koncesjonariusza w rozpowszechnieniu idei carsharingu oraz zasad korzystania z usługi za pomocą własnych kanałów informacyjnych;
11. usługa powinna być dostępna bez ustanawiania żadnych limitów minimalnych, zarówno jeżeli chodzi o czas, jak i o odległość przejazdu;
12. usługa powinna być dostępna dla każdego użytkownika spełniającego wymogi regulaminu usługi, bez żadnej dyskryminacji (za wyjątkiem postanowień regulaminu usługi o charakterze dyscyplinarnym);
13. rejestracja nowego użytkownika powinna odbywać się bezkosztowo, ewentualnie kwota pobierana przy rejestracji powinna pozostać w dyspozycji użytkownika na poczet kosztów korzystania z usługi;
14. Koncesjonariusz zobowiązany będzie przeprowadzać, co najmniej raz w roku, badania zadowolenia użytkowników, których wynik należy przekazać do Koncesjodawcy. Badanie należy przeprowadzić metodą CATI na reprezentatywnej próbie użytkowników, w oparciu o kwestionariusz zaakceptowany przez Koncesjodawcę;
15. Koncesjonariusz zobowiązany będzie, po ukończeniu każdego miesiąca świadczenia usług, przekazać Koncesjodawcy raport zawierający wszystkie następujące dane: liczbę użytkowników, liczbę aktywnych użytkowników, liczbę pojazdów w podziale na rodzaje, liczbę i miejsce wypożyczeń i zwrotów, liczbę godzin użytkowania, liczbę kilometrów przejechanych przez każdy pojazd oraz w trakcie poszczególnych wypożyczeń, liczbę godzin parkowania w SPPN przez każdy pojazd;
16. dostępność floty pojazdów, rozumiana jako udział procentowy samochodów gotowych do wypożyczenia lub będących w trakcie wypożyczenia w ilości samochodów we flocie ogółem, powinna w każdym czasie wynosić co najmniej 90%. Trwałe (ponad 3 miesiące) obniżenie poziomu dostępności poniżej 90% może skutkować wypowiedzeniem umowy przez Koncesjodawcę;
17. flota pojazdów powinna być okresowo odnawiana, co pozwoli zapewnić, że pojazdy go tworzące będą na bieżąco dostosowane do aktualnych wymogów technicznych i ekologicznych. Pojazdy w żadnym momencie nie mogą być starsze, niż czteroletnie oraz ich przebieg nie może przekroczyć 100.000 km. W razie odnowienia floty, pojazdy powinny być fabrycznie nowe;
18. flota pojazdów powinna być zróżnicowana pod względem pojemności i właściwości, ponadto co najmniej jeden pojazd na sto powinien posiadać wyposażenie umożliwiające przewóz osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Typ pojazdu powinien być rozpoznawalny w trakcie dokonywania rezerwacji przez użytkownika;
19. Koncesjonariusz powinien być przygotowany do wydzielenia maksymalnie do 25% floty w celu realizacji tzw. stacjonarnego modelu carsharing z samochodami przypisanymi do konkretnych lokalizacji, w miejscach parkingowych udostępnionych na wyłączność operatorowi w celu realizacji modelu stacjonarnego, umożliwiającego wcześniejszą rezerwację oraz niższe koszty jednostkowe;
20. w przypadku, gdy m. st. Warszawa wdroży nowy, zintegrowany system płatności za usługi obejmujący także dziedzinę mobilności miejskiej, Koncesjonariusz zobowiązany będzie przystąpić do tego systemu (bez konieczności zmiany taryfy);
21. Koncesjodawca zastrzega sobie możliwość uruchomienia w przyszłości kolejnych systemów carsharing, w drodze kolejnej umowy koncesji lub zamówienia publicznego.
22. Koncesjonariusz będzie mógł wykorzystać część karoserii na cele reklamowe, jednak w skali i formie niezaburzającej identyfikacji systemu;
23. Koncesjodawca będzie prowadził promocję carsharingu jako elementu miejskiej oferty zrównoważonej mobilności, zgodnie z dokumentami strategicznymi m. st. Warszawy;
24. Wynagrodzenie Koncesjonariusza stanowi wyłącznie prawo do wykonywania usług, w tym pobierania pożytków. Koncesjodawca nie przewiduje płatności na rzecz Koncesjonariusza.

\* zakres zadań Koncesjonariusza będzie przedmiotem negocjacji i zostanie ostatecznie doprecyzowany w opisie warunków koncesji przekazanym Zainteresowanemu podmiotowi wraz z zaproszeniem do składania ofert.