

- wyposażone w pas wyróżniający barwy żółtej o szerokości 8-15cm, umieszczony poniżej linii okien, przynajmniej po obu stronach pojazdu,
 - widoczny napis „Obsługa Techniczna”
 - sygnalizator ostrzegawczy barwy żółtej w formie belki z napisem „Obsługa Techniczna”, światło ostrzegawcze powinno być widoczne ze wszystkich stron pojazdu.
- Na etapie uzgodnień Koncesjonariusz może ustalić z Koncesjodawcą inny schemat oznakowania pojazdów.

Na potrzeby realizacji przedmiotu niniejszej umowy, Koncesjodawca wyda pojazdom obsługi technicznej Koncesjonariusza identyfikatory uprawniające do wjazdu w strefę B.

1.4.2.3. Rower towarowy lub samochód elektryczny towarowy

Koncesjonariusz w celu wykonywania prac serwisowych w obszarze Centrum, tj. wewnątrz drugiej obwodnicy miasta Krakowa będzie wykorzystywał rower towarowy (cargo). Zaleca się by był to rower jednośladowy. Alternatywnie dopuszcza się samochód z napędem 100% elektrycznym.

1.4.3. Uruchamianie dodatkowych stacji

Koncesjonariusz w może uruchomić dodatkowe stacje własne lub sponsorские. Za wszystkie dodatkowe elementy systemu KRM Koncesjonariuszowi nie będzie przysługiwać żadne dodatkowe wynagrodzenie ze strony Koncesjodawcy.

1.4.4. Funkcjonowanie systemu

System roweru miejskiego ma funkcjonować 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez 12 miesięcy w roku od daty uruchomienia systemu KRM.

1.4.5. Funkcjonowanie systemu w okresie zimowym

Od 1 grudnia do 28 lutego system KRM ma funkcjonować w zakresie ograniczonym do 1/3 ilości rowerów dostępnych w listopadzie (liczbę rowerów należy zaokrąglić do pełnych setek).

Koncesjonariusz może w tym okresie oferować użytkownikom większą liczbę rowerów, jednak wynagrodzenie zostanie mu wypłacone jedynie za 1/3 liczby rowerów dostępnych w listopadzie.

Jednocześnie ilość stacji systemu KRM w okresie od 1 grudnia do 28 lutego pozostaje bez zmian.

1.4.6. Zmiana lokalizacji stacji

Na podstawie danych statystycznych oraz opinii użytkowników Koncesjodawca może podjąć decyzję o zmianie lokalizacji stacji systemu KRM. Ponadto Koncesjonariusz może wystąpić z propozycją zmiany lokalizacji stacji.

Szczególnym przypadkiem zmiany lokalizacji stacji jest uruchomienie stacji sponsorскиеj, wtedy w ramach warunków uruchomienia takiej stacji Koncesjonariusz może być zobligowany do zmiany lokalizacji sąsiednich stacji w celu optymalizacji systemu oraz poprawy dostępności.

1.5. Zadania związane z zakończeniem usługi

1.5.1. Demontaż wszystkich elementów systemu

Koncesjonariusz po zakończeniu świadczenia usługi zdemontuje wszystkie elementy systemu KRM.

1.5.2. Zwrot bazy danych

Koncesjonariusz po zakończeniu świadczenia usługi przekazuje Koncesjodawcy bazę danych użytkowników.

1.6. Obsługa Klienta

Obsługa klienta będzie prowadzona wieloma kanałami. Do podstawowych kanałów należy zaliczyć:

- obsługa telefoniczną
- obsługa elektroniczną

- korespondencja pocztą elektroniczną
- korespondencja z wykorzystaniem platformy Facebook
- korespondencja z wykorzystaniem platformy Twitter
- korespondencja z wykorzystaniem aplikacji systemu KRM
- obsługę za pośrednictwem operatora pocztowego.

1.6.1. BOK

Biurowy Obsługi Klienta będzie czynne przez całą dobę przez 7 dni w tygodniu. Koszt każdej minuty rozmowy będzie równy lub mniejszy kosztowi impulsu wg stawki Operatora telefonicznego użytkownika. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nie może przekraczać 5 minut (od momentu uzyskania połączenia z numerem - czas obsługi przez IVR (automatycznej informacji telefonicznej) wlicza się w ww. 5 minut. Maksymalny czas odpowiedzi na wiadomość elektroniczną nie może przekraczać 6 godzin (w czasie kiedy BOK jest czynne). Poza godzinami funkcjonowania BOK Koncesjonariusz zapewni wsparcie techniczne dla użytkowników systemu w postaci skrzynki poczyt głosowej.

Do zadań BOK należą:

1. kontakt z klientami systemu i udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące funkcjonowania systemu (rejestracja, opłaty, pobrania i zwroty rowerów itp.)
2. przyjmowanie zgłoszeń związanych z serwisem urządzeń i rowerów systemu KRM (awarie, uszkodzenia, naprawy itp.)
3. rozpatrywanie reklamacji klientów oraz prowadzenie korespondencji pisemnej w formie papierowej i elektronicznej w zakresie działalności systemu.

W ramach prowadzenia BOK Koncesjonariusz zobowiązany jest odpowiadać na wszystkie skargi, wnioski i reklamacje z zakresu funkcjonowania KRM. Wszelkie ww. sprawy mają być rozpatrywane w terminie nie przekraczającym 14 dni od dnia ich wniesienia. W przypadku spraw trudnych do rozpatrzenia w ww. terminie, Koncesjonodawca dopuszcza wydłużenie tego terminu do 45 dni wraz z uprzednią informacją dla użytkownika o zasadności wydłużenia terminu.

1.6.2. Reklamacje

Koncesjonariusz odpowiada za rozpatrzenie reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Koncesjonariusza, użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania do Koncesjonodawcy. Decyzja Koncesjonodawcy w kwestii reklamacji jest ostateczna. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w zapisach Regulaminu systemu KRM.

1.6.3. Płatności

Użytkownik systemu KRM nie może być obciążany żadnymi opłatami dodatkowymi lub prowizjami za doładowanie indywidualnego konta klienta.

2. Promocja systemu

2.1. Konferencje, targi i imprezy plenerowe

W przypadku organizowania przez Gminę Miejską Kraków stanowisk promujących miasto Kraków, Koncesjonariusz udostępni Koncesjonodawcy niezbędne elementy systemu KRM (kilka rowerów, główne elementy stacji rowerowej).

2.2. Media Społecznościowe

W ramach usługi Koncesjonariusz będzie prowadził przynajmniej dwa konta w mediach społecznościowych (Facebook oraz Twitter) w zakresie promocji oraz interakcji z użytkownikami.

2.3. Vouchery

W przypadku organizowania przez Gminę Miejską Kraków konkursów związanych z mobilnością lub ochroną środowiska Koncesjonariusz na poczet nagród dla uczestników udostępni Koncesjonodawcy vouchery (kupony) z bonusowymi środkami pieniężnymi o równowartości dziesięciu 90-minutowych abonentów rocznych.

10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

SEKCJA C - ZAŁOŻENIA DO RAMOWEGO HARMONOGRAMU ROZWOJU

Załącznik nr 2 do
Umowy koncesji na usługi pt.
Prrowadzenie na terenie Gminy Miejskiej Kraków
wypożyczalni rowerów Krakowski Rower Miejski

Załącznik nr
do umowy nr
z dnia



10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200

1. Koncesjodawca ustala, że:

- a) Minimalna wymagana ilość rowerów liczona 1-go dnia **szóstego** miesiąca od zawarcia umowy: wynosi **300 rowerów systemu KRM.**
- b) Minimalna wymagana ilość rowerów liczona w 1-ym dniu po **piętnastym** m-cu od zawarcia umowy: wynosi **1 500 rowerów systemu KRM.**

2. Koncesjodawca dopuszcza uruchomienie tzw. pilotażu systemu KRM przed upływem wymaganego w pkt 1a) terminu uruchomienia systemu KRM, w ilości minimum 100 rowerów liczonych odpowiednio w pierwszym dniu po 1, 2, 3, 4-ym miesiącu od zawarcia umowy. Spełnienie warunku fakultatywnego, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu jest przedmiotem kryterium oceny ofert, a nie jest warunkiem koniecznym do spełnienia.





SEKCJA D - WARUNKI SWIADCZENIA USŁUG REKLAMOWYCH ZWIĄZANYCH Z PRZEDMIOTEM KONCESJI

Załącznik nr 2 do
Umowy koncesji na usługi pt.
Prowadzenie na terenie Gminy Miejskiej Kraków
wypożyczalni rowerów Krakowski Rower Miejski



