Załącznik Nr 3

do Umowy

**OPIS PRZEDMIOTU KONCESJI**

1. **Wymagania ogólne**
	1. Przedmiot koncesji obejmuje całodobowe, krótkookresowe, bezobsługowe udostępnienie samochodów do wypożyczenia przez zarejestrowanych użytkowników na terenie m. st. Warszawy.
	2. Usługi stanowiące przedmiot koncesji powinny być świadczone w trybie ciągłym przez wszystkie dni w roku i 24 godziny na dobę.
	3. Okres świadczenia usługi wynosi 60 miesięcy.
	4. Usługa powinna być dostępna co najmniej na obszarze dzielnic Mokotów, Ochota, Praga Południe, Praga Północ, Śródmieście, Wola i Żoliborz. Dopuszcza się wyłączenie obszarów przemysłowych i kolejowych, na podstawie Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego lub miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.
	5. Wypożyczenie i zwrot samochodów będzie dozwolony na drogach publicznych, na których zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa o ruchu drogowym jest dozwolony postój bez ograniczeń czasowych, a miejsca te są zlokalizowane w granicach obszaru określonego przez Koncesjonariusza zgodnie z pkt. 1.4. Koncesjonariusz może w Regulaminie korzystania z usługi carsharing poszerzyć zakres miejsc postojowych, w których dozwolone będzie wypożyczenie i zwrot, o lokalizacje znajdujące się poza granicami dróg publicznych, za porozumieniem z prawnym dysponentem nieruchomością (np. galerie handlowe, parki biurowe, tereny będące we władaniu spółdzielni mieszkaniowych / wspólnot mieszkaniowych, itp.).
	6. Użytkownik powinien mieć możliwość wyjazdu poza ww. strefę pod warunkiem zwrotu samochodu w jej obrębie. Koncesjonariusz może określić dodatkowe warunki dla wyjazdu poza strefę, po uzgodnieniu z Koncesjodawcą. Koncesjonariusz może zakazać wyjazdu poza granicę Rzeczypospolitej Polskiej.
	7. Opłata za usługę, określona w ofercie, 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. Dostępność pojazdów będzie wynosić co najmniej:

90% w godzinach 5:00-23:00;

80% w godzinach 23:00-5:00;

w stosunku do wielkości floty podstawowej przez cały okres świadczenia usługi.

1. **Wymogi dla floty samochodów**
	1. Liczba pojazdów we flocie podstawowej jest równa liczbie pojazdów zadeklarowanej w ofercie. Usługa powinna być świadczona flotą całkowitą liczącą co najmniej liczbę pojazdów zadeklarowaną w ofercie, jednak nie mniejszą niż 300 pojazdów. Przy czym identyfikacja wizualna pojazdów oraz cena usługi podstawowej dla klienta musi być taka sama dla wszystkich pojazdów we flocie.
	2. Flota podstawowa powinna się składać z samochodów zarejestrowanych nie wcześniej niż 01.03.2017 r. i o maksymalnym dopuszczonym przebiegu 25 000 km na dzień rozpoczęcia świadczenia usługi w ramach niniejszej umowy koncesyjnej.
	3. Żaden z pojazdów floty podstawowej w trakcie obowiązywania niniejszej koncesji nie może być starszy niż 60 miesięcy, a przebieg nie powinien być większy niż 100 000km. W przypadku przekroczenia w/w limitu dopuszczalnego przebiegu, każdy pojazd, którego to dotyczy, należy wymienić na fabrycznie nowy.
	4. Flota samochodów powinna składać się z samochodów dopuszczonych do ruchu zgodnie z prawem polskim i należących do jednego lub większej liczby rodzajów spośród niżej wymienionych:

a) samochody elektryczne;

b) samochody hybrydowe;

c) samochody z silnikiem benzynowym z poziomem emisji Euro 6.

W przypadku samochodów hybrydowych, o których mowa w punkcie b, parametry napędu alternatywnego dla elektrycznego powinny spełniać parametry określone w punkcie c. Dopuszcza się świadczenie usługi pojazdami zadeklarowanymi w ramach podkryterium 2.1. (vany osobowe, vany dostawcze) z napędem wysokoprężnym (Diesla).

* 1. Flota podstawowa pojazdów powinna być zróżnicowana pod względem wielkości (maksymalna liczba pasażerów, pojemność bagażnika, itp.). Model podstawowy, stanowiący co najmniej 50% floty podstawowej, powinien spełniać następujące parametry:
1. Minimalna liczba miejsc: 5
2. Minimalna liczba drzwi: 5
3. Pojemność bagażnika przy rozłożonych tylnych fotelach: 285[l] – 400[l]

Model i parametry pojazdu powinny być znane w trakcie dokonywania rezerwacji przez użytkownika.

* 1. Samochody powinny posiadać:
		1. opony dostosowane do pory roku (całoroczne lub sezonowe (letnie, zimowe),
		2. obowiązkowe ubezpieczenie OC i NNW, przeglądy rejestracyjne oraz powinny być wyposażone w oryginały dowodów rejestracyjnych,
		3. odpowiednie świadectwo pełnej homologacji typu WE,
		4. elementy niezbędne w zakresie bezpieczeństwa:
* układ ABS z elektronicznym rozdziałem siły hamowania,
* system kontroli trakcji i stabilizacji toru jazdy,
* wspomaganie nagłego hamowania,
* system monitorowania ciśnienia w kołach,
* czołowe oraz boczne poduszki powietrzne;
	+ 1. w przypadku samochodów elektrycznych:
* minimalny zasięg na jednym ładowaniu baterii wg normy NEDC (New European Driving Cycle) – 130 km,
* system bezpieczeństwa zapobiegający porażeniu prądem elektrycznym podczas jego ładowania.
	1. Samochody powinny być trwale oznakowane z zewnątrz w sposób pozwalający na jednoznaczną identyfikację Koncesjonariusza oraz oznaczone logiem promocyjnym m. st. Warszawy o wymiarach nie mniejszych, niż 400 cm2, umieszczonym na bokach samochodów tak aby pojazdy w sposób znaczący odróżniały się od innych podmiotów świadczących podobne usługi. Poza tymi znakami, na samochodach nie powinny się znajdować żadne inne elementy graficzne, np. reklamy podmiotów trzecich
1. **Wymogi dla systemu wypożyczania samochodów**
	1. Podczas procesu rejestracji użytkownika może być pobierana jednorazowa opłata rejestracyjna, która w całości będzie możliwa do wykorzystania podczas pierwszego (ew. kolejnych) wypożyczenia pojazdu. Maksymalna wysokość opłaty pobieranej podczas rejestracji nie może przekraczać równowartości opłaty podstawowej za 60 minut użytkowania pojazdu. Po zakończeniu okresu obowiązywania lub po rozwiązaniu umowy koncesji, Koncesjonariusz obowiązany jest zwrócić
	2. Poziom opłaty podstawowej za wypożyczenie pojazdu w trakcie obowiązywania umowy nie może być wyższy niż zadeklarowany w ofercie. Zmiana stawki opłaty podstawowej za wypożyczenie pojazdu będzie możliwa jedynie w przypadkach opisanych w § 18 Umowy.

Koncesjonariusz może wprowadzić w uzgodnieniu z Koncesjodawcą katalog usług dodatkowych, stanowiących wartość dodatkową dla użytkowników. Koncesjonariusz będzie upoważniony do wprowadzenia do Regulaminu opłat dodatkowych za świadczenie w/w usług dodatkowych.

Regulamin korzystania z usługi oraz katalog usług i opłat powinien być jednakowy dla wszystkich samochodów wchodzących w skład floty całkowitej.

* 1. Usługa powinna być dostępna na tych samych warunkach dla wszystkich użytkowników na podstawie jawnych reguł określonych w Regulaminie korzystania z usługi carsharing (opracowanym przez Koncesjonariusza, w uzgodnieniu z Koncesjodawcą), w szczególności bez dyskryminacji ze względu na wiek, staż posiadania prawa jazdy, obywatelstwo lub miejsce zamieszkania. Usługa powinna być dostępna co najmniej w języku polskim i angielskim.
	2. Usługa powinna być dostępna bez ustanawiania żadnych limitów minimalnych, zarówno jeżeli chodzi o czas, jak i o odległość przejazdu z zastrzeżeniem pkt 1.6.
	3. Użytkownicy powinni mieć możliwość uprzedniej rezerwacji wybranego samochodu poprzez aplikację na urządzenia przenośne oraz serwis internetowy, z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 15 minut.
	4. Użytkownicy powinni mieć możliwość wykorzystania dostępnych i niezarezerwowanych pojazdów, bez ich uprzedniej rezerwacji.
	5. Wypożyczenie samochodów powinno odbywać się bezobsługowo poprzez aplikację na urządzenia przenośne i stronę internetową oraz ew. na inne sposoby określone w ofercie.
	6. Koncesjonariusz zobowiązany jest zapewnić zaplecze techniczne usługi, w tym oprogramowanie zapewniające funkcjonowanie usługi.
	7. Koncesjonariusz powinien zapewnić całodobową obsługę klienta co najmniej poprzez pocztę elektroniczną i telefon (infolinia), działające przez cały okres świadczenia usługi, w celu zgłaszania problemów dotyczących wypożyczeń i zwrotów, przyjmowania wniosków, reklamacji i skarg oraz pomocy w rozwiązywaniu problemów użytkowników. Rozmowy z użytkownikami poprzez infolinię powinny być rejestrowane i umożliwiać ich identyfikację. Infolinia powinna obsługiwać także połączenia przekierowane z miejskiego centrum kontaktu 19 115.
	8. W ramach obsługi klienta Koncesjonariusz zobowiązany jest odpowiedzieć na wszelkie skargi i wnioski z zakresu funkcjonowania Usługi. Koncesjonariusz zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na skargi, reklamacje i wnioski niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia ich złożenia z tym, że maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie powinien przekraczać 24 godzin (z wyłączeniem dni świątecznych).
	9. W ramach oprogramowania służącego do zarządzania usługą, Koncesjonariusz zapewni Koncesjodawcy, poprzez zainstalowaną na wskazanych przez Koncesjodawcę komputerach lub dostępną webowo aplikację informatyczną, możliwość samodzielnego monitorowania na bieżąco funkcjonowania usług carsharing, w zakresie danych określonych w Opisie przedmiotu koncesji, bez dostępu do danych osobowych użytkowników.
	10. Koncesjonariusz zobowiązany jest miesięcznie, do 10 dnia kolejnego miesiąca, przesłać Koncesjodawcy zbiorcze zestawienie zawierające:
		+ liczbę użytkowników, wypożyczeń, pojazdów;
		+ statystykę dot. wypożyczeń: średnia długość trwania, częstotliwość, popularne lokalizacje początku i końca wypożyczeń, inne istotne informacje w uzgodnieniu z Koncesjodawcą;
		+ spis złożonych skarg, reklamacji i wniosków wraz z informacją o udzielonych odpowiedziach i podjętych przez Koncesjonariusza działaniach na skutek skarg, reklamacji i wniosków składanych przez użytkowników.