OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Spis treści

[1. Ogólne warunki realizacji Przedmiotu zamówienia 6](#_Toc34751258)

[2. Wymagania techniczne wykonania poszczególnych elementów WRP 7](#_Toc34751259)

[2.1 Wymagania dotyczące rowerów 7](#_Toc34751260)

[2.1.1 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów standardowych 7](#_Toc34751261)

[2.1.2 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów dziecięcych 8](#_Toc34751262)

[2.1.3 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów typu tandem 9](#_Toc34751263)

[2.2 Wymagania dotyczące infrastruktury stałej 9](#_Toc34751264)

[2.2.1 Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerowej aktywnej – wyposażonej w stojaki z elektrozamkami 9](#_Toc34751265)

[2.2.2 Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerowej pasywnej – wyposażonej w stojaki bez elektrozamków 9](#_Toc34751266)

[2.2.3 Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerowej podsystemu rowerów dziecięcych 10](#_Toc34751267)

[2.2.4 Szczegółowe wymagania dotyczące terminali 10](#_Toc34751268)

[2.2.5 Szczegółowe wymagania dotyczące totemów 11](#_Toc34751269)

[2.2.6 Szczegółowe wymagania dotyczące pompek rowerowych 11](#_Toc34751270)

[2.3 Wymagania dotyczące interfejsu Klienta 11](#_Toc34751271)

[2.3.1 Szczegółowe wymagania dotyczące Strony internetowej 11](#_Toc34751272)

[2.3.2 Szczegółowe wymagania dotyczące Aplikacji mobilnej 12](#_Toc34751273)

[2.3.3 Integracja kont Klientów z kartami zbliżeniowymi 13](#_Toc34751274)

[2.4 Wymagania dotyczące Systemu informatycznego 14](#_Toc34751275)

[2.4.1 Funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemów WRP i WWR 14](#_Toc34751276)

[2.4.2 Funkcje związane z obsługą stacji i ruchem rowerów WRP 15](#_Toc34751277)

[2.4.3 Funkcje związane z generowaniem raportów dotyczących WRP i WWR 15](#_Toc34751278)

[2.4.4 Funkcje obsługą reklamacji, skarg i wniosków WRP i WWR 16](#_Toc34751279)

[3. Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji WRP 16](#_Toc34751280)

[3.1 Wymagania dotyczące przeszkolenia pracowników 16](#_Toc34751281)

[3.2 Dane udostępniane przez Wykonawcę 16](#_Toc34751282)

[3.3 Liczba rowerów i stacji 17](#_Toc34751283)

[3.3.1 Liczba uruchomionych rowerów 17](#_Toc34751284)

[3.3.2 Prawo opcji 17](#_Toc34751285)

[3.4 Stacje i ich strefy, obszar zwrotu 18](#_Toc34751286)

[3.4.1 Lokalizacja stacji 18](#_Toc34751287)

[3.4.2 Rozmieszczenie wyjściowe rowerów na stacjach 18](#_Toc34751288)

[3.4.3 Strefy stacji 18](#_Toc34751289)

[3.4.4 Obszar zwrotu 18](#_Toc34751290)

[3.4.5 Stopnie zapełnienia 19](#_Toc34751291)

[3.4.6 Stacje priorytetowe 19](#_Toc34751292)

[3.4.7 Relokacja dzienna, w godzinach 6-22 19](#_Toc34751293)

[3.4.8 Relokacja dzienna, weekendowa 19](#_Toc34751294)

[3.4.9 Relokacja nocna 20](#_Toc34751295)

[3.4.10 Czas przeznaczony na relokację 20](#_Toc34751296)

[3.5 Serwis rowerów 20](#_Toc34751297)

[3.5.1 Podstawowe przeglądy okresowe 20](#_Toc34751298)

[3.5.2 Lista rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy 20](#_Toc34751299)

[3.5.3 Warunki podstawowego przeglądu okresowego roweru 21](#_Toc34751300)

[3.5.4 Przegląd okresowy stacji 21](#_Toc34751301)

[3.5.5 Rozszerzony przegląd okresowy 21](#_Toc34751302)

[3.6 Okresowa Wymiana floty 22](#_Toc34751303)

[3.7 Funkcjonowanie WRP 22](#_Toc34751304)

[3.7.1 Najem i zwrot rowerów 22](#_Toc34751305)

[3.7.2 Tryb parkingu 22](#_Toc34751306)

[3.7.3 Rezerwacja rowerów 23](#_Toc34751307)

[3.7.4 Dopuszczalne stany rowerów dostępnych w systemie 23](#_Toc34751308)

[3.7.5 Responsywność rowerów 23](#_Toc34751309)

[3.7.6 Skrócenie i wydłużenie Sezonu funkcjonowania WRP i Przerwy międzysezonowej WRP 23](#_Toc34751310)

[4. Wymagania techniczne rowerów WWR 23](#_Toc34751311)

[4.1 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów standardowych 23](#_Toc34751312)

[4.2 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów ze wspomaganiem elektrycznym 24](#_Toc34751313)

[4.3 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych dwukołowych 25](#_Toc34751314)

[4.4 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych dwukołowych ze wspomaganiem elektrycznym 26](#_Toc34751315)

[4.5 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych trójkołowych 26](#_Toc34751316)

[4.6 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych trójkołowych ze wspomaganiem elektrycznym 27](#_Toc34751317)

[4.7 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów ręcznych (handbike) 28](#_Toc34751318)

[4.8 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów trójkołowych 28](#_Toc34751319)

[4.9 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów tandem 29](#_Toc34751320)

[5. Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji WWR 30](#_Toc34751321)

[5.1 Funkcjonowanie WWR 30](#_Toc34751322)

[5.2 Wymagania dotyczące przeszkolenia pracowników 30](#_Toc34751323)

[5.3 Liczba rowerów 30](#_Toc34751324)

[5.3.1 Liczba uruchomionych rowerów 30](#_Toc34751325)

[5.3.2 Prawo opcji 30](#_Toc34751326)

[5.4 Liczba rowerów dostępnych w systemie WWR 31](#_Toc34751327)

[5.5 Wyposażenie i obsługa stacjonarnego punktu wypożyczania rowerów 31](#_Toc34751328)

[5.6 Dowożenie rowerów do Klienta 32](#_Toc34751329)

[5.7 Filie 32](#_Toc34751330)

[5.8 Serwis i eksploatacja 32](#_Toc34751331)

[5.9 Ubezpieczenia 33](#_Toc34751332)

[6. Centrum kontaktu 33](#_Toc34751333)

[6.1 Integracja z MCK Warszawa 19115 33](#_Toc34751334)

[6.1.1 Specyfikacja routera brzegowego 33](#_Toc34751335)

[6.2 Kanały dostępności Centrum Kontaktu 33](#_Toc34751336)

[6.2.2 Funkcjonalność infolinii Centrum kontaktu 34](#_Toc34751337)

[6.2.3 Standardy obsługi 34](#_Toc34751338)

[6.2.4 Wskaźniki dostępności i responsywności Centrum kontaktu 34](#_Toc34751339)

[7. Wymagania dotyczące dokumentów określających prawa i obowiązki Klientów WRP i WWR, w szczególności regulaminu korzystania z WRP i WWR. 34](#_Toc34751340)

[7.1 Regulamin WRP 34](#_Toc34751341)

[7.2 Regulamin WWR 35](#_Toc34751342)

[7.3 Regulamin dotyczący obsługi płatności i rozliczeń z Klientami i Zamawiającym 36](#_Toc34751343)

[7.4 Zasady ustalania taryf 36](#_Toc34751344)

[7.5 Opłaty dodatkowe stanowiące przychód Wykonawcy 36](#_Toc34751345)

[7.6 Zmiany w Regulaminie WRP i WWR oraz wysokości taryfy. 37](#_Toc34751346)

[8 Czas reakcji na działania dotyczące elementów WRP i WWR 37](#_Toc34751347)

[8.1 Czas reakcji na działania dotyczące elementów WRP 37](#_Toc34751348)

[8.2 Czas reakcji na działania dotyczące elementów WRR 37](#_Toc34751349)

# 1. Ogólne warunki realizacji Przedmiotu zamówienia

Przedmiotem Zamówienia jest usługa polegająca na uruchomieniu oraz zarządzaniu i kompleksowej eksploatacji Systemu Warszawski Rower Publiczny Veturilo (dalej WRP) oraz Systemu Warszawskiej Wypożyczalni Rowerów (dalej WWR) w taki sposób, aby każdy uprawniony Klient mógł nająć rower według taryfy ustalonej przez Zamawiającego. Wszystkie elementy systemów powinny być oznakowane znakiem graficznym WRP oraz WWR i m. st. Warszawy,

W ramach Przedmiotu Zamówienia Wykonawca:

1. Wykona i uzgodni z Zamawiającym projekty strony internetowej oraz Aplikacji mobilnej.
2. Przeszkoli wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie kontroli i pozyskiwania danych z Systemu informatycznego.
3. Wykona i uzgodni z Zamawiającym projekty dokumentów określających prawa i obowiązki Klientów WRP, w szczególności regulamin korzystania z WRP.
4. Wykona i uzgodni z Zamawiającym projekty rowerów WRP, stacji oraz obszary zwrotu rowerów poza stacją.
5. Dokona montażu urządzeń stacji rowerowych, zapewni rowery WRP oraz uruchomi obszar zwrotu rowerów poza stacją.
6. Dokona rozruchu testowego WRP.
7. Uruchomi i będzie eksploatował WRP.
8. Wykona i uzgodni z Zamawiającym projekty dokumentów określających prawa i obowiązki Klientów WWR, w szczególności regulamin korzystania z WWR oraz wzór umowy na najem długo i krótkoterminowy.
9. Wykona i uzgodni z Zamawiającym projekty rowerów WWR oraz projekt wyposażenia stacjonarnego punktu wypożyczeń.
10. Wyposaży Stacjonarny punkt wypożyczeń i zapewni rowery WWR.
11. Dokona rozruchu testowego WWR.
12. Uruchomi i będzie eksploatował WWR.

# 2. Wymagania techniczne wykonania poszczególnych elementów WRP

## 2.1 Wymagania dotyczące rowerów

### 2.1.1 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów standardowych WRP

Rower i jego wyposażenie powinny być wykonane z materiałów odpornych na zniszczenie i warunki pogodowe oraz spełniać wymogi Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz.U. 2016 poz. 2022). Wygląd oraz wyposażenie wszystkich rowerów muszą być ujednolicone, charakterystyczne i identyfikowalne z WRP. 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 rowerów standardowych zamieszczono poniżej:

1. Rama – o dużej wytrzymałości, 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 lub torpedo.
4. Dzwonek – obrotowy, wsuwany na kierownicę.
5. Bagażnik – pojemność ok. 15l, nośność faktyczna min. 15 kg, zamocowany w przedniej części roweru.
6. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w taki sposób aby zapobiec wkręceniu się odzieży.
7. Nóżka – zapewniająca stabilną pozycję roweru.
8. Opony – co najmniej 26x1,75”, z paskiem odblaskowym oraz wkładką antyprzebiciową o grubości co najmniej 3 mm.
9. Lampa tylna LED:
10. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
11. z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
12. zintegrowane światło odblaskowe.
13. Lampa przednia LED:
14. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
15. z funkcją podtrzymywania światła po zatrzymaniu,
16. zintegrowane światło odblaskowe.
17. Piasta przednia – piasta-dynamo z hamulcem.
18. Piasta tylna – trzybiegowa z hamulcem.
19. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła - o wzmocnionej konstrukcji, przystosowany do wielokrotnej regulacji.
20. Wspornik siodła – zablokowana możliwość wyjęcia, z możliwością regulacji, o wysokości zapewniającej ergonomiczną postawę w czasie podróży osobom od 150 do 195 cm wzrostu. Jarzmo siodła zintegrowane.
21. Widelec – sztywny (nieamortyzowany).
22. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła. Błotnik tylny powinien być wyposażony w boczny ochraniacz zabezpieczający odzież przed wkręceniem się w tylne koło.
23. Zabezpieczenie, blokujące jedno z kół umożliwiające bezpieczne pozostawienie roweru, zamknięcie zabezpieczenia powinno skutkować automatycznym zwrotem roweru (wyjątkiem jest tryb parkowania).
24. Czytnik kart zbliżeniowych umożliwiający najęcie roweru. Zbliżenie karty powinno zwalniać zabezpieczenie opisane w ust. 17. Czytnik powinien obsługiwać karty określone w pkt 2.2.3 ust. 2.
25. Odbiornik GPS.
26. Sygnał świetlny informujący Klientów o stanie roweru:
27. dioda wygaszona – Rower dostępny w systemie WRP,
28. dioda świecąca ciągłym czerwonym światłem – rower niedostępny w systemie WRP,
29. krótki sygnał świetlny (np. zielony) lub/i sygnał dźwiękowy – potwierdzenie najęcia roweru, potwierdzenie zwrotu roweru potwierdzenie przełączenia w tryb parkowania lub potwierdzenie przełączenia w tryb jazdy,
30. krótki sygnał świetlny (np. czerwony) lub/i sygnał dźwiękowy - odmowa najęcia roweru (konto nieaktywne, próba najęcia roweru w trybie parkowania itp.).
31. Zaleca się aby akumulator odpowiedzialny za zasilanie urządzeń opisanych w ust. 17-20 był łatwo wymienny i doładowywany z dodatkowych źródeł zasilania takich jak np. panel fotowoltaiczny umieszczony na rowerze, wykorzystanie zasilania z piasty opisanej w ust. 11 lub podobne.
32. Informacje dla Klienta:
33. numer roweru po obu stronach roweru (na wysokości niezasłanianej przez inne elementy),
34. wielkość cyfr maksymalna w stosunku do grubości ramy,
35. kod QR umożliwiający najęcie roweru poprzez Aplikację mobilną, umieszczony w łatwo dostępnym miejscu,
36. numer telefonu do Centrum Kontaktu.
37. Opcjonalnie rower może być wyposażony w powierzchnię przeznaczoną do umieszczania reklamy, która nie powinna utrudniać korzystania z roweru. W przypadku wyposażenia roweru w powierzchnię reklamową, Wykonawca uwzględni w polityce reklamowej dotyczącej miejsce zastrzeżone dla Zamawiającego zgodnie z §12 Umowy. W miejscach tych eksponowane będą również treści przekazywane przez Zamawiającego na zasadach określony w §12 ust. 6-9 Umowy. Zamawiający zabrania umieszczania jakichkolwiek elementów dodatkowych na rowerze bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

### 2.1.2 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów dziecięcych

Ogólne warunki techniczne rowerów dziecięcych powinny być jednolite z rowerem standardowym.

Dodatkowe wytyczne obejmują:

1. Rower dziecięcy „mniejszy” ma być przystosowany do korzystania przez dzieci o wzroście od 100 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, z niskim przekrokiem i rozmiarze dostosowanym do odpowiedniej grupy wzrostowej.
4. Hamulec przedni – dopuszcza się hamulec typu V-brake.
5. Opony – co najmniej 18x1,5”/20x1,5”, z paskiem odblaskowym.
6. Lampa tylna LED: dopuszcza się oświetlenie indukcyjne. Rower nadal powinien posiadać światło odblaskowe.
7. Lampa przednia LED: dopuszcza się oświetlenie indukcyjne. Rower nadal powinien posiadać światło odblaskowe.
8. Piasta przednia – w przypadku zastosowania oświetlenia indukcyjnego dopuszcza się rezygnację z piasty dynamo.
9. Piasta tylna – dopuszcza się piastę jednobiegową.
10. Wspornik siodła – zablokowana możliwość wyjęcia, z możliwością regulacji, o wysokości zapewniającej ergonomiczną postawę w czasie podróży osobom do 140 cm wzrostu.
11. Dopuszcza się brak bagażnika.

### 2.1.3 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów typu tandem

Ogólne warunki techniczne tandemów powinny być jednolite z rowerem standardowym.

Dodatkowe wytyczne obejmują:

1. Rower powinien być dostosowany do przewozu 2 osób o łącznej masie 230 kg.
2. Wzmocnione obręcze kół oraz szprychy.
3. Piasta tylna – minimum siedmiobiegowa.

## 2.2 Wymagania dotyczące infrastruktury stałej

Stacje rowerowe mają umożliwić samoobsługowy najem rowerów oraz ich zwrot przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia w Sezonie funkcjonowania WRP. 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, warunki pogodowe, czynniki środowiska wielkomiejskiego, akty wandalizmu. Elementy identyfikacji wizualnej, kolorystyka i rozwiązania materiałowe powinny zapewniać wysoki poziom estetyki i jednoznacznie identyfikować wszystkie elementy systemu, jako współczesne, przy jednoczesnym poszanowaniu walorów przestrzeni publicznej.

### 2.2.1 Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerowej aktywnej – wyposażonej w Terminal

Wymagane elementy stacji rowerowej aktywnej:

1. Stojaki w ilości wskazanej przez Zamawiającego. Stojaki muszą być charakterystyczne dla systemu WRP w ilości wskazanej przez Zamawiającego, odrębnie dla każdej lokalizacji, wykonane zgodnie z pkt. 10.3 dokumentu „Standardy projektowe i wykonawcze dla systemu rowerowego w m. st. Warszawie” (Załącznik do Zarządzenia nr 5523/2010 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 18.11.2010 r.)

https://rowery.um.warszawa.pl/sites/rowery.um.warszawa.pl/files/Standardy\_rowerowe\_0.pdf

1. Terminal.
2. Pompka.
3. Określony obręb stacji, rozszerzony o zasięg tolerancji błędu odbiornika GPS, umożliwiający zwrot roweru na stacji przy użyciu zabezpieczenia określonego w pkt. 2.1.1 ust. 17.
4. Strefa stacji opisana w pkt 3.4.3 OPZ.

### 2.2.2 Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerowej pasywnej – wyposażonej w Totem

Wymagane elementy stacji rowerowej pasywnej:

1. Stojaki w ilości wskazanej przez Zamawiającego. Stojaki muszą być charakterystyczne dla systemu WRP w ilości wskazanej przez Zamawiającego, odrębnie dla każdej lokalizacji, wykonane zgodnie z pkt. 10.3 dokumentu „Standardy projektowe i wykonawcze dla systemu rowerowego w m. st. Warszawie” (Załącznik do Zarządzenia nr 5523/2010 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 18.11.2010 r.).

<https://rowery.um.warszawa.pl/sites/rowery.um.warszawa.pl/files/Standardy_rowerowe_0.pdf>

1. Totem.
2. Pompka.
3. Określony obręb stacji, rozszerzony o zasięg tolerancji błędu odbiornika GPS, umożliwiający zwrot roweru na stacji przy użyciu zabezpieczenia określonego w pkt. 2.1.1 ust. 17.
4. Strefa stacji opisana w pkt 3.4.3 OPZ.

###

### 2.2.3 Szczegółowe wymagania dotyczące stacji rowerowej podsystemu rowerów dziecięcych

Wymagane elementy stacji rowerowej podsystemu rowerów dziecięcych:

1. Stojaki w ilości wskazanej przez Zamawiającego. Stojaki muszą być charakterystyczne dla systemu WRP w ilości wskazanej przez Zamawiającego, odrębnie dla każdej lokalizacji, wykonane zgodnie z pkt. 10.3 dokumentu „Standardy projektowe i wykonawcze dla systemu rowerowego w m. st. Warszawie” (Załącznik do Zarządzenia nr 5523/2010 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 18.11.2010 r.).

<https://rowery.um.warszawa.pl/sites/rowery.um.warszawa.pl/files/Standardy_rowerowe_0.pdf>

1. Totem lub Terminal.
2. Pompka.
3. Określony obręb stacji, rozszerzony o zasięg tolerancji błędu odbiornika GPS, umożliwiający zwrot roweru na stacji przy użyciu zabezpieczenia określonego w pkt. 2.1.1 ust. 17.
4. Strefa stacji opisana w pkt 3.4.3 OPZ.

### 2.2.4 Szczegółowe wymagania dotyczące terminali

Terminal stacji powinien posiadać następujące cechy:

1. Być zgodny z wytycznymi Wydziału Kształtowania Przestrzeni Publicznej Biura Architektury i Planowania Przestrzennego m.st. Warszawy oraz Mazowieckiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków (w przypadku lokalizacji stacji w obszarze konserwatorskim).
2. Zaprojektowany i wykonany jako jednolity, zwarty element, możliwie bez wystających części łatwych do oderwania.
3. Wyposażony w źródło energii (np. bateria słoneczna, akumulator).
4. Interfejs dostępny w co najmniej w sześciu wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, ukraińskiej, rosyjskiej oraz hiszpańskiej.
5. Interfejs umożliwiający rejestrację nowego Klienta, najem roweru, dostęp do regulaminu, dokonanie płatności kartą zbliżeniową oraz integrację kont użytkowników z kartami zbliżeniowymi opisaną w pkt 2.3.3 OPZ.
6. Wyposażony w ekran o luminacji 350 cd/m2. W stanie spoczynku dopuszcza się wyłączenie ekranu. Wzbudzenie winno nastąpić przy naciśnięciu dowolnego przycisku lub dotknięcia ekranu (w przypadku zastosowania ekranu dotykowego).
7. Responsywność terminala na naciśnięcie przycisku/dotyk ekranu max. 200 ms.
8. Wyposażony w moduł płatności bezgotówkowych umożliwiający płatności kartami zbliżeniowymi zgodnymi ze standardem EMV.
9. Zawierający następujące elementy graficzne:
10. znaki graficzne ustalone z Zamawiającym oraz nazwę oraz numer stacji rowerowej,
11. instrukcję dotyczącą procesu rejestracji, procesu najmu i zwrotu roweru, oraz informacje o obowiązującej taryfie w polskiej, angielskiej, niemieckiej, rosyjskiej oraz hiszpańskiej wersji językowej,
12. informację i link w postaci kodu QR do pobrania Aplikacji mobilnej,
13. link do Strony internetowej.

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

### 2.2.5 Szczegółowe wymagania dotyczące totemów

1. Być zgodny z wytycznymi Wydziału Kształtowania Przestrzeni Publicznej Biura Architektury i Planowania Przestrzennego m.st. Warszawy oraz Mazowieckiego Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków (w przypadku lokalizacji stacji w obszarze konserwatorskim).
2. Zaprojektowany i wykonany jako jednolity, zwarty element, możliwie bez wystających części łatwych do oderwania.
3. Totem stacji powinien posiadać następujące elementy graficzne:
4. znaki graficzne ustalone z Zamawiającym oraz nazwę oraz numer stacji rowerowej,
5. instrukcję dotyczącą procesu rejestracji, procesu najmu i zwrotu roweru, oraz informacje o obowiązującej taryfie w polskiej, angielskiej, a także odnośnik do niemieckiej, rosyjskiej, ukraińskiej oraz hiszpańskiej wersji językowej,
6. informację i link w postaci kodu QR do Aplikacji mobilnej,
7. wyciąg z regulaminu w polskiej i angielskiej wersji językowej oraz odnośnik do pełnej wersji regulaminu w polskiej, angielskiej, niemieckiej, rosyjskiej, ukraińskiej oraz hiszpańskiej wersji językowej,
8. Link do Strony internetowej.

### 2.2.6 Szczegółowe wymagania dotyczące pompek rowerowych

Pompka powinna być wyposażona w metrowy wąż zakończony końcówką dopasowaną do różnych typów wentyli oraz w manometr umieszczony w miejscu widocznym dla użytkownika.

## 2.3 Wymagania dotyczące interfejsu Klienta

Wszystkie elementy interfejsu Klienta (terminali, Strony internetowej, Aplikacji mobilnej) powinny być jednolite graficznie i czytelne.

### 2.3.1 Szczegółowe wymagania dotyczące Strony internetowej

Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt uruchomi stronę internetową serwisu [www.veturilo.waw.pl](http://www.veturilo.waw.pl) (domenę dostarcza Zamawiający) informującą o zasadach funkcjonowania i korzystania z WRP i WWR oraz umożliwiającą zarejestrowanie się w Systemach WRP i WWR, dokonywanie opłat za korzystanie z systemów, a także przekazywanie uwag, składanie reklamacji. Wymagania dotyczące strony internetowej:

1. Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w 6 językach: polskim, angielskim, niemieckim, rosyjskim, ukraińskim oraz hiszpańskim.
2. Musi umożliwić Klientom możliwość wstąpienia do WRP i WWR poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta Klienta.
3. Musi być responsywna.
4. Elementy składowe Strony internetowej:
5. regulamin WRP,
6. regulamin WWR,
7. informacja o obowiązującej taryfie WRP,
8. informacja o obowiązującej taryfie WWR,
9. formularz rejestracyjny z możliwością dokonania opłaty inicjacyjnej,
10. instrukcja korzystania z systemu WRP i WWR oraz obsługi najmu przez Aplikację mobilną wraz z linkiem do pobrania Aplikacji mobilnej,
11. mapa systemu z oznaczonym obszarem zwrotu oraz informacją o dokładnej liczbie dostępnych w systemie rowerów we wszystkich stacjach i lokalizacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut),
12. lista lokalizacji stacji wraz ze współrzędnymi aktualizowana na bieżąco,
13. opis i zdjęcia rowerów dostępnych do najmu,
14. formularz umożliwiający najem roweru WWR,
15. lista stacjonarnego punktu wypożyczeń oraz filii,
16. link do pobrania Aplikacji mobilnej opisanej w pkt 2.3.2,
17. dane kontaktowe do Centrum Kontaktu,
18. panel Klienta, który po autoryzowanym zalogowaniu umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń, dokonanie płatności, listy wykonanych najmów, rezerwację roweru oraz sprawdzenie statusu przypisanej Karty Warszawiaka,
19. dane Wykonawcy jako Operatora,
20. inne, bieżące i archiwalne materiały związane z WRP i WWR oraz zasadami ruchu drogowego i rowerowego, w tym również materiały przekazywane przez Zamawiającego.
21. W przypadku zadeklarowania przez Wykonawcę w Ofercie przygotowania i udostępnienia publicznie na stronie internetowej www.veturilo.waw.pl systemu do prezentacji danych dotyczących systemu WRP:
22. System ten powinien być aktualizowany na bieżąco (co najmniej raz dziennie) i prezentować w przystępny sposób najważniejsze dane i statystyki systemu,
23. System powinien być interaktywny, tzn. zapewniać odbiorcy możliwość wyboru interesującego go zakresu danych (np. wybór dzielnicy), okresu (dni, tygodnie, miesiące, lata) a także wyeksportowania ich do formatu .xls, .csv lub analogicznego,
24. System powinien być przygotowany w wersji responsywnej, zoptymalizowanej pod kątem wyświetlania również na urządzeniach mobilnych.
25. System, o którym mowa w pkt. 5 powinien zawierać co najmniej następujące dane:
26. Liczbę wypożyczeń i zwrotów w poszczególnych stacjach WRP, w tym w formie mapy,
27. Rozkład dobowy i tygodniowy liczby wypożyczeń i zwrotów WRP,
28. Rozkład długości trwania wypożyczeń WRP,
29. Liczbę połączeń pomiędzy poszczególnymi stacjami WRP, w tym w formie mapy,
30. Mapę natężenia ruchu rowerowego opracowaną na podstawie zagregowanych danych z odbiorników GPS w rowerach,
31. Udział wypożyczeń dokonanych za pomocą poszczególnych metod (terminal, aplikacja),
32. Liczbę użytkowników zarejestrowanych w systemie, w tym liczbę użytkowników nowych, liczbę użytkowników aktywnych w danym okresie,
33. Liczbę rowerów dostępnych do wypożyczenia w danym momencie i liczbę rowerów wypożyczonych w danym momencie (dane aktualizowane na bieżąco),
34. Oszacowanie dystansu przejechanego przez rowery WRP oraz wynikających z tego efektów (np. szacunkowe ograniczenie emisji dwutlenku węgla, liczba spalonych kalorii itd.),
35. Dane powinny być prezentowane graficznie, za pomocą (odpowiednio) map, wykresów i tabel. System powinien być dostępny od 1 marca 2021 r. przez cały czas obowiązywania umowy.

### 2.3.2 Szczegółowe wymagania dotyczące Aplikacji mobilnej

Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zaprojektuje i uruchomi Aplikację mobilną dedykowaną dla WRP i WWR. Wymagania dotyczące Aplikacji mobilnej:

1. Dostępna w przynajmniej 6 językach: polskim, angielskim, niemieckim, rosyjskim, ukraińskim oraz hiszpańskim.
2. Darmowa oraz powszechnie dostępna na platformach Android, IOS.
3. W przypadku, gdy podczas trwania umowy powstanie nowa platforma obsługująca urządzenia mobilne, a jej udział w rynku urządzeń mobilnych przekroczy 10%, wykonawca zobowiązany będzie do udostępnienia na niej przedmiotowej Aplikacji w ciągu 6 miesięcy od złożenia wniosku przez Zamawiającego.
4. Musi umożliwiać najem roweru WRP.
5. Musi umożliwiać najem roweru WWR poprzez określenie następujących parametrów:
6. rodzaj najmowanego roweru,
7. czas i miejsce rozpoczęcia najmu – dostarczenia roweru (stacjonarny punkt, wypożyczeń, filia, adres wskazany przez Klienta,
8. czas i miejsce zakończenia najmu – dostarczenia roweru (stacjonarny punkt, wypożyczeń, filia, adres wskazany przez Klienta,
9. okres wynajmu w przypadku najmu długoterminowego.
10. Musi umożliwiać przełączenie roweru w tryb parkingu oraz powrót w tryb jazdy.
11. Musi umożliwiać skonfigurowanie wysyłania automatycznych powiadomień (np. powiadomienia typu „push”, wiadomości SMS itp.) o najmie, rezerwacji, przełączeniu w tryb parkingu, przełączeniu w tryb jazdy oraz zwrocie roweru.
12. Musi umożliwiać rejestrację w Systemach WRP i WWR.
13. Musi zapewniać dostęp do regulaminów, taryf, instrukcji procesu najmu i zwrotu rowerów WRP i WWR oraz danych kontaktowych Centrum Kontaktu.
14. Musi zapewniać dostęp do mapy systemu WRP z oznaczonym obszarem zwrotu oraz informacją o dokładnej liczbie dostępnych w systemie rowerów we wszystkich stacjach i lokalizacjach w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie – do 5 minut).
15. Musi zapewniać dostęp do mapy systemu WWR z informacją o lokalizacji stacjonarnego punktu wypożyczeń i filii.
16. Musi umożliwiać wyszukiwanie z podziałem na typy rowerów WRP i wskazaniem ich na mapie,
17. Musi umożliwiać rezerwację danego roweru WRP.
18. Musi zapewniać dostęp do indywidualnego konta Klienta, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń oraz historię najmów wraz z czasem ich trwania i kosztem, sprawdzenie statusu przypisanej Karty Warszawiaka.
19. Musi umożliwiać zgłaszanie awarii stacji oraz rowerów, a także porzuconych rowerów.
20. Musi umożliwiać wysyłanie automatycznego powiadomienia” w formie krótkiej ankiety (dobry/neutralny/zły) oceniającej stan techniczny roweru po jego zwrocie. Przedmiotowa ankieta może być częścią komunikatu o zwrocie roweru określonego w ust. 7.
21. Musi umożliwiać zrobienie zdjęcia i oznaczenie lokalizacji (np. do zgłoszenia niewłaściwie pozostawionego roweru lub usterki).
22. Musi umożliwiać przesyłanie komunikatów i materiałów związane z WRP i WWR oraz zasadami ruchu drogowego i rowerowego, w tym również przekazywanych przez Zamawiającego.

W trakcie trwania umowy Wykonawca będzie rozwijał Aplikację mobilną i dostosowywał ją do rozwoju platform urządzeń mobilnych.

### 2.3.3 Integracja kont Klientów z kartami zbliżeniowymi

1. 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.
2. Wykonawca umożliwi integrację kont Klientów z WKM (Warszawską Kartą Miejską), elektroniczną legitymacją studencką lub uczniowską, przystosowanymi do kodowana biletów komunikacji miejskiej w m.st. Warszawa oraz innymi kartami typu MIFARE.
3. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić integrację z Profilem Mieszkańca – tworzonego w ramach oddzielnego projektu miejskiego – Portalu e-Usług Miasta i Zintegrowanej Karty Miejskiej, aby umożliwić jego posiadaczowi korzystanie z systemu.
4. Integracja kont Klientów z kartami zbliżeniowymi powinna być możliwa co najmniej poprzez:
5. terminal opisany w pkt 2.2.4,
6. wizytę w stacjonarnym punkcie wypożyczeń.
7. sieć internet w powiązaniu z Profilem Mieszkańca
8. Czytnik kart zbliżeniowych opisany w 2.1.1 pkt 18 powinien charakteryzować się następującymi parametrami:
	1. Być zgodny ze standardem ISO/IEC 14443, obsługujący karty MIFARE w szczególności Mifare Classic 1K 4BUID oraz przyszłościowo wyższe standardy do Mifare Desfire EV2 włącznie,
	2. SAM (Secure Access Module) obsługujący karty typu NXP J2A081 v2.4.1 Rev. 3:

- JCOP J2,

- Java Card 2.2.2 Platform,

- GlobalPlatform 2.1.1,

- procesor NXP P5CC081,

- EEPROM 80KB.

* 1. Obsługiwać protokół NFC (Near Field Communication - Radiowy standard komunikacji pozwalający na bezprzewodową wymianę danych)
	2. Obsługiwać Karty EMV (Karta Płatnicza/Zbliżeniowa Karta Płatnicza - Elektroniczny instrument płatniczy wydawany przez banki, oparty na technologii zbliżeniowej typu Visa PayWaveTM oraz MasterCardPayPassTM, umożliwiający użytkownikom identyfikację i realizację płatności w oparciu o kartę powiązaną z kontem Klienta Mechanizm obejmuje również urządzenia mobilne (np. Telefony komórkowe) wykorzystywane w charakterze Zbliżeniowych Kart Płatniczych poprzez płatności zbliżeniowe NFC lub NFC i HCE.
1. W przypadku dystrybucji kart dostępowych wykonawca powinien dostarczyć czyste karty SAM, zgodne z ww. specyfikacją. Na karty zostanie wgrany aplet kryptograficzny.

## 2.4 Wymagania dotyczące Systemu informatycznego

Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu umożliwiający samodzielne generowanie aktualnych raportów dotyczących funkcjonowania WRP i WWR przez cały okres trwania umowy. Oprogramowanie zarządzające cechować się będzie wysokim stopniem niezawodności, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych o korzystaniu z systemów WRP i WWR przez Klientów i wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń oraz do generowania raportów i danych do rozliczeń Wykonawca-Zamawiający. Planowany system musi być zgodny z następującymi pryncypiami architektonicznymi, które dotyczą wszystkich nowotworzonych i rozwijanych w Urzędzie m.st. Warszawy systemów informatycznych stanowiących załącznik do SIWZ.

### 2.4.1 Funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemów WRP i WWR

1. Identyfikacja użytkownika 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.
2. Weryfikacja ważności uprawnienia Karty Warszawiaka.
3. Obsługa płatności za najem roweru WRP opartych o stawki progresywne związane z czasem użytkowania roweru z dokładnością do jednej minuty na podstawie różnicy czasu pomiędzy najmem i zwrotem roweru. W szczególności powinna być możliwość ustalenia stawki zero (najem nieodpłatny) dla krótkiego okresu najmu, np. do 20 minut.
4. Możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy WRP w zależności od długości okresu najmu (stosowania taryfy stałej za każdy ustalony minimalny okres najmu lub opłat degresywnych lub progresywnych).
5. Obsługa płatności za wynajem roweru WWR opartych o abonament (zarówno dla wynajmów krótko i długoterminowych), jak i pojedyncze płatności.
6. System powinien umożliwiać definiowanie płatności w Obszarze zwrotu.
7. Możliwość ustalenia zróżnicowanej taryfy za czas rezerwacji i tryb postoju (np. płatność od określonego czasu lub dla określonych grup użytkowników).
8. Możliwość stosowania zróżnicowanej taryfy w zależności od tego, czy Klient ma przypisaną do konta informację o aktywnym e-hologramie Karty Warszawiaka.
9. Możliwość premiowania wybranych grup użytkowników (np. mieszkańców z KW i KMW, studentów lub pracowników danej organizacji).
10. Możliwość modyfikacji wszystkich parametrów określających powyższe modele płatności,
11. Pobieranie opłat z kart kredytowych i płatniczych.
12. Przyjmowanie wpłat użytkowników w formie przelewów bankowych.
13. Tworzenie „czarnej listy” osób wobec systemu WRP. Do „czarnej listy” będą należały osoby, które np. zostały zidentyfikowane, jako niszczące system, zalegające z opłatami, dokonały kradzieży roweru.
14. Blokowanie dostępu do systemu/najmu osobom z „czarnej listy”.

### 2.4.2 Funkcje związane z obsługą stacji i ruchem rowerów WRP

1. Możliwość zdefiniowania obrębów stacji (opisanych w 2.1.1-3 ust. 4) i przynależących do nich stref stacji (opisanych w 2.1.1-3 ust. 5 oraz 3.4.3).
2. Możliwość zdefiniowania obszaru zwrotu opisanego w 3.4.4.
3. Możliwość zdefiniowania maksymalnej długości czasu trybu postoju oraz maksymalnej długości czasu rezerwacji.
4. Dostęp do aktualnego statusu (Rower dostępny/niedostępny w Systemie WRP, rower najęty oraz, ostatnia lokalizacja), wskaźników określonych w 3.5.1 danego roweru oraz jego historii statusów, najmów i zwrotów i historii serwisowej. Zawierające co najmniej:
5. czas, miejsce i sposób najmu,
6. czas, miejsce i sposób zwrotu,
7. czas i miejsce (zarówno początkowe jak i końcowe) relokacji,
8. listę wykonanych przeglądów okresowych o której mowa w pkt 3.5.2,
9. czas odznaczenia się pracownika Wykonawcy zabierającego rower na podstawowy przegląd okresowy lub wykonującego podstawowy przegląd okresowy na miejscu.
10. Dostęp do aktualnego statusu (aktywna/nieaktywna, Rowery dostępne w Systemie WRP znajdujące się na stacji, Rowery niedostępne w systemie znajdujące się na stacji) danej stacji oraz historii dokonanych na niej najmów i zwrotów.
11. Możliwość filtrowania danych dot. stanu rzeczywistego rowerów tj. Rowery dostępne w Systemie WRP, Rowery niedostępne w Systemie WRP, rowery na liście oczekujących na podstawowy przegląd okresowy, rowery we wszystkich stacjach (również prywatnych), rowery najęte, rowery zarezerwowane, rowery relokowane.
12. Możliwość automatycznego zliczania Rowerów dostępnych w Systemie WRP i weryfikowania ich liczby w stosunku do zamówionej liczby rowerów zgodnie z pkt 3.3.3.
13. Możliwość ustalenia rozmieszczenia wyjściowego stacji zgodnie z pkt 3.4.2.
14. Możliwość automatycznego zliczania i weryfikacji wskaźników zawartych w pkt 3.4.3, 3.4.5,3.4.7 i 3.4.8.
15. Możliwość zliczania wskaźników określonych w pkt 3.5.1.
16. Możliwość weryfikacji terminów określonych w pkt 3.5.2.
17. Automatyczne naliczanie kar określonych w §21 umowy po przekroczeniu wskaźników zawartych w pkt 3.3.3, 3.4.7, 3.4.8, 3.5.2.
18. Po rozpoczęciu Sezonu funkcjonowania WRP dane z poprzedniego Sezonu funkcjonowania WRP mogą zostać przeniesione do archiwum, gdzie będą dostępne na wniosek Zamawiającego.

### 2.4.3 Funkcje związane z generowaniem raportów dotyczących WRP i WWR

Możliwość generowania przez Zamawiającego raportów dla danych dotyczących:

1. Liczby Rowerów dostępnych w Systemie WRP na danej stacji w wybranym okresie czasu , uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
2. Liczby Rowerów dostępnych w Systemach WRP i WWR (uwzględniająca numery rowerów) w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
3. Średniej liczby Rowerów dostępnych w Systemach WRP i WWR w wybranym okresie czasu (minimum dla określonego dnia i okresu rozliczeniowego). Przez pojęcie średniej liczby Rowerów dostępnych w Systemach WRP i WWR Zamawiający rozumie zestawienie składające się z sumy rzeczywistej liczby poszczególnych elementów Systemów w każdym dniu danego Okresu rozliczeniowego podzielone na liczbę dni danego Okresu rozliczeniowego.
4. Historii najmów i zwrotów danego roweru w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
5. Historii czynności serwisowych danego roweru w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
6. Historii najmów i zwrotów na danej stacji w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
7. Historii najmów i zwrotów w danym obszarze zwrotów wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
8. Historii czynności serwisowych danej stacji w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
9. Historii transakcji sprzedaży w danym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
10. Historii najmów z danego punktu stacjonarnego i danej filii w wybranym okresie czasu (z podziałem na typy rowerów), uwzględniający zmiany z dokładnością do godziny.
11. Planu przyszłych najmów WWR (z podziałem na miejsca wynajmu i typy rowerów).
12. Liczby Terminali, Totemów, stojaków i pompek w wybranym okresie czasu (minimum dla określonego dnia i okresu rozliczeniowego).
13. Średniej liczby Terminali, Totemów, stojaków i pompek w wybranym okresie czasu (minimum dla określonego dnia i okresu rozliczeniowego). Przez pojęcie średniej liczby Terminali, Totemów, stojaków i pompek Zamawiający rozumie zestawienie składające się z sumy rzeczywistej liczby poszczególnych elementów Systemu w każdym dniu danego Okresu rozliczeniowego podzielone na liczbę dni danego Okresu rozliczeniowego.
14. Po rozpoczęciu Sezonu funkcjonowania WRP dane z poprzedniego Sezonu funkcjonowania WRP mogą zostać przeniesione do archiwum, gdzie będą dostępne na wniosek Zamawiającego

### 2.4.4 Funkcje obsługą reklamacji, skarg i wniosków WRP i WWR

1. Bieżący i nieprzerwany dostęp dla Zamawiającego do platformy skarg, wniosków, i reklamacji zgłoszeń z określeniem ich statusów tj. terminu zgłoszenia, terminu udzielenia odpowiedzi Klientowi wraz z treścią, w przypadku udzielania odpowiedzi po terminie podanie przyczyny. Po rozpoczęciu Sezonu funkcjonowania WRP dane z poprzedniego Sezonu funkcjonowania WRP mogą zostać przeniesione do archiwum, gdzie będą dostępne na wniosek Zamawiającego.
2. Bieżący i nieprzerwany dostęp dla Zamawiającego do platformy skarg, wniosków, i reklamacji zgłoszeń z określeniem ich statusów tj. terminu zgłoszenia, terminu udzielenia odpowiedzi Klientowi wraz z treścią, w przypadku udzielania odpowiedzi po terminie podanie przyczyny. Dane z każdego roku funkcjonowania Systemu WWR mogą zostać przeniesione do archiwum, gdzie będą dostępne na wniosek Zamawiającego

### 2.4.5 Wymagania dotyczące integracji Systemu informatycznego z Portalem Danych

1. Wymagania dla API udostępniającego informacje o sytuacji na stacjach wypożyczalni w trybie on-line. Minimum zwracanych przez API informacji:
2. Informacje o stacji:
* Identyfikator stacji
* Lokalizacja stacji (długość i szerokość geograficzna)
* Nazwa stacji
* Lista rowerów dostępnych na stacji (z podziałem na kategorie podział rower, tandem, rower dziecięcy)
* Numery rowerów dostępnych na stacji
1. Informacje o rowerach na stacji:
* Numer roweru,
* Rodzaj roweru
* Informacja czy rower dostępny do wypożyczenia
* Pozostałe informacje

API powinno umożliwiać filtrowanie po podstawowych parametrach jak wyszukaj według typu roweru, wyszukaj stacje z minimum 3 dostępnymi rowerami.

Parametry filtrujące powinny mieć możliwość łączenia za pomocą operatorów logicznych (lub, oraz).

1. Wymagania dla API udostępniającego informacje statystyczne w zadanym przedziale czasu:
2. Wymagane wskazanie daty początkowej i końcowej oraz opcjonalnie innych parametrów związanych z dana charakterystyką.
3. Liczby Rowerów dostępnych w Systemie WRP na danej stacji w wybranym okresie czasu , uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty
4. Liczby Rowerów dostępnych w Systemach WRP i WWR (uwzględniająca numery rowerów) w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty
5. Średniej liczby Rowerów dostępnych w Systemach WRP i WWR w wybranym okresie czasu (minimum dla określonego dnia i okresu rozliczeniowego). Przez pojęcie średniej liczby Rowerów dostępnych w Systemach WRP i WWR Zamawiający rozumie zestawienie składające się z sumy rzeczywistej liczby poszczególnych elementów Systemów w każdym dniu danego Okresu rozliczeniowego podzielone na liczbę dni danego Okresu rozliczeniowego.
6. Historii najmów i zwrotów danego roweru w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
7. Historii czynności serwisowych danego roweru w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
8. Historii najmów i zwrotów na danej stacji w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
9. Historii najmów i zwrotów w danym obszarze zwrotów wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
10. Historii czynności serwisowych danej stacji w wybranym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
11. Historii transakcji sprzedaży w danym okresie czasu, uwzględniający zmiany z dokładnością do minuty.
12. Historii najmów z danego punktu stacjonarnego i danej filii w wybranym okresie czasu (z podziałem na typy rowerów), uwzględniający zmiany z dokładnością do godziny.
13. Planu przyszłych najmów WWR (z podziałem na miejsca wynajmu i typy rowerów).
14. Liczby Terminali, Totemów, stojaków i pompek w wybranym okresie czasu (minimum dla określonego dnia i okresu rozliczeniowego).
15. Średniej liczby Terminali, Totemów, stojaków i pompek w wybranym okresie czasu (minimum dla określonego dnia i okresu rozliczeniowego). Przez pojęcie średniej liczby Terminali, Totemów, stojaków i pompek Zamawiający rozumie zestawienie składające się z sumy rzeczywistej liczby poszczególnych elementów Systemu w każdym dniu danego Okresu rozliczeniowego podzielone na liczbę dni danego Okresu rozliczeniowego.
16. Do obu typów API (1 i 2) wymagane:
17. Dostarczona dokumentacja opisująca parametry wejściowe i wyjściowe wraz z przykładami wywołań,
18. Zapewnienie wydajności na poziomie 10 wywołań na sekundę,
19. Stosowne zabezpieczenia,
20. Dane zwracane w jednym z formatów: JSON, XML3.

# Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji WRP

## 3.1 Wymagania dotyczące przeszkolenia pracowników

Wykonawca przeprowadzi w terminach określonych przez Zamawiającego nieodpłatne szkolenie, dla grupy do 15 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 15 kont w systemie z uprawnieniami serwisowymi do wykonywania czynności kontrolnych na obszarze funkcjonowania Systemu WRP oraz w Systemie informatycznym. Konta będą obsługiwane w języku polskim. W okresie obowiązywania umowy Zamawiającemu przysługuje prawo do dwóch przedmiotowych szkoleń z których jedno powinno odbyć się nie później niż na miesiąc przed uruchomieniem Systemu WRP .

## 3.2 Dane udostępniane przez Wykonawcę

Wykonawca udostępni w domenie publicznej dane dotyczące: nazwy stacji, numeru stacji, współrzędnych geograficznych, ilości i numerów Rowerów dostępnych w Systemie wraz z ich lokalizacją (współrzędną geograficzną) lub przyporządkowaniem do 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.

* + 1. Wymagania dotyczące danych udostępnianych przez Stronę internetową

Wszystkie funkcjonalności biznesowe dotyczące Strony internetowej udostępniane są za pomocą API zgodnie z poniższymi wymaganiami:

1. Usługi API rozumiane są jako Publiczne i Prywatne Serwisy API pracujące na oprogramowaniu klasy API Gateway. Wszystkie funkcjonalności biznesowe mogą być napisane w dowolnej technologii oraz wystawione na API w jednolitym standardzie. Standaryzacja musi zapewniać:
2. jednolity sposób przesyłania komunikatu oparty o koncepcje REST i Json
3. mechanizmy zarządzania przepustowością
4. mechanizmy zarządzanie dostępnością
5. mechanizmy zarządzania bezpieczeństwem
6. mechanizmy trasowania i agregacji
7. mechanizmy monitorowania API
8. Wszystkie usługi zamawianego sytemu powinny być dostępne na wewnętrzy użytek Zamawiającego po prywatnym API łączącym zamawiany system z oprogramowaniem Miasta. Zamawiający w chwili obecnej wykorzystuje produkt WSO2 API do celów publikacji i zarzadzania API.
	* 1. Wymagania dotyczące danych udostępnianych przez Aplikację mobilną

Wszystkie funkcjonalności biznesowe dotyczące Aplikacji mobilnej udostępniane są za pomocą API zgodnie z poniższymi wymaganiami:

1. Usługi API rozumiane są jako Publiczne i Prywatne Serwisy API pracujące na oprogramowaniu klasy API Gateway. Wszystkie funkcjonalności biznesowe mogą być napisane w dowolnej technologii oraz wystawione na API w jednolitym standardzie. Standaryzacja musi zapewniać:
2. jednolity sposób przesyłania komunikatu oparty o koncepcje REST i Json
3. mechanizmy zarządzania przepustowością
4. mechanizmy zarządzanie dostępnością
5. mechanizmy zarządzania bezpieczeństwem
6. mechanizmy trasowania i agregacji
7. mechanizmy monitorowania API
8. Wszystkie usługi zamawianego sytemu powinny być dostępne na wewnętrzy użytek Zamawiającego po prywatnym API łączącym zamawiany system z oprogramowaniem Miasta. Zamawiający w chwili obecnej wykorzystuje produkt WSO2 API do celów publikacji i zarzadzania API.

## 3.3 Liczba rowerów i stacji

### 3.3.1 Liczba uruchomionych rowerów

W ramach WRP Wykonawca uruchomi minimum:

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa elementu | Liczba |
| Rowery standardowe  | 6410 sztuk  |
| Rowery dziecięce | 60 sztuk |
| Rowery typu tandem | 45 sztuk  |
| Stojaki rowerowe  | 9090 sztuk |
| Totemy Informacyjne | 455 sztuk |
| Terminale  | 50 sztuk |
| Pompki rowerowe | 505 sztuk |

### 3.3.2 Prawo opcji

Zamawiający zastrzega możliwość skorzystania z prawa opcji w latach 2021-2027 polegającego na zwiększeniu liczby terminali, totemów, stojaków, rowerów, w ramach którego zakłada, że:

1. Szacowana liczba prawa opcji wynosi:
2. zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru standardowego WRP, relokacji roweru standardowego WRP, podstawowych przeglądów okresowych roweru standardowego WRP, rozszerzonych przeglądów okresowych roweru standardowego WRP oraz przechowywania roweru standardowego WRP w  przerwie międzysezonowej WRP dla 3000 rowerów standardowych WRP.
3. zwiększenie wielkości usługi zapewnienia Totemu informacyjnego, uruchomienia stacji rowerowej pasywnej opisanej w pkt 2.2.2 OPZ oraz usługi zarządzania i eksploatacji Totemu informacyjnego dla 200 Totemów informacyjnych,
4. zwiększenie wielkości usługi zapewnienia Terminala, uruchomienia stacji rowerowej aktywnej opisanej w pkt 2.2.1 OPZ, zarządzania Terminalem oraz serwisu Terminala dla 30 Terminali,
5. zwiększenie wielkości usługi zapewnienia Stojaka oraz zarządzania i eksploatacji Stojaka dla 4500 Stojaków,
6. zwiększenie wielkości usługi zapewnienia Pompki rowerowej oraz zarządzania i eksploatacji Pompki rowerowej dla 230 Pompek rowerowych,
7. Prawo opcji realizowane będzie na takich samych warunkach jak zamówienie podstawowe w terminie nie dłuższym niż 4 miesiące od dnia pisemnego złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji z wyłączeniem sytuacji opisanej w ust. 3.
8. W przypadku skorzystania z prawa opcji dotyczącego do 200 rowerów opisanych w lit. a) termin realizacji prawa opcji wynosi 1 miesiąc od dnia pisemnego złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji.
9. Ceny jednostkowe prawa opcji będą tożsame z zamówieniem podstawowym, określone w Formularzu cenowym, powiększone o zsumowany Średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem na podstawie obwieszczenia Prezesa GUS za lata poprzedzające zamówienie, przy czym wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy dla poszczególnych elementów WRP będzie obliczone na podstawie liczby okresów dla poszczególnych pozycji cennikowych, pozostałych do końca funkcjonowania Umowy.
10. O zamiarze skorzystania z prawa opcji, Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnego oświadczenia.
11. 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 opisanych w ust. 1 lit. a) – e).
12. 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.
13. Rozliczanie finansowe będzie odrębne do każdego zgłoszonego skorzystania z prawa opcji. Rozliczanie będzie odbywać się na podstawie obustronnie podpisanych protokołów należytego wykonania Umowy za dany Okres rozliczeniowy.
14. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zamawiającego w przypadku, gdy Zamawiający z prawa opcji nie skorzysta, Realizacja zamówienia objętego opcją jest wyłącznie uprawnieniem Zamawiającego.
15. Zwiększenie liczby rowerów w prawie opcji, zwiększa liczbę rowerów od której liczona jest liczba rowerów do wymiany o której mowa w 3.6 OPZ w ciągu 2 lat od wprowadzenia ich do Systemu WRP.
16. Skorzystanie z prawa opcji nie wymaga podpisania dodatkowej umowy lub aneksu do umowy z Wykonawcą.

## 3.4 Stacje i ich strefy, obszar zwrotu

### 3.4.1 Lokalizacja stacji

1. Wszystkie stacje WRP zostaną ustawione na terenie m. st. Warszawy.
2. Zamawiający informuje, że nie mniej niż 90% obecnie funkcjonujących lokalizacji stacji (z wyłączeniem stacji sponsorskich) będzie pokrywać się z nowymi stacjami WRP przy tolerancji 300m.
3. 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.

### 3.4.2 Rozmieszczenie wyjściowe rowerów na stacjach

1. Wykonawca zobowiązany jest do rozmieszczenia rowerów w stacjach rowerowych według wskazania Zamawiającego (rozmieszczenie wyjściowe rowerów na stacjach). W trakcie realizacji umowy Zamawiającemu przysługuje prawo zmiany rozmieszczenia wyjściowego rowerów na stacjach. Z wnioskiem o zmianę rozmieszczenia wyjściowego rowerów na stacjach może się zwracać również Wykonawca.
2. W przypadku nierównomiernego rozmieszczenia rowerów w strefach stacji wynikającego z bieżącej eksploatacji WRP, Wykonawca ma obowiązek dokonywać realokacji rowerów pomiędzy strefami stacji zgodnie z poniższymi wytycznymi.

### 3.4.3 Strefy stacji

1. Ustala się strefy stacji, stanowiące okręg o promieniu 500 m od obrębów stacji opisanych w 2.1.1-3 ust. 5.
2. W strefach stacji mogą znajdować się różne stacje, ale każda stacja ma swoją strefę. Strefy stacji mogą nakładać się na siebie, w takim przypadku rozmieszczenie wyjściowe rowerów na stacjach znajdujących się w nich stacji sumuje się.

### 3.4.4 Obszar zwrotu

1. Ustala się obszar zwrotu w których możliwy będzie zwrot roweru poza obrębami stacjami określonymi w pkt 2.2.1-3 ust. 4.
2. Zakończenie najmu w obszarze zwrotu poza obrębem stacji może być obciążone dodatkową opłatą pobieraną przez Wykonawcę z konta Klienta, za wyjątkiem sytuacji w której najem roweru trwał krócej niż 3 minuty a miejsce zwrotu roweru znajduje się w odległości 50m od miejsca rozpoczęcia najmu.
3. Najem roweru znajdującego się w obszarze zwrotu poza obrębem stacji i jego zwrot na stację, może premiować Klienta dodatkowymi środkami.
4. Rowery znajdujące się w obszarze zwrotu poza obrębami stacji mogą należeć do stref stacji, określonych w pkt 3.4.3 dla potrzeb ustalania stopni zapełnienia o których mowa w pkt 3.4.5.
5. Wykonawca po podpisaniu umowy, na zasadach opisanych w §5 ust. 1 sporządzi projekt Obszaru zwrotu. W trakcie trwania umowy Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmian w Obszarze zwrotu.
6. Z wnioskiem o zmiany w Obszarze Zwrotu może się zwrócić również Wykonawca.
7. Zmiany zasięgu Obszaru zwrotu będą zgłaszane Wykonawcy w formie pisemnego oświadczenia wraz z określonym terminem na zmianę.
8. Zasady i koszty korzystania z Obszaru zwrotu zostaną szczegółowo określone w Regulaminie.

### 3.4.5 Stopnie zapełnienia

Dla potrzeb ustalania poniższych stopni zapełnienia, przyjmuje się Rowery dostępne w Systemie opisane w § 1 pkt 12 lit. a) oraz d) Umowy - dostępne do najęcia dla Klienta. Ustala się cztery stopnie zapełnienia stacji i stref stacji:

1. Brak Rowerów dostępnych w systemie WRP znajdujących się na danej stacji i/lub jej strefie.
2. Liczba Rowerów dostępnych w systemie WRP znajdujących się na danej stacji i/lub jej strefie w stosunku do rozmieszczenia wyjściowego wynosząca 0-20% (zaokrąglane w górę, minimum jeden rower).
3. Liczba Rowerów dostępnych w systemie WRP znajdujących się na danej stacji i/lub jej strefie w stosunku do rozmieszczenia wyjściowego wynosząca 21-200% (zaokrąglane w górę).
4. Liczba Rowerów dostępnych w systemie WRP znajdujących się na danej stacji i/lub jej strefie w stosunku do rozmieszczenia wyjściowego wynosząca powyżej 200%.

### 3.4.6 Stacje priorytetowe

Ustala się podział stacji na priorytetowe, stanowiące 20% wszystkich stacji w systemie o największym stosunku najmów do ilości zwrotów w ciągu 3 miesięcy kalendarzowych od uruchomienia systemu WRP i niepriorytetowe, stanowiące pozostałe stacje. Lista stacji priorytetowych będzie aktualizowana raz na 3 miesiące, na podstawie raportu o którym mowa §13 ust. 9 Umowy. Zamawiającemu przysługuje włączenie i wyłączenie określonych stacji jako priorytetowe. Z wnioskiem o włączenie i wyłączenie danej stacji jako priorytetowej może się zwrócić również Wykonawca.

### 3.4.7 Relokacja dzienna, w godzinach 6-22

Ustala się czas realokacji rowerów w godzinach 6-22 w przypadku:

1. Czas reakcji na wystąpienie w danej strefie stacji 1 stopnia zapełnienia – 2 godziny (1 godzina dla stref stacji priorytetowych).
2. Czas reakcji na wystąpienie w danej strefie stacji obszarze 2 stopnia zapełnienia – 4 godziny (3 godziny dla stref stacji priorytetowych).
3. Czas reakcji na wystąpienie w danej strefie stacji 4 stopnia zapełnienia – 8 godzin.

### 3.4.8 Relokacja dzienna, weekendowa

Ustala się, że w każdy piątek, soboty, niedzielę, dni wolne od pracy oraz w dni poprzedzające dni wolne od pracy relokacja dzienna powinna przebiegać:

1. W piątki oraz dni poprzedzające dni wolne od pracy czas relokacji dziennej opisanej w punkcie 3.4.7 powinien zostać wydłużony do północy.
2. W soboty oraz dni wolne od pracy nie stosuje się podziału na stacje priorytetowe i niepriorytetowe, czas relokacji dziennej opisanej w punkcie 3.4.7 powinien rozpoczynać się o godzinie 10:00, zaś czas reakcji na wystąpienie poszczególnych stopni zapełnienia powinien kształtować się następująco:
3. czas reakcji na wystąpienie w danej strefie stacji 1 stopnia zapełnienia – 3 godziny,
4. czas reakcji na wystąpienie w danej strefie stacji 2 stopnia zapełnienia – 5 godzin,
5. czas reakcji na wystąpienie w danej strefie stacji 4 stopnia zapełnienia – 8 godzin.

### 3.4.9 Relokacja nocna

 Ustala się, że w godzinach poza godzinami relokacji dziennych o których mowa w pkt 3.4.7-8 powinna zostać wykonana realokacja rowerów, tak żeby w każdym obrębie stacji (nie strefie stacji) co najmniej raz wystąpił 3 stopień zapełnienia

### 3.4.10 Czas przeznaczony na relokację

Ustala się, że maksymalny ciągły czas przez jaki rower może podlegać czynnościom relokacyjnym wynosi 24 godziny. Po tym czasie rower powinien automatycznie zostać przełączony w tryb „rower niedostępny w systemie” przez System informatyczny określony w pkt 2.4 OPZ.

## 3.5 Serwis rowerów

### 3.5.1 Podstawowe przeglądy okresowe

Każdy rower powinien zostać poddany podstawowemu przeglądowi okresowemu po zaistnieniu jednego z następujących warunków:

1. Upłynęło 60 dni od czasu ostatniego podstawowego przeglądu okresowego.
2. Upłynęło 10 dni od ostatniego najmu.
3. Rower został najęty 400 razy.
4. Rower został najęty i zwrócony 5 razy z rzędu na tej samej stacji lub w tej samej lokalizacji (za tę samą lokalizację przyjmuje się zwrócenie roweru w ciągu 3 minut w odległości do 50 metrów od jego najęcia).
5. Rower otrzymał 10 negatywnych ocen od 10 różnych Klientów o których mowa w punkcie 2.3.2 ust. 16.
6. Poziom naładowania akumulatora zasilającego urządzenia opisane w 2.1.1 ust. 17-20 spadnie do poziomu 5%.
7. Uszkodzenie roweru zostało zgłoszone przez Klienta zweryfikowanego (którego wcześniejsze 3 zgłoszenia zostały potwierdzone) lub przez co najmniej trzech Klientów niezweryfikowanych.
8. Uszkodzenie roweru zostało zgłoszone przez kontrolę terenową przeprowadzoną przez pracowników Zamawiającego.
9. Uszkodzenie roweru zostało zgłoszone przez pracowników Wykonawcy.

### 3.5.2 Lista rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy

1. System o którym mowa w pkt 2.4 powinien zapewniać automatyczne zliczanie czynników wymienionych w pkt 3.5.1 ust. 1–6 i po osiągnięciu któregoś z nich powinien automatycznie włączać dany rower do listy rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy. Wykonawca włączy również do listy rowerów oczekujących na podstawowy przegląd zgłoszenia w powodów wymienionych w pkt 3.5.1 ust. 7-9 w ciągu 4 godzin od otrzymania zgłoszenia. Lista rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy wraz z warunkiem dla którego rower na nią trafił oraz czasem jego zaistnienia powinna być widoczna dla Zamawiającego w systemie opisanym w pkt 2.4.
2. Rowery trafiające na listę rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy powinny zostać automatycznie zablokowane dla Klientów oraz przełączone w stan „rower niedostępny w systemie”.
3. Rowery trafiające na listę rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy powinny zostać zabrane na przegląd w ciągu………… godzin (zgodnie z zobowiązaniem Wykonawcy w ofercie) od czasu pojawienia się na liście rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy.
4. Za moment zabrania roweru na podstawowy przegląd okresowy przyjmuje się widoczne w Systemie informatycznym zdarzenie serwisowe polegające na odznaczeniu się przy rowerze pracownika Wykonawcy zabierającego rower lub wykonanie podstawowego przeglądu okresowego na miejscu, o ile pozwala na to charakterystyka i rodzaj usterki. Wykonanie podstawowego przeglądu okresowego na miejscu powinno być również przyporządkowane do konkretnego pracownika Wykonawcy.

### 3.5.3 Warunki podstawowego przeglądu okresowego roweru

Podstawowy przegląd okresowy powinien obejmować:

1. Kontrolę czy rower posiada wszystkie niezbędne do funkcjonowania elementy.
2. Kontrolę poprawności działania oświetlenia.
3. Kontrolę poprawności działania hamulców.
4. Kontrolę stanu zużycia ogumienia i ciśnienia w oponach.
5. Kontrolę oporów toczenia i stopnia scentrowania kół.
6. Kontrolę nasmarowania łańcucha (w przypadku jego występowania).
7. Kontrolę poprawności działania przerzutek.
8. Kontrolę poprawności działania zabezpieczenia opisanego w pkt 2.1.1 ust. 17.
9. Kontrolę stanu naładowania akumulatora opisanego w pkt 2.1.1 ust. 21.
10. Kontrolę pod kątem usterek zgłoszonych przez kontrolę terenową przeprowadzoną przez Zamawiającego, pracowników Wykonawcy lub Klienta za pomocą Centrum kontaktu lub Aplikacji mobilnej.
11. Inne działania, które Wykonawca uzna za korzystne dla utrzymania roweru w dobrym stanie technicznym i wizualnym.
12. Usunięcie wykrytych usterek występujących w rowerze i dokonanie stosownych czynności eksploatacyjnych.
13. Wyzerowanie licznika warunków wymienionych w pkt 3.5.1.
14. Usunięcie roweru z listy rowerów oczekujących na podstawowy przegląd serwisowy.

### 3.5.4 Przegląd okresowy stacji

1. Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia podstawowego przeglądu okresowego na danej stacji przynajmniej raz w miesiącu kalendarzowym, dla znajdujących się na niej urządzeń opisanych w punkcie 2.2.
2. Przegląd okresowy stacji powinien obejmować:
3. sprawdzenie działania pompki,
4. za pomocą Terminala (jeżeli jest on dostępny na stacji),
5. przegląd estetyki stacji.
6. Wykryte usterki powinny zostać usunięte przez pracownika Wykonawcy na stacji.
7. Odznaczenie w Systemie informatycznym daty wykonania przeglądu podstawowego i ewentualnych dokonanych napraw. Wykonanie przeglądu okresowego stacji powinno być również przyporządkowane do konkretnego pracownika Wykonawcy.

### 3.5.5 Rozszerzony przegląd okresowy

1. Każdy rower powinien zostać poddany rozszerzonemu przeglądowi okresowemu w czasie Przerwy międzysezonowej WRP.
2. Rozszerzony przegląd okresowy powinien obejmować pełną kontrolę wszystkich elementów roweru, usunięcie wykrytych usterek, wyzerowanie licznika warunków wymienionych w pkt 3.5.1 oraz dokładne wyczyszczenie roweru.
3. Wykonawca umożliwi przedstawicielom Zamawiającego dokonanie kontroli stanu technicznego rowerów poddawanych rozszerzonemu przeglądowi okresowemu w czasie Przerwy międzysezonowej WRP. Kontrola stanu technicznego dokonywana przez przedstawicieli Zamawiającego, będzie możliwa na pisemny wniosek Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Wykonawcą.

## 3.6 Okresowa Wymiana floty

1. Podczas trzeciej (tj. 2023/2024) i każdej następnej Przerwy międzysezonowej WRP (tj. do przerwy sezonowej 2027/2028) Wykonawca sporządzi raport określający:

- rowery o największej ilości wykonanych podstawowych przeglądów okresowych w minionym Sezonie funkcjonowania WRP.

- rowery o największej ilości wypożyczeń w minionym Sezonie funkcjonowania WRP

W stosunku 50% każdego z powyższych kryteriów w stosunku do zadeklarowanej przez Wykonawcę w ofercie ilości rowerów do wymiany.”

1. Wykonawca na podstawie ww. raportu wyłączy z floty wskazane przez niego rowery a na ich miejsce wprowadzi nowe rowery tego samego typu.
2. Zwiększenie liczby rowerów w prawie opcji określonym w pkt 3.3.2 zwiększa liczbę rowerów od której liczona jest liczba rowerów do wymiany o której mowa w ust. 1 w ciągu 2 lat od wprowadzenia ich do Systemu WRP.
3. Wykonawca może również włączyć do wymiany rowery poddane rozszerzonemu przeglądowi okresowemu opisanemu w pkt 3.5.5, jeżeli oceni, że stan danego roweru kwalifikuje go do wymiany. W takim przypadku Wykonawca może włączyć go do raportu o którym mowa w ust. 1 na miejsce innego roweru w lepszym stanie.
4. Wykonawca do ostatniego dnia Przerwy międzysezonowej WRP, przekaże Zamawiającemu raport zawierający listę numerów wymienionych rowerów oraz ich numerów ram.

## 3.7 Funkcjonowanie WRP

Warunkiem przystąpienia Klientów do systemów WRP musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu i zawarcie umowy pomiędzy Klientem a Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego. Samoobsługowa wypożyczalnia rowerów WRP powinna umożliwić wszystkim uprawnionym Klientom najem i zwrot rowerów na zasadach opisanych poniżej.

### 3.7.1 Najem i zwrot rowerów

1. Klient powinien mieć możliwość najęcia roweru co najmniej poprzez:
2. Terminal (tylko rowery znajdujące się na tej samej stacji) opisany w pkt 2.2.4,
3. Aplikację mobilną (poprzez skanowanie kodu QR oraz wpisanie numeru roweru) opisaną w pkt 2.3.2,
4. Kartę zbliżeniową opisaną w pkt 2.3.3,
5. Centrum kontaktu (dopuszcza się realizację przez wiadomość SMS) opisane w pkt 6.
6. Klient powinien mieć możliwość zwrotu rowerów co najmniej poprzez:
7. Zamknięcie zabezpieczenia opisanego w pkt. 2.1.1 ust. 17 w obrębie stacji lub obszarze zwrotu,
8. Centrum kontaktu (w awaryjnych przypadkach) opisane w pkt 6.

### 3.7.2 Tryb parkingu

Klient powinien mieć możliwość pozostawienia roweru w trybie parkingu, przy użyciu zabezpieczenia opisanego w pkt 2.1.1 ust. 17. Włączenie trybu parkingu powinno być możliwe przy użyciu Aplikacji mobilnej opisanej w pkt 2.3.2 . Maksymalny czas w jakim rower może pozostawać w trybie parkingu wynosi 30 minut. Zamawiającemu przysługuje prawo zmiany długości maksymalnego czasu parkingi. Z wnioskiem o zmianę czasu parkingu może wystąpić również Wykonawca. Rower pozostający w trybie parkingu traktuje się jako najęty na potrzeby naliczania opłat taryfowych. Po upłynięciu maksymalnego czasu w jakim rower może pozostawać w trybie parkingu powinien nastąpić automatyczny zwrot roweru. przypadku niepodjęcia roweru przed upływem maksymalnego czasu pauzy, naliczona zostaje opłata dodatkowa za zwrot poza stacją lub jeżeli rower został pozostawiony w sposób niezgodny z regulaminem.

### 3.7.3 Rezerwacja rowerów

Klient powinien mieć możliwość rezerwacji wybranego roweru przy użyciu Aplikacji mobilnej opisanej w pkt 2.3.2 . Funkcja rezerwacji polega na zdalnym zablokowaniu wybranego roweru przed możliwością najęcia przez innego Klienta na określony czas. Rezerwacja upływa w chwili najęcia roweru przez rezerwującego, anulowania jej lub przekroczeniu maksymalnego czasu rezerwacji. Czas rezerwacji traktowany jest jak czas najęcia. Maksymalny czas rezerwacji wynosi 15 minut (z możliwością zmiany na wniosek Zamawiającego). Klient może zarezerwować maksymalnie 2 rowery naraz i wykonać rezerwację nie częściej niż dwa razy w ciągu dnia.

### 3.7.4 Dopuszczalne stany rowerów dostępnych w systemie

Rower dostępny w Systemie powinien być możliwy do najęcia dla Klientów za wyjątkiem sytuacji w której rower jest:

1. Najęty przez innego Klienta.
2. Przełączony przez Klienta w tryb parkingu.
3. Zarezerwowany przez Klienta.
4. Przewożony w ramach czynności relokacji opisanej w pkt 3.4.7-10.

### 3.7.5 Responsywność rowerów

Maksymalny czas w jakim rozpocznie się okres najmu (licząc od wyboru opcji najęcia w Aplikacji mobilnej/terminalu lub przyłożenia karty zbliżeniowej do zwolnienia zabezpieczenia) lub rower zostanie zwrócony (licząc od zamknięcia zabezpieczenia do zwrotu w systemie) powinien wynosić 20 sekund.

### 3.7.6 Skrócenie i wydłużenie Sezonu funkcjonowania WRP i Przerwy międzysezonowej WRP

Zamawiający dopuszcza możliwość:

1. Skrócenia Sezonu funkcjonowania WRP i wydłużenia Przerwy międzysezonowej WRP przy wystąpieniu niesprzyjających warunków atmosferycznych na wniosek Wykonawcy lub na podstawie samodzielnej decyzji Zamawiającego.
2. Wydłużenia Sezonu funkcjonowania WRP i skrócenia Przerwy międzysezonowej WRP przy sprzyjających warunkach atmosferycznych na wniosek Wykonawcy lub na podstawie samodzielnej decyzji Zamawiającego.

# 4. Wymagania techniczne rowerów WWR

## 4.1 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów standardowych

1. Rama – z niskim przekrokiem, wykonawca zapewni rowery w co najmniej 3 rozmiarach:
2. mały – odpowiedni dla Klientów < 165 cm wzrostu i wadze do 120 kg, stanowiący 15% rowerów.
3. średni – odpowiedni dla Klientów o wzroście 165 – 180 cm i wadze do 120 kg, stanowiący 70% rowerów.
4. duży - odpowiedni dla Klientów o wzroście powyżej 180 cm i wadze do 120 kg, stanowiący 15% rowerów.
5. Hamulec przedni – tarczowy, rolkowy, bębnowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
6. Hamulec tylny – tarczowy, rolkowy, bębnowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
7. Bagażnik – przystosowany do przewożenia sakw rowerowych, nośność faktyczna min. 20 kg, zamocowany w tylnej części roweru.
8. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
9. Nóżka – zapewniająca stabilną pozycję roweru.
10. Opony – co najmniej 27,5x1,75”, z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
11. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
12. Lampa tylna LED:
13. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
14. zintegrowane światło odblaskowe,
15. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
16. Lampa przednia LED:
17. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
18. zintegrowane światło odblaskowe,
19. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
20. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
21. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła. Jarzmo siodła zintegrowane.
22. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła, wyposażony w boczny ochraniacz zabezpieczający odzież przed wkręceniem się w tylne koło.
23. Waga roweru nie powinna przekraczać 18 kg.
24. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
25. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 50% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta wraz z mocowaniem do roweru.
26. Sakwy rowerowe o pojemności 2x10 l i nośności 20 kg. Sakwy powinny być wyposażone w system łatwego zdejmowania z bagażnika i przenoszenia.
27. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe..

## 4.2 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów ze wspomaganiem elektrycznym

1. Rama – z niskim przekrokiem, wykonawca zapewni rowery w co najmniej 3 rozmiarach:
2. mały – odpowiedni dla Klientów < 165 cm wzrostu i wadze do 120 kg, stanowiący 15% rowerów.
3. średni – odpowiedni dla Klientów o wzroście 165 – 180 cm i wadze do 120 kg, stanowiący 70% rowerów.
4. duży - odpowiedni dla Klientów o wzroście powyżej 180 cm i wadze do 120 kg, stanowiący 15% rowerów.

W przypadku silnika umieszczonego centralnie rama roweru powinna być dedykowana do rowerów ze wspomaganiem elektrycznym. Zamawiający nie dopuszcza konwersji standardowych rowerów.

1. Hamulec przedni – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
2. Hamulec tylny – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. Bagażnik – przystosowany do przewożenia sakw rowerowych, nośność faktyczna min. 20 kg, zamocowany w tylnej części roweru.
4. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
5. Nóżka – zapewniająca stabilną pozycję roweru.
6. Opony – co najmniej 27,5x1,75”, z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
7. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
8. Lampa tylna LED:
9. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
10. zintegrowane światło odblaskowe,
11. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora opisanego w pkt 17.
12. Lampa przednia LED:
13. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
14. zintegrowane światło odblaskowe,
15. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora opisanego w pkt 17.
16. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
17. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła. Jarzmo siodła zintegrowane.
18. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła, wyposażony w boczny ochraniacz zabezpieczający odzież przed wkręceniem się w tylne koło.
19. Napęd elektryczny zasilany prądem o napięciu 36-48V i znamionowej mocy ciągłej 250W, którego moc wyjściowa zmniejsza się stopniowo i spada do zera po przekroczeniu prędkości 25 km/h.
20. System wspomagania ze sterownikiem o sinusoidalnym przebiegu fali.
21. Napęd elektryczny musi być uruchamiany naciskiem na pedały, nie dopuszcza się możliwości jazdy wyłącznie z użyciem silnika, bez pedałowania.
22. Akumulator o pojemności minimum 10 Ah umieszczony w środkowej części roweru. Zamawiający nie dopuszcza akumulatora umieszczonego w bagażniku roweru. Stabilność cyklu ładowania 70% po 800 cyklach.
23. Waga roweru z akumulatorem nie powinna przekraczać 27 kg.
24. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
25. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
26. Sakwy rowerowe o pojemności 2x10 l i nośności 20 kg. Sakwy powinny być wyposażone w system łatwego zdejmowania z bagażnika i przenoszenia.
27. 2 ładowarki dedykowane do akumulatora opisanego w pkt 17. z technologią fast charge.
28. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

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

## 4.3 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych dwukołowych

1. Rama – w uniwersalnym rozmiarze z niskim przekrokiem.
2. hamulec przedni – tarczowy hydrauliczny obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. hamulec tylny – tarczowy, rolkowy, bębnowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej..
4. Bagażnik – skrzynia o ładowności 80 kg.
5. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
6. nóżka – zapewniająca stabilną pozycję roweru.
7. Opony – z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
8. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
9. Lampa tylna LED:
10. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
11. zintegrowane światło odblaskowe,
12. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
13. Lampa przednia LED:
14. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
15. zintegrowane światło odblaskowe,
16. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
17. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
18. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła. Jarzmo siodła zintegrowane.
19. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła.
20. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
21. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
22. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

## 4.4 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych dwukołowych ze wspomaganiem elektrycznym

1. Rama – w uniwersalnym rozmiarze z niskim przekrokiem. W przypadku silnika umieszczonego centralnie rama roweru powinna być dedykowana do rowerów ze wspomaganiem elektrycznym. Zamawiający nie dopuszcza konwersji standardowych rowerów.
2. hamulec przedni – tarczowy hydrauliczny obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. hamulec tylny – tarczowy hydrauliczny obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
4. Bagażnik – skrzynia o ładowności 80 kg.
5. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
6. nóżka – zapewniająca stabilną pozycję roweru.
7. Opony – z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
8. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
9. Lampa tylna LED:
10. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
11. zintegrowane światło odblaskowe,
12. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora opisanego w pkt 17.
13. Lampa przednia LED:
14. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
15. zintegrowane światło odblaskowe,
16. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora opisanego w pkt 17.
17. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7
18. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła. Jarzmo siodła zintegrowane.
19. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła.
20. Napęd elektryczny zasilany prądem o napięciu 36-48V i znamionowej mocy ciągłej 250W, którego moc wyjściowa zmniejsza się stopniowo i spada do zera po przekroczeniu prędkości 25 km/h.
21. System wspomagania ze sterownikiem o sinusoidalnym przebiegu fali.
22. Napęd elektryczny musi być uruchamiany naciskiem na pedały, nie dopuszcza się możliwości jazdy wyłącznie z użyciem silnika, bez pedałowania.
23. Akumulator o pojemności minimum 10 Ah umieszczony w środkowej części roweru. Zamawiający nie dopuszcza akumulatora umieszczonego w bagażniku roweru. Stabilność cyklu ładowania 70% po 800 cyklach.
24. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
25. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
26. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

## 4.5 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych trójkołowych

1. Rama – w uniwersalnym rozmiarze z niskim przekrokiem. Konstrukcja trójkołowa.
2. Hamulec przedni – tarczowy hydrauliczny z zaciskiem na każdym kole lub centralnie na osi obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. Hamulec tylny – tarczowy hydrauliczny obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
4. Bagażnik – skrzynia o ładowności 100 kg.
5. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
6. Opony – z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
7. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
8. Lampa tylna LED:
9. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
10. zintegrowane światło odblaskowe,
11. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
12. Lampa przednia LED:
13. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
14. zintegrowane światło odblaskowe,
15. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
16. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
17. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła. Jarzmo siodła zintegrowane.
18. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotniki przód ¼ koła.
19. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
20. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
21. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

## 4.6 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów towarowych trójkołowych ze wspomaganiem elektrycznym

1. Rama – w uniwersalnym rozmiarze z niskim przekrokiem. Konstrukcja trójkołowa. W przypadku silnika umieszczonego centralnie rama roweru powinna być dedykowana do rowerów ze wspomaganiem elektrycznym. Zamawiający nie dopuszcza konwersji standardowych rowerów.
2. Hamulec przedni – tarczowy hydrauliczny z zaciskiem na każdym kole obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. Hamulec tylny – tarczowy hydrauliczny obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
4. Bagażnik – skrzynia o ładowności 100 kg.
5. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
6. Opony – z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
7. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
8. Lampa tylna LED:
9. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
10. zintegrowane światło odblaskowe,
11. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora opisanego w pkt 16.
12. Lampa przednia LED:
13. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
14. zintegrowane światło odblaskowe,
15. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora opisanego w pkt 16.
16. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
17. Siodło typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozacisk wspornika siodła. Jarzmo siodła zintegrowane.
18. Błotniki – Błotnik tył na ½ koła, błotniki przód ¼ koła.
19. Napęd elektryczny zasilany prądem o napięciu 36-48V i znamionowej mocy ciągłej 250W, którego moc wyjściowa zmniejsza się stopniowo i spada do zera po przekroczeniu prędkości 25 km/h.
20. System wspomagania ze sterownikiem o sinusoidalnym przebiegu fali.
21. Napęd elektryczny musi być uruchamiany naciskiem na pedały, nie dopuszcza się możliwości jazdy wyłącznie z użyciem silnika, bez pedałowania.
22. Akumulator o pojemności minimum 10 Ah umieszczony w środkowej części roweru. Zamawiający nie dopuszcza akumulatora umieszczonego w bagażniku roweru. Stabilność cyklu ładowania 70% po 800 cyklach.
23. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
24. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
25. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

## 4.7 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów ręcznych (handbike)

1. Rama – w uniwersalnym rozmiarze. Konstrukcja trójkołowa.
2. Hamulec przedni – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. Hamulec tylny – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
4. Napęd – ręczny. Napęd powinien być osłonięty.
5. Opony – z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
6. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
7. Lampa tylna LED:
8. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
9. zintegrowane światło odblaskowe,
10. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
11. Lampa przednia LED:
12. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
13. zintegrowane światło odblaskowe,
14. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
15. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
16. Siedzisko – umożliwiające pozycję półleżącą lub siedzącą z podparciem dolnej części pleców. Możliwość regulacji. Wodoodporne.
17. Błotniki – błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła.
18. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
19. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
20. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.
21. Flaga bezpieczeństwa.

## 4.8 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów trójkołowych

1. Rama – w uniwersalnym rozmiarze. Konstrukcja trójkołowa.
2. Hamulec przedni – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. Hamulec tylny – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
4. Bagażnik – o pojemności 15 l i nośności 10 kg.
5. Przekazanie napędu za pomocą łańcucha, paska lub wału. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
6. Opony – z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
7. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
8. Lampa tylna LED:
9. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
10. zintegrowane światło odblaskowe,
11. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
12. Lampa przednia LED:
13. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
14. zintegrowane światło odblaskowe,
15. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
16. Błotniki – błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła.
17. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
18. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 50% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
19. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

## 4.9 Szczegółowe wymagania dotyczące rowerów tandem

1. Rama – odpowiednia dla 2 użytkowników o wzroście od 150 do 195 cm i łącznej wadze do 230 kg.
2. Hamulec przedni – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
3. Hamulec tylny – tarczowy lub V-brake obsługiwany przy pomocy dźwigni ręcznej.
4. Bagażnik – przystosowany do przewożenia sakw rowerowych, nośność faktyczna min. 20 kg, zamocowany w tylnej części roweru.
5. Napęd: Przekazanie napędu za pomocą łańcucha lub paska. Napęd powinien być osłonięty w sposób zapobiegający przed wkręceniem się w napęd i zabrudzeniem odzieży.
6. Nóżka – zapewniająca stabilną pozycję roweru.
7. Opony – co najmniej 26x1,75”, z paskiem odblaskowym, i wkładką antyprzebiciową.
8. Co najmniej jedno światło odblaskowe barwy żółtej samochodowej na każdym z kół.
9. Lampa tylna LED:
10. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
11. zintegrowane światło odblaskowe,
12. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
13. Lampa przednia LED:
14. z zabezpieczeniem antyprzepięciowym,
15. zintegrowane światło odblaskowe,
16. zasilanie z piasty dynamo lub akumulatora.
17. Liczba przełożeń/biegów – co najmniej 7.
18. Siodła typu kanapa, nienasiąkające wodą. Szybkozaciski wspornika siodła. Jarzma siodła zintegrowane.
19. Błotniki – błotnik tył na ½ koła, błotnik przód ¼ koła, wyposażony w boczny ochraniacz zabezpieczający odzież przed wkręceniem się w tylne koło.
20. Koła roweru powinny być zabezpieczone śrubami antykradzieżowymi.
21. Zabezpieczenie rowerowe - o poziomie bezpieczeństwa mieszczącym się w górnych 75% (zaokrąglane w górę) skali bezpieczeństwa producenta, wraz z mocowaniem do roweru.
22. Sakwy rowerowe o pojemności 2x10 l i nośności 20 kg. Sakwy powinny być wyposażone w system łatwego zdejmowania z bagażnika i przenoszenia.
23. Na rowerze powinny być umieszczone logo WWR i informacje kontaktowe.

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

# 5. Wymagania dotyczące uruchomienia i eksploatacji WWR

## 5.1 Funkcjonowanie WWR

Warunkiem przystąpienia Klientów do systemów WWR musi być wyrażona przez nich akceptacja regulaminu i zawarcie umowy pomiędzy Klientem a Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego. Wypożyczalnia rowerów WWR powinna umożliwić wszystkim uprawnionym Klientom najem i zwrot rowerów.

## 5.2 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 15 osób wytypowanych przez Zamawiającego, w zakresie użytkowania WWR oraz kontroli i pozyskiwania danych z Systemu informatycznego WWR. W ramach szkolenia i w przypadku takiej potrzeby w terminie późniejszym, Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do 15 kont w systemie z uprawnieniami serwisowymi do wykonywania czynności kontrolnych na stacji oraz w Systemie informatycznym. Konta będą obsługiwane w języku polskim.

## 5.3 Liczba rowerów

### 5.3.1 Liczba uruchomionych rowerów

W ramach WWR Wykonawca uruchomi minimum:

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa elementu | Liczba |
| Rowery standardowe | 100 sztuk  |
| Rowery ze wspomaganiem elektrycznym | 100 sztuk |
| Rowery towarowe dwukołowe | 3 sztuki |
| Rowery towarowe dwukołowe ze wspomaganiem elektrycznym | 3 sztuki |
| Rowery towarowe trójkołowe | 3 sztuki |
| Rowery towarowe dwukołowe ze wspomaganiem elektrycznym | 3 sztuki |
| Rowery ręczne (handbike) | 5 sztuk |
| Rowery trójkołowe | 5 sztuk |
| Rowery typu tandem | 5 sztuk |

### 5.3.2 Prawo opcji

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

1. Szacowana liczba prawa opcji wynosi:

a) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru ze wspomaganiem elektrycznym, usług przewożenia roweru ze wspomaganiem elektrycznym oraz serwisu roweru ze wspomaganiem elektrycznym dla 50 rowerów ze wspomaganiem elektrycznym,

b) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru standardowego WWR, usług przewożenia roweru standardowego WWR oraz serwisu roweru standardowego WWR dla 50 rowerów standardowych WWR,

c) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru tandem, usług przewożenia roweru tandem oraz serwisu roweru tandem dla 3 rowerów tandem,

d) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru towarowego dwukołowego, usług przewożenia roweru towarowego dwukołowego oraz serwisu roweru towarowego dwukołowego dla 2 rowerów towarowych dwukołowych,

e) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru towarowego dwukołowego ze wspomaganiem elektrycznym, usług przewożenia roweru towarowego dwukołowego ze wspomaganiem elektrycznym oraz serwisu roweru towarowego dwukołowego ze wspomaganiem elektrycznym dla 2 rowerów towarowych dwukołowych ze wspomaganiem elektrycznym,

f) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru towarowego trójkołowego, usług przewożenia roweru towarowego trójkołowego oraz serwisu roweru towarowego trójkołowego dla 2 rowerów towarowych trójkołowych,

g) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru towarowego trójkołowego ze wspomaganiem elektrycznym, usług przewożenia roweru towarowego trójkołowego ze wspomaganiem elektrycznym oraz serwisu roweru towarowego trójkołowego ze wspomaganiem elektrycznym dla 2 rowerów towarowych trójkołowych ze wspomaganiem elektrycznym,

h) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru trójkołowego, usług przewożenia roweru trójkołowego oraz serwisu roweru trójkołowego dla 3 rowerów trójkołowych,

i) zwiększenie wielkości usługi zapewnienia roweru handbike, usług przewożenia roweru handbike, oraz serwisu roweru handbike dla 3 rowerów handbike,

j) wydłużenie usługi zarządzania i utrzymania Systemu WWR, dla wszystkich lub części Rowerów dostępnych w systemie WWR do 30.11.2028 roku.

1. Prawo opcji realizowane będzie na takich samych warunkach jak zamówienie podstawowe w terminie nie dłuższym niż do 4 miesięcy od dnia pisemnego złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji z wyłączeniem sytuacji opisanej w ust. 3.
2. W przypadku zamówienia do 200 rowerów w ramach jednego oświadczenia Zamawiającego, prawo opcji określone w ust. 2 lit. a) – h) będzie realizowane na takich samych warunkach jak zamówienie podstawowe w terminie nie dłuższym niż 1 miesiąc od dnia pisemnego złożenia oświadczenia przez Zamawiającego o skorzystaniu z prawa opcji.
3. W przypadku skorzystania z opcji wydłużenia usługi zarządzania i utrzymania Systemu WWR, o której mowa w ust. 1 lit. j), Zamawiający złoży przedmiotowy wniosek Wykonawcy na co najmniej 6 miesięcy przed planowanym zakończeniem funkcjonowania systemu WWR.
4. Ceny jednostkowe prawa opcji będą tożsame z zamówieniem podstawowym, określone w Formularzu cenowym, powiększone o zsumowany Średnioroczny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem z godnie z obwieszczeniem Prezesa GUS za lata poprzedzające zamówienie, przy czym wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy dla poszczególnych elementów WWR będzie obliczone na podstawie liczby okresów dla poszczególnych pozycji cennikowych, pozostałych do końca funkcjonowania Umowy.
5. O zamiarze skorzystania z prawa opcji, Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnego oświadczenia.
6. 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 opisanych w ust. 1 lit. a) – i).
7. 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.
8. Rozliczanie finansowe będzie odrębne do każdego zgłoszonego skorzystania z prawa opcji. Rozliczanie będzie odbywać się na podstawie obustronnie podpisanych protokołów należytego wykonania Umowy za dany Okres rozliczeniowy.
9. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zamawiającego w przypadku, gdy Zamawiający z prawa opcji nie skorzysta, Realizacja zamówienia objętego opcją jest wyłącznie uprawnieniem Zamawiającego.
10. Skorzystanie z prawa opcji nie wymaga podpisania dodatkowej umowy z Wykonawcą.

## 5.4 Liczba rowerów dostępnych w systemie WWR

Dopuszczalny poziom liczby rowerów dostępnych w systemie w stosunku do liczby zamówionych rowerów wynosi 90% (zaokrąglane w górę).

## 5.5 Wyposażenie i obsługa stacjonarnego punktu wypożyczania rowerów

Stacjonarny punkt wypożyczania rowerów powinien umożliwiać najem i zwrot rowerów WWR a także inne usługi określone w Umowie, funkcjonować 6 dni w tygodniu, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 7:00-19:00. Obsługa Klienta powinna odbywać się w języku polskim i angielskim. Stacjonarny punkt wypożyczeń powinien zawierać i spełniać następujące kryteria:

1. Powinien być wyposażony w komputer z podłączeniem do sieci internet.
2. Powinien być wyposażony w biurka/lady z miejscami siedzącymi umożliwiającym komfortową obsługę Klientów (wraz z komfortowym miejscem do obsługi Klientów z ograniczoną mobilnością).
3. Powinien być wyposażony w drukarkę ze skanerem.
4. Powinien być wyposażony w telefon dedykowany do obsługi WWR.
5. Powinien być wyposażony w zestaw podstawowych narzędzi do naprawy i regulacji rowerów.
6. Posiadać automat z napojami i/lub przekąskami.
7. Posiadać wyświetlacz umożlwiający emitowanie treści promujących WRR, lub innych treści przekazanych przez Zamawiającego.
8. Posiadać salę konferencyjną wyposażoną w stół, krzesła dla minimum 15 osób oraz projektor.

## 5.6 Dowożenie rowerów do Klienta

1. Wykonawca bezpłatnie dowiezie i odbierze rowery najmowane przez Klientów do stacjonarnego punktu wypożyczeń rowerów a także do przyłączonych w trakcie obowiązywania umowy filii.
2. Wykonawca za opłatą dodatkową określoną w regulaminie dowiezie i odbierze rowery najmowane przez Klientów pod wskazany adres na terenie m.st. Warszawy.

## 5.7 Filie

1. Wykonawca na wniosek Zamawiającego zawrze porozumienia z nie więcej niż 10 podmiotami które wyrażą zgodę na uczestnictwo w Systemie WWR jako filie.
2. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o dołączenie do WWR kolejnych podmiotów, ponad ilość wskazaną w ust. 1.
3. Filie stanowią dodatkowe punkty WWR, w których Klienci mogą odebrać wcześniej zarezerwowany rower lub zwrócić rower wynajęty. W ramach obowiązującej Umowy rowery będą dowożone i odbierane z filii bez dodatkowych opłat dla Klientów.
4. Wykonawca przeszkoli wybranych pracowników filii i zapewni im dostęp do systemu informatycznego w zakresie obsługi Klientów WWR.
5. Wykonawca przeszkoli pracowników filii, o których mowa w pkt 4 w terminie nie późniejszym niż 14 dni od dnia zawarcia porozumienia o którym mowa pkt 1.”

## 5.8 Serwis i eksploatacja

Rowery znajdujące się we flocie rowerów WWR, muszą zostać poddane okresowym przeglądom technicznym raz na kwartał lub po zgłoszeniu uszkodzenia przez Zamawiającego, Klienta lub pracowników filii bądź stacjonarnego punktu wypożyczenia rowerów. W przypadku wynajmów długoterminowych, trwających dłużej niż kwartał, Wykonawca uzgodni z Klientem termin w którym Klient przyprowadzi wynajmowany rower na okresowy przegląd techniczny.

Podczas okresowego przeglądu technicznego, powinny zostać wykonane następujące czynności:

1. Kontrola czy rower posiada wszystkie niezbędne do funkcjonowania elementy.
2. Kontrola poprawności działania oświetlenia.
3. Kontrola poprawności działania hamulców.
4. Kontrola stanu zużycia ogumienia i ciśnienia w oponach.
5. Kontrola oporów toczenia i stopnia scentrowania kół.
6. Kontrola nasmarowania łańcucha (w przypadku jego występowania).
7. Kontrola poprawności działania przerzutek.
8. Kontrola działania silnika elektrycznego (w przypadku rowerów elektrycznych).
9. Kontrola zużycia baterii (w przypadku rowerów elektrycznych).
10. Kontrolę pod kątem usterek zgłoszonych przez Zamawiającego, Klienta lub pracowników fili bądź stacjonarnych punktów wypożyczenia rowerów.
11. Inne działania, które wykonawca uzna za korzystne dla utrzymania roweru w dobrym stanie technicznym i wizualnym.
12. Usunięcie wykrytych usterek występujących w rowerze i dokonanie stosownych czynności eksploatacyjnych.

Wykonawca zobowiązany jest prowadzić ewidencję przeglądów technicznych rowerów w Systemie informatycznym opisanym w 2.4 OPZ.

## 5.9 Ubezpieczenia

Użytkownicy WWR będą ubezpieczeni od odpowiedzialności cywilnej (OC) na sumę ubezpieczenia 100 000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych 00/100) oraz od następstw niebezpiecznych wypadków (NNW) na sumę ubezpieczenia 15 000,00 zł (słownie: piętnaście tysięcy złotych 00/100).

# 6. Centrum kontaktu

## 6.1 Integracja z MCK Warszawa 19115

1. Wykonawca zawrze porozumienie z biurem z m.st. Warszawa odpowiedzialnym za obsługę centrum obsługi 19115 na mocy którego centrum kontaktu zostanie zintegrowane z MCK Warszawa 19115 na poziomie infolinii i Aplikacji mobilnej 19115.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do przedłożenia kopii ww. porozumienia do wiadomości Zamawiającego.

### 6.1.1 Specyfikacja routera brzegowego

W celu integracji Centrum kontaktu z MCK Warszawa 19115, Wykonawca zapewni router brzegowy obsługujący następujące standardy:

|  |  |
| --- | --- |
| VPN Type  | IPsec Tunnel Mode |
| Authentication  | Preshared Key/Signature |
| IKE version  | IKEv2 |
| IKE Mode  | Main |
| Phase 1  | Encryption AES256Authentication SHA256Diffie-Hellman Group 14 |
| Phase 2  | Encryption AES256Authentication SHA256Diffie-Hellman Group 14 |
| Dodatkowe protokoły | Replay DetectionPerfect Forward SecrecyDead Peer DetectionNAT-TraversalSession Initiation Protocol |

## 6.2 Kanały dostępności Centrum Kontaktu

1. Wykonawca w ramach zarządzania i kompleksowej eksploatacji Systemów WRP i WWR, będzie świadczył usługę prowadzenia Centrum kontaktu. Obsługa Klienta powinna być dostępna w języku polskim i angielskim, następującymi kanałami informacyjnymi:
2. połączenia telefoniczne,
3. opcjonalne wiadomości tekstowe (SMS),
4. wiadomości elektroniczne (e-mail),
5. obsługa informacji przesyłanych za pomocą Aplikacji mobilnej opisanej w pkt 2.3.2 OPZ,
6. inne kanały które wykonawca uzna za przydatne do prowadzenia centrum kontaktu.
7. Obsługa Klienta w Sezonie funkcjonowania WRP zapewniona będzie we wszystkie dni tygodnia (także w dni wolne od pracy), całodobowo. W czasie Przerwy Sezonowej WRP dopuszcza się aby Centrum kontaktu posiadało jedynie elektroniczne (poczta elektroniczna i Aplikacja mobilna) kanały kontaktu z Klientami z wyłączeniem telefonu dedykowanego do obsługi WWR.

### 6.2.2 Funkcjonalność infolinii Centrum kontaktu

Infolinia Centrum kontaktu powinna umożliwiać Klientom następujące funkcjonalności:

1. Najem roweru WRP (możliwa opcjonalna realizacja przez usługę SMS).
2. Zadeklarowanie chęci najmu roweru WWR z możliwością ustalenia miejsca odbioru.
3. Zwrot roweru WRP w przypadku braku możliwości zwrócenia go w standardowy sposób.
4. Otrzymanie informacji o wysokości środków zgromadzonych na koncie (możliwa realizacja przez usługę SMS).
5. Złożenie reklamacji.
6. Zgłoszenie usterki.
7. Zgłoszenie niewłaściwie pozostawionego roweru.
8. Połączenie z konsultantem.
9. Połączenie z telefonem dedykowanym do obsługi WWR (w godzinach funkcjonowania WWR)
10. Rejestrację w Systemach WRP i WWR i założenie konta.

### 6.2.3 Standardy obsługi

Konsultanci infolinii zobowiązani są do przestrzegania standardów obsługi klienta MCK Warszawa 19115, określonych w załączniku do SIWZ.

### 6.2.4 Wskaźniki dostępności i responsywności Centrum kontaktu

Przedmiotowa infolinia powinna charakteryzować się następującymi parametrami:

1. Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem (liczony od momentu wyboru opcji połączenia) powinien wynosić nie więcej niż 2 minuty.
2. Czas wprowadzenia informacji uzyskanej od Klienta do systemu opisanego w pkt 2.4 powinien wynosić nie więcej niż 4 godziny.
3. Czas odpowiedzi na wiadomość Klienta przesłanej w formie e-mail lub przesłanej za pomocą Aplikacji mobilnej powinien wynosić nie więcej niż 12 godzin.
4. Czas rozpatrzenia przesłanej przez Klienta reklamacji powinien wynosić nie więcej niż 14 dni.
5. W okresie Przerwy międzysezonowej WRP czas odpowiedzi na wiadomość e-mail lub przesłanej za pomocą Aplikacji mobilnej powinien wynosić nie więcej niż 72 godziny.

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

## 7.1 Regulamin WRP

Wykonawca przygotuje projekt Regulaminu Warszawskiego Roweru Publicznego, który będzie zawierał postanowienia w zakresie nie mniejszym niż:

1. Postanowienia ogólne, informujące Klienta z kim zawiera umowę (Operator), oraz dane identyfikujące Wykonawcę jako Operatora, oraz adresem siedziby.
2. Słownik definicji stosowanych w Regulaminie.
3. Zasady ogólne korzystania z systemu WRP.
4. Zasady dotyczące korzystania z systemu WPP przez osoby niepełnoletnie, za zgodą opiekuna.
5. Zakres odpowiedzialności Klienta wobec Wykonawcy.
6. Zasady rejestracji w systemie WRP.
7. Formy płatności za korzystanie z systemu WRP.
8. Zasady rozliczeń, w szczególności sposób rozliczania środków na koncie Klienta.
9. Zasady dotyczące wystawiania faktur dla Klientów.
10. Zasady dotyczące sposobu najmu rowerów w systemie WRP.
11. Określenie czasu najmu, trybu parkingu oraz czasu rezerwacji.
12. Zasady dotyczące zgłaszania usterek lub awarii rowerów przez Klientów.
13. Zasady dotyczące zwrotów rowerów z uwzględnieniem obszaru zwrotu.
14. Zakres odpowiedzialności Wykonawcy względem Klienta.
15. Tryb Reklamacji.
16. Zasady i tryb odstąpienia przez Klienta od Umowy, w tym również zasady i tryb odstąpienia od umowy przez Wykonawcę.
17. Zasady dotyczące wypowiedzenia Umowy na wniosek Klienta.
18. Zasady i tryb blokady kont Klientów i tworzenia tzw. „czarnej listy” oraz tworzenia listy tzw. Klientów zweryfikowanych (w szczególności osoby które z dużą częstotliwością i wiarygodnością zgłaszają rowery porzucone oraz uszkodzone).
19. Zasady dotyczące korzystania z Aplikacji mobilnej oraz Strony internetowej.
20. Postanowienia końcowe.
21. Tabelaryczny wykaz opłat w ramach taryfy i usług dodatkowych.

## 7.2 Regulamin WWR

Wykonawca przygotuje projekt Regulaminu Warszawskiej Wypożyczalni Rowerowej, który będzie zawierał postanowienia w zakresie nie mniejszym niż:

1. Postanowienia ogólne, informujące Klienta z kim jest zawiera umowę (Operator) oraz dane identyfikujące Wykonawcę jako Operatora, oraz adresem siedziby.
2. Słownik definicji stosowanych w Regulaminie.
3. Zasady ogólne korzystania z systemu WWR.
4. Zakres odpowiedzialności Klienta wobec Wykonawcy.
5. Zasady rejestracji w systemie WWR.
6. Formy płatności za korzystanie z systemu WWR .
7. Zasady rozliczeń, w szczególności sposób rozliczania środków na koncie Klienta.
8. Zasady dotyczące wystawiania faktur dla Klientów.
9. Zasady dotyczące sposobu najmu rowerów w systemie WWR.
10. Określenie czasu najmu.
11. Zasady dotyczące zgłaszania usterek lub awarii rowerów przez Klientów.
12. Zasady dotyczące przeglądów rowerów w przypadku najmu długoterminowego.
13. Zakres odpowiedzialności Wykonawcy względem Klienta.
14. Tryb Reklamacji.
15. Zasady i tryb dotyczycący odstąpienia przez Klienta od Umowy, w tym również zasady i tryb dotyczący odstąpienia od umowy przez Wykonawcę.
16. Zasady dotyczące wypowiedzenia Umowy na wniosek Klienta.
17. Zasady i tryb dotyczący blokady kont użytkowników.
18. Zasady dotyczące korzystania z Aplikacji mobilnej oraz Strony internetowej.
19. Postanowienia końcowe.
20. Wzory dokumentów koniecznych do zawarcia umowy najmu.
21. Tabelaryczny wykaz opłat w ramach taryfy i usług dodatkowych.

## 7.3 Regulamin dotyczący obsługi płatności i rozliczeń z Klientami i Zamawiającym

Wykonawca przygotuje projekt Regulaminu obsługi płatności i rozliczeń z Klientami, który będzie zawierał postanowienia w zakresie nie mniejszym niż:

1. Postanowienia ogólne.
2. Słownik definicji stosowanych w Regulaminie.
3. Sposób dokonywania wpłat.
4. Sposób przechowywania i zabezpieczenia Środków Klientów.
5. Sposób rozliczania usług wykupionych przez Klientów.
6. Sposób rozliczania z Zamawiającym.
7. Zasady kontroli Zamawiającego w zakresie rozliczeń oraz wysokości Środków Klientów.
8. Zakres odpowiedzialności.
9. Postanowienia końcowe.

Po zawarciu umowy, a przed przystąpieniem do przygotowania przez Wykonawcę projektów Regulaminów, o których mowa w pkt 7.1-7.3, Strony zorganizują spotkanie, w trakcie którego Zamawiający przedstawi uszczegółowienie oczekiwań dotyczących postanowień Regulaminów, w szczególności zasad korzystania z Systemów WRP i WWR oraz płatności i rozliczeń z Klientami Systemów WRP i WWR obejmujących sposób postępowania z ewentualnymi przedpłatami (wpłacanymi przez Klientów zaliczkami na poczet opłat za wypożyczenie), w tym sposobie przechowywania tych środków na rachunku bankowym lub rachunkach bankowych, dostępu do przedmiotowych rachunków bankowych przez Zamawiającego lub Klientów.

## 7.4 Zasady ustalania taryf

Zamawiający po podpisaniu umowy, a przed rozpoczęciem świadczenia usługi dla Klientów, przekaże Wykonawcy taryfę opłat za korzystanie z systemów WRP i WWR w m.st. Warszawa. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany taryfy z wyłączeniem opłat będących przychodem Wykonawcy.

## 7.5 Opłaty dodatkowe stanowiące przychód Wykonawcy

Wykonawca jako załącznik do regulaminów WRP i WWR przedstawi projekt cennika opłat dodatkowych na etapie o którym mowa w §5 ust. 1 Umowy.

1. Zwrot roweru standardowego, tandem poza obrębem stacji w obszarze zwrotu (płatny Zwrot) - opłata nie może być wyższa niż 10,00 zł.
2. Brak wypożyczenia zarezerwowanego roweru – opłata nie może być wyższa niż 5 zł
3. Jazda na jednym rowerze przez większą ilość osób niż dopuści Operator dla danego typu Roweru - opłata nie może być wyższa niż 100,00 zł.
4. Porzucenie Roweru (bez względu na typ) poza Obszarem zwrotu:

- do 10 km (od najbliższej Stacji) - opłata nie może być wyższa niż 50,00 zł,

- do 25 km (od najbliższej Stacji) - opłata nie może być wyższa niż 100,00 zł,

- do 50 km (od najbliższej Stacji) - opłata nie może być wyższa niż 150,00 zł,

- do 100 km (od najbliższej Stacji) - opłata nie może być wyższa niż 500,00 zł,

- powyżej 100 km (od najbliższej Stacji) - opłata nie może być wyższa niż 1 000,00 zł.

1. Zwrot Roweru (bez względu na typ) - w miejscu trudnodostępnym (np. bramy, wewnętrzne podwórka, zamknięte osiedla) – opłata nie może być wyższa niż 100,00 zł.
2. Nieautoryzowany przejazd – opłata nie może być wyższa niż 200,00 zł.
3. Opłata za kradzież, utratę lub zniszczenie roweru – opłata nie może być wyższa niż wartość brutto danego typu roweru wskazana przez Wykonawcę w ofercie.
4. Dowóz roweru WWR pod adres wskazany przez Klienta – opłata nie może być wyższa niż 50,00 zł.
5. Pozostawianie roweru na stacji/strefie zwrotu bez zabezpieczenia (zamknięcia/wpięcia do zamka) – opłata nie może być wyższa niż 100 zł,

## 7.6 Zmiany w Regulaminie WRP i WWR oraz wysokości taryfy.

1. Zamawiający dopuszcza możliwość aktualizacji w trakcie obowiązywania umowy dokumentów określających prawa i obowiązki Klientów, w tym ich integralnych załączników .
2. Każda zmiana musi uzyskać pisemną akceptację Zamawiającego.
3. Zamawiający dokona oceny zmian zaproponowanych przez Wykonawcę w ciągu 14 dni od ich otrzymania i przedstawi swoje stanowisko.

# 8 Czas reakcji na działania dotyczące elementów WRP i WWR

## 8.1 Czas reakcji na działania dotyczące elementów WRP

Ustala się następujący czas reakcji na zdarzenia dotyczące elementów Systemu WRP:

1. Zabranie roweru WRP na podstawowy przegląd okresowy lub wykonanie go na miejscu – ………… godzin (zgodnie z zobowiązaniem Wykonawcy w ofercie) od momentu znalezienia się na roweru na liście rowerów oczekujących na podstawowy przegląd okresowy.
2. Uzupełnienie ilości dostępnych w systemie rowerów do poziomu 97% ilości rowerów zamówionych – 12 godzin od momentu zasygnalizowania przez system niewystarczającej ilości rowerów.
3. Usunięcie usterki terminala uniemożliwiającej skorzystanie z jego funkcji – 12 godzin od zgłoszenia.
4. Usunięcie usterki pompki uniemożliwiającej napompowanie roweru –72 godziny od zgłoszenia.
5. Wykonanie relokacji – 2 godziny od zaistnienia 1 stopnia zapełnienia w danej strefie stacji (1 godzina dla stref stacji priorytetowych).
6. Wykonanie relokacji w soboty i dni wolne od pracy – 3 godziny od zaistnienia 1 stopnia zapełnienia w danej strefie stacji.
7. Wykonanie relokacji – 4 godziny od zaistnienia 2 stopnia zapełnienia w danej strefie stacji (3 godziny dla stref stacji priorytetowych).
8. Wykonanie relokacji w soboty i dni wolne od pracy - 5 godzin od zaistnienia 1 stopnia zapełnienia w danej strefie stacji.
9. Wykonanie relokacji – 8 godzin od zaistnienia 4 stopnia zapełnienia w danej strefie stacji.
10. Utrzymanie należytego stanu czystości i estetyki dla elementów WRP lub WWR – 72 godziny od zgłoszenia.

## 8.2 Czas reakcji na działania dotyczące elementów WRR

1. W przypadku zgłoszenia usterki przez Klienta w trakcie trwania umowy najmu, Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań w kierunku ustalenia terminu naprawy zgłoszonej usterki w terminie do 12 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia.
2. Klient zobowiązany będzie do dostarczenia roweru na przegląd techniczny. Wykonawca powinien dokonać naprawy w ciągu 24 godzin, lub jeśli wymagany będzie dłuższy czas naprawy roweru zapewnić Klientowi rower zastępczy.