

## **WYMAGANIA W ZAKRESIE REALIZACJI DZIERŻAWY KOMPLEKSOWEGO SYSTEMU WYPOŻYCZANIA ROWERÓW JAKIM JEST LUBELSKI ROWER MIESJKI (LRM)**

**Projekt pt.: „EUROPEJSKA STOLICA TURYSTYKI ROWEROWEJ W LUBLINIE”**

**ADRES OBIEKTU  
MIASTO LUBLIN, POWIAT M.LUBLIN, WOJ. LUBELSKIE**



**PROGRAM  
REGIONALNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO  
LUBELSKIE

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



**Projekt pt.: „Europejska Stolica Turystyki Rowerowej w Lublinie” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007 - 2013**

# OPIS SZCZEGÓŁOWYCH WYMAGAŃ WYDZIERŻAWIAJĄCEGO DOTYCZĄCYCH DZIERŻAWY KOMPLEKSOWEGO SYSTEMU WYPOŻYCZANIA ROWERÓW pn. „LUBELSKI ROWER MIEJSKI” (LRM)

## INFORMACJE OGÓLNE

1. Kompleksowy system wypożyczania rowerów pn. Lubelski Rower Miejski (LRM) to bezobsługowy system wypożyczalni rowerów w celu dokonania krótkotrwałych podróży w obszarze miasta Lublin. W skład LRM wchodzi nie mniej niż 400 w pełni sprawnych, gotowych do wypożyczenia i użytku rowerów (w tym 5 szt. rowerów typu tandem przeznaczonych do użytkowania przez osoby niepełnosprawne) rozmieszczonych w min. 40 stacjach o ogólnej liczbie stojaków rowerowych nie mniejszej niż 600. Przedmiotem zamawianej usługi jest zarządzanie i utrzymanie w/w systemu w imieniu Zamawiającego przez Wykonawcę.
2. System umożliwia wypożyczenie i zwrot roweru w dowolnej stacji przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia w całym okresie funkcjonowania systemu. Dzierżawca ponosi koszty wypożyczenia roweru przez klientów systemu przez pierwsze 20 minut od chwili wypożyczenia roweru ze stacji rowerowej do chwili zwrotu na dowolną stację rowerową. Warunkiem bezpłatnego korzystania przez klientów systemu przez następną wielokrotność min. 20 minut jest wypożyczenie i zwrot roweru na dowolną stację rowerową w czasie do 20 minut. Korzystanie z roweru ponad 20 minut przez klientów systemu może być podstawą do naliczania opłat według cennika określonego w regulaminie systemu.
3. Funkcjonowanie LRM ma miejsce od dnia uruchomienia do dnia 31 października w 2014 r. oraz od dnia 1 kwietnia do dnia 31 października w pozostałych latach funkcjonowania systemu LRM. Na wniosek Dzierżawcy i za zgodą Wydierżawiającego dopuszcza się możliwość funkcjonowania systemu LRM w pozostałych miesiącach.
4. Warunkiem wypożyczenia roweru będzie zawarcie umowy z Dzierżawcą w czasie rejestracji w systemie informatycznym, rejestracja indywidualnego konta klienta i zasilenie tego konta kwotą minimum 10,00 zł brutto. Warunkiem korzystania z systemu jest utrzymanie minimalnego stanu konta w wysokości 10 złotych brutto. Niewykorzystane środki powyżej kwoty 10 zł brutto zgromadzone na indywidualnym koncie będą zwrócone klientowi w przypadku rozwiązania umowy pomiędzy Dzierżawcą a klientem systemu LRM. Wydierżawiający dopuszcza wprowadzenie przez Dzierżawcę także promocyjnych abonamentów, przy czym będzie to wymagało każdorazowej pisemnej zgody Wydierżawiającego
5. Wykaz ilościowy rowerów, terminali i stojaków rowerowych dla poszczególnych stacji rowerowych Wydierżawiający przekaże Dzierżawcy wraz z wykazem



**PROGRAM  
REGIONALNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO  
LUBELSKIE

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



**Projekt pt.: „Europejska Stolica Turystyki Rowerowej w Lublinie” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007 - 2013**

lokalizacji stacji rowerowych oraz mapami z zaznaczonymi szczegółowymi lokalizacjami stacji rowerowych.

## **OBOWIAZKI i WYMAGANIA WOBEC DZIERŻAWCY OBEJMUJĄ W SZCZEGÓLNOŚCI:**

1. Prowadzenie BOK oraz systemu informacji elektronicznej (strony www, e-pocztą, komunikator internetowy) i telefonicznej (Call Center).
2. Biuro Obsługi Klienta będzie funkcjonować w tym samym okresie co system LRM i będzie obsługiwane w języku polskim, angielskim, rosyjskim.
3. BOK będzie czynne podstawowo w godzinach od 6:00 do 18:00 w dni robocze oraz od 7.00 do 19.00 w soboty, niedziele i święta. Kontakt będzie możliwy osobiście lub przy pomocy poczty elektronicznej (e-mail), komunikatora internetowego, bądź połączenia telefonicznego (połączenia głosowe oraz informacje SMS). Koszt każdej minuty rozmowy będzie równy kosztowi impulsu, natomiast koszt wiadomości tekstowej nie będzie wyższy niż 1 zł brutto. Parametry obsługi należy utrzymać na poziomie charakterystycznym dla współczesnych usług tego typu. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 5 minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem). Maksymalny czas odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 4 godzin (w czasie kiedy BOK jest czynne).
4. Informacja telefoniczna (Call Center) BOK będzie zapewniona przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
5. Dzierżawca zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników systemu. Skrzynka głosowa pomocy technicznej ma być czynna całodobowo. Infolinię należy wyposażyć w możliwość nagrania informacji głosowej dla obsługi systemu, identyfikowanej numerem użytkownika (np. zgłoszenie o awarii).
6. Rozmowy prowadzone przez infolinię powinny być rejestrowane i dostępne do wglądu przez personel Wydierżawiającego przez 30 dni od daty nagrania.
7. W ramach prowadzenia BOK Dzierżawca zobowiązany jest do:
  - 1) kontaktu z klientami systemu LRM i udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące funkcjonowania systemu (rejestracja, opłaty, wypożyczenia i zwroty rowerów itp.)
  - 2) przyjmowania zgłoszeń związanych serwisem urządzeń i rowerów systemu (awarie, uszkodzenia, naprawy itp.),
  - 3) rozpatrywania reklamacji klientów oraz prowadzenie korespondencji pisemnej w formie papierowej i elektronicznej w zakresie działalności systemu,
  - 4) odpowiadania na wszystkie skargi i wnioski z zakresu funkcjonowania LRM,
  - 5) prowadzenia rejestru skarg i wniosków wraz z informacjami dotyczącymi treści oraz terminu wpływu i odpowiedzi BOK. Skargi mają być rozstrzygane w terminie nie dłuższym niż 21 dni. Wydierżawiający będzie otrzymywał kopie skarg i odpowiedzi razem z comiesięcznym zestawieniem ilości skarg.



**PROGRAM  
REGIONALNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO  
LUBELSKIE

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



**Projekt pt.: „Europejska Stolica Turystyki Rowerowej w Lublinie” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007 - 2013**

8. Dzierżawca umożliwi korzystanie z systemu przez młodzież do 18 roku na warunkach określonych w regulaminie systemu LRM.
9. Dzierżawca zapewni możliwość zatrzymania okresu naliczania opłat za wypożyczenie lub zwrotu opłaty za wypożyczenie roweru z powodu awarii oraz możliwość awaryjnego zwrotu roweru w przypadku awarii stacji. Klient nie może ponosić kosztów wynikających z wadliwie działającego systemu.
10. Dzierżawca zapewni klientom dokonywanie płatności związanych z wypożyczeniem roweru i określi sposób ich realizacji w regulaminie systemu. Płatności mogą być dokonywane przelewem, kartami kredytowymi lub inny sposób określony przez Dzierżawcę. Z tytułu tych transakcji klienci nie powinni ponosić dodatkowych kosztów i opłat naliczanych bezpośrednio przez Dzierżawcę.
11. Rejestracja klientów może nastąpić w systemie internetowym, bezpośrednio w BOK, przy pomocy telefonu za pomocą odpowiedniej aplikacji lub bezpośrednio na stacji rowerowej.
12. Dzierżawca zapewni ochronę danych osobowych klientów zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
13. Odpłatne wypożyczenie audio przewodników możliwe będzie tylko dla zarejestrowanych wcześniej w systemie LRM użytkowników.
14. Wypożyczenie i zwrot audio przewodników odbywać się będzie po uprzednim zgłoszeniu przez użytkowników w BOK i powinno być możliwe we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 09.00 do 17.00 w okresach funkcjonowania systemu.
15. Szczegółowe warunki korzystania z audio przewodników oraz wysokości opłat za ich wypożyczanie określone zostaną w Regulaminie LRM.
16. Dzierżawca będzie przyjmował zgłoszenia o usterkach oraz zapewni ich niezwłoczne usunięcie. W przypadku usterek rowerów Dzierżawca wymieni uszkodzone rowery na te, które posiada w rezerwie i natychmiast przystąpi do naprawy uszkodzonych rowerów.
17. Dzierżawca zapewni czystość rowerów i elementów stacji rowerowych.
18. Dzierżawca będzie monitorował liczbę rowerów na poszczególnych stacjach rowerowych. W razie potrzeby przewiezie rowery ze stacji, na których nastąpiła akumulacja rowerów, na stacje, na których występuje deficyt rowerów.
19. Dopuszcza się rozbudowę systemu przez Dzierżawcę, bez możliwości żądania dodatkowego wynagrodzenia od Wydierżawiającego, pod warunkiem uzyskania każdorazowo odrębnego pisemnego zezwolenia Wydierżawiającego. W przypadku uruchomienia dodatkowych stacji na koszt Dzierżawcy liczba rowerów musi ulec zwiększeniu o min. 5 rowerów na każdą dodatkową stację. Dodatkowe stacje rowerowe i rowery muszą być kompatybilne z funkcjonującym systemem.
20. Dzierżawca będzie serwisował oraz przechowywał rowery w pomieszczeniach zorganizowanych na własny koszt będzie zabezpieczał wszystkie elementy LRM w okresach zawieszenia jego funkcjonowania.



**PROGRAM  
REGIONALNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO  
LUBELSKIE

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



**Projekt pt.: „Europejska Stolica Turystyki Rowerowej w Lublinie” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007 - 2013**

21. W trakcie trwania LRM średnia ilość rowerów w systemie w skali miesiąca (suma ilości rowerów z wszystkich odczytów w danym miesiącu/ilość dni w danym miesiącu) nie może być niższa niż 380.
22. W trakcie trwania LRM ilość rowerów w żadnym z odczytów dziennych nie powinna być niższa niż 400.
23. Dzierżawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe w związku z realizacją prac objętych przedmiotem dzierżawy.
24. W przypadku, gdyby wobec Wydzierżawiającego skierowane zostały jakiegokolwiek roszczenia osób trzecich powstałe w związku z pracami wykonywanymi przez Dzierżawcę, Dzierżawca przejmie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu i we własnym zakresie zaspokoi takie roszczenia.
25. W trakcie realizacji umowy Wydzierżawiającemu przysługuje prawo zmiany rozmieszczenia rowerów w stacjach rowerowych. Z wnioskiem o zmianę rozmieszczenia może się zwracać również Dzierżawca.



**PROGRAM  
REGIONALNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO  
LUBELSKIE

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



**Projekt pt.: „Europejska Stolica Turystyki Rowerowej w Lublinie” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2007 - 2013**