

CAIET DE SARCINI
- SISTEM DE BIKE-SHARING "SEPSIBIKE"-

1. PREZENTARE GENERALĂ

Autoritatea contractantă	Municipiul Sfântu Gheorghe
Cod de înregistrare fiscală	4404605
Statutul legal	Unitate Administrativ Teritorială
Adresa oficială	Sfântu Gheorghe str. 1 Decembrie 1918
Web.	www.sfantugheorgheinfo.ro
Reprezentant legal	Antal Árpád – András, primar

1.1. Municipiul Sfântu Gheorghe, ca unitate administrativ-teritorială, își exercită prin Consiliul Local Sfântu Gheorghe posesia, folosința și dispoziția asupra bunurilor care alcătuiesc domeniul public și privat al municipiului, conform prevederilor OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare. În exercitarea atribuțiilor menționate, Consiliul Local Sfântu Gheorghe are obligația de a întreține, exploata, reabilita și moderniza bunurile aflate în proprietatea și administrarea sa.

Având la baza Ordonanța Guvernului nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului nr. 955/2004 pentru aprobarea reglementărilor-cadru de aplicare al Ordonanței Guvernului nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local, Consiliul Local Sfântu Gheorghe se impune că activitatea de administrare a bazelor sportive și al activităților recreative și distractive în municipiul Sfântu Gheorghe să se realizeze prin gestiune indirectă, prin contract de concesiune, de către un operator economic.

1.2. Prezentul caiet de sarcini a fost întocmit pe baza legislației în vigoare, în concordanță cu necesitățile obiective ale autorității publice locale și precizează condițiile minime în care trebuie să se desfășoare delegarea de gestiune a serviciului public, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare funcționării acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță. Structura și nivelul tarifelor practicate vor reflecta costul efectiv al prestației și vor fi în conformitate cu prevederile legale.

2. OBIECTUL CAIETULUI DE SARCINI

2.1. Obiectivul caietului de sarcini îl reprezintă administrarea și exploatarea sistemului de bike-sharing "Sepsibike" implementat în municipiul Sfântu Gheorghe.

Acesta cuprinde în momentul de față 17 (șaptesprezece) de stații de închiriere automată și 230 (două sute treizeci) de biciclete mecanice.

Amplasamentul stațiilor:

Stația 01 – "Universitatea Babeș Bolyai"

Stația 02 – "Piața Libertății"

Stația 03 – "Biserica Reformată"

Stația 04 – "Daczo"

Stația 05 – "Lunca Oltului"

Stația 06 – "Sepsi Arena"

Stația 07 – "Autoliv"

Stația 08 – "Stadionului"

Stația 09 – "Nicolae Iorga"

Stația 10 – "Primăria"

Stația 11 – "Fabricii"

Stația 12 – "Blocurile ANL"

Stația 13 – "Grigore Bălan"

Stația 14 – "Ștrand"

Stația 15 – "Gara Sfântu Gheorghe"

Stația 16 – "Piața Sfântu Gheorghe"

Stația 17 – "Locotenent Păiuș David".

2.2. Se impune ca în urma delegării gestiunii serviciului de administrare și exploatare a obiectivului, delegatarul să asigure administrarea, organizarea și întreținerea acestuia având următoarele obligații:

- Asigură păstrarea integrității, protejarea și valorificarea patrimoniului încredințat;
- Administrarea, operarea serverelor și a soluției software de bike-sharing;
- Administrarea portalului public, paginii de facebook, social media împreună cu Serviciul Imagine, Comunicare, Învățământ și Cultură din cadrul Primăriei municipiului Sfântu Gheorghe;

- Reinițializarea sistemului după o perioadă de întrerupere;
- Retragerea și repopularea integrală cu biciclete a sistemului
- Monitorizarea funcționării sistemului;
- Relocarea bicicletelor, pentru asigurarea funcționării optime a sistemului;
- Inspecția periodică a bicicletelor și a componentelor sistemului;
- Diagnosticarea problemelor apărute
- Call center, funcționare, operare
- Servicii de întreținere/curățenie interioară și exterioară a componentelor sistemului, inclusiv a bicicletelor

2.3. Obiective specifice:

2.3.1. Activități de operare a rețelei de bike-sharing; service pe parcursul perioadei de funcționare a sistemului

Activitățile incluse în serviciile de operare a rețelei de bike-sharing, service pe parcursul perioadei de funcționare a sistemului sunt următoarele:

- a) Administrarea, operarea serverelor și a soluției software de bike-sharing;
- b) Administrarea portalului public, paginii de facebook, social media împreună cu Serviciul Imagine, Comunicare, Învățământ și Cultură din cadrul Primăriei municipiului Sfântu Gheorghe;
- c) Reinițializarea sistemului după o perioadă de întrerupere;
- d) Retragerea și repopularea integrală cu biciclete a sistemului, ori de câte ori este necesar;
- e) Monitorizarea funcționării sistemului;
- f) Relocarea bicicletelor, pentru asigurarea funcționării optime a sistemului;
- g) Inspecția periodică a bicicletelor și a componentelor sistemului;
- h) Diagnosticarea problemelor apărute;
- i) Call center, funcționare, operare
- j) Servicii de întreținere/curățenie interioară și exterioară a componentelor sistemului, inclusiv a bicicletelor

Dimensionarea personalului și specializarea acestuia cade în sarcina operatorului cu condiția să presteze toate activitățile la parametrii solicitați.

a) Administrarea, operarea serverelor și a soluției software de bike-sharing

Operatorul va prelua contul de administrator al rețelei, serverelor, bazelor de date și a soluției software și va realiza operarea și monitorizarea lor. Se vor presta activități proactive pentru a asigura resursele necesare funcționării aplicațiilor la parametrii proiectați

b) Administrarea portalului public, paginii de facebook, social media, etc.

Operatorul va urmări funcționarea portalului public, paginii de facebook, aplicației mobile, etc. și va administra conținutul postat pe acestea în colaborare cu Serviciul Imagine, Comunicare, Învățământ și Cultură din cadrul Primăriei municipiului Sfântu Gheorghe;

c) Reinițializarea sistemului după o perioadă de întrerupere

Operatorul va reconfigura și audita sistemul după o perioadă de întrerupere a funcționării. Ulterior auditării sistemului, operatorul va reseta bicicletele în sistem și va realiza repopularea stațiilor.

d) Retragerea și repopularea integrală cu biciclete a sistemului, ori de câte ori este necesar

Se va realiza cel puțin un ciclu de retragere/repopulare integrală a sistemului pe an. Popularea se va face inițial după algoritmul de 60%, urmând ca după obținerea datelor statistice să fie repopulate în conformitate cu acestea.

La retragere sau repopularea sistemului se vor efectua operațiunile următoare:

- Revizie generală sistem;
- Revizie biciclete;
- Curățare stații și biciclete;
- Inițializare sistem;
- Punere în funcțiune centralizat.

e) Monitorizarea funcționării sistemului

Operatorul va alocă personal calificat, suficient ca număr pentru urmărirea funcționării sistemului. Personalul de monitorizare este responsabil cu inițierea activităților care intră în sarcina operatorului.

Monitorizarea se va face pe toată perioada de operare a sistemului.

Operatorul va deține un centru intern de comandă și gestiune a sistemului, funcțional 16 h pe zi, 7 zile din 7, cu servicii de urmărire sistem și call center, care are rolul de a coordona tot sistemul bike-sharing și de a face management general pe servere, sistem de operare, stații, biciclete și managementul incidentelor (hardware, software, centru de comandă, incidente stații, incidente furt, incidente vandalism, etc.) cu metode de remediere rapide pentru a menține sistemul funcțional, în parametri proiectați.

Operatorul va monitoriza funcționarea stațiilor. El va beneficia de un dashboard în aplicația furnizată de către Delegatar, dashboard configurabil, astfel încât să poată accesa facil toate informațiile necesare și complete monitorizării funcționării stațiilor.

Stațiile vor raporta aplicației semnale de funcționare/nefuncționare, moment în care operatorul central poate decide intervenția spre constatare și diagnosticare a unui posibil incident.

În această aplicație există și posibilitatea monitorizării gradului de încărcare pe fiecare stație, astfel sistemul furnizează automat sugestia de pornire a activității de relocare, în situația în care o stație anunță depășirea gradului de 15% (în jos), 85% (în sus) a gradului de ocupare.

În acel moment acea stație intră în traseul stațiilor propuse spre relocare și, în cazul în care sunt mai multe într-un anume sens, se completează cu biciclete din depozit/stații cu grad de ocupare pe sens opus, dar neajunse la limita de 15%, respectiv 85%.

Stațiile raportează starea de funcționare, putând fi imediat identificate stațiile ce au incidente.

f) Relocarea bicicletelor, pentru asigurarea funcționării optime a sistemului

Operatorul va realiza transferul bicicletelor între stații pentru a balansa preferințele în deplasare ale utilizatorilor. Operatorul este responsabil să își organizeze rutele și relocările astfel încât să elimine situațiile în care o stație nu mai are porți libere sau nu mai are biciclete disponibile.

Operatorul va folosi minim 1 vehicul adecvat acestui scop (corespunzător cel puțin normelor Euro5), făcând relocări în cursul zilei, în funcție de necesitățile identificate. Vehiculul va fi inscripționată cu însemnele proiectului și va avea dotarea minimă pentru a executa lucrări de întreținere sau service de bază (umflare roți, reglaj componente mobile, ungere, gresare, reglare frână, etc.), precum și dispozitive mobile pentru monitorizarea în timp real a incidentelor.

Algoritmul inițial este unul implementat fără studiul statistic al funcționării sistemului, el fiind baza pe care se calculează nevoile de relocare. Operatorul va modifica algoritmul în funcție de utilizarea sistemului, anumite stații vor fi inițial preponderent încărcate/descărcate în anumite perioade ale zilei/săptămânii, perioade ce conțin evenimente locale sau sezonier.

g) Inspecția periodică a bicicletelor și a componentelor sistemului

Mentenanța va fi de două feluri:

– **Mentenanța preventivă**

- tur complet de stații;
- inspecție vizuală stații;
- verificare porți;
- verificare totem;
- revizie capitală - se vor reconfigura PC-urile periodic pentru a evita avariile generale pe stație;
- verificare software remote;
- se anunță stațiile în revizie - înștiințare stație în service.

– **Mentenanța periodică**

Operatorul va realiza inspecția periodică completă a stațiilor și a bicicletelor cel puțin o dată la 3 luni. Fiecare inspecție și rezultatul ei vor fi documentate separat prin rapoarte de inspecție.

Inspecția va trece în revistă funcționarea tuturor componentelor constitutive și a ansamblului, în cazul în care se vor identifica probleme ce țin de garanție, echipamentul va fi reținut spre remediere și operatorul va contacta executantul responsabil de garanție. În cazul în care problemele identificate nu sunt acoperite de garanție, operatorul are obligația de a le remedia în maxim 3 zile lucrătoare, dacă acestea nu necesită materiale. În cazul în care necesită materilae, acestea se vor comanda și monta într-un timp rezonabil. Bicicletele care necesită reparații nu se vor returna în sistem, decât după ce reparația a fost efectuată. Stațiile care necesită reparații, reprezentând un risc de funcționare a sistemului, nu se vor porni în sistem decât după ce reparația a fost efectuată.

Bicicletele vor fi retrase în tranșe spre revizia periodică, fiind suplimentată rețeaua cu biciclete disponibile.

Tranșele sunt programate inițial, pentru revizii periodice la 3 luni, iar în urma reviziei bicicletelor le sunt aplicate etichete inscripționate cu data ultimei revizii și data programării reviziei ce urmează. Astfel este facilă identificarea bicicletelor pentru tranșa de revizie, ele fiind retrase concomitent procedurii de relocare desfășurate zilnic.

h) Diagnosticarea problemelor apărute și notificarea beneficiarului

Operatorul va interveni în cazul fiecărei probleme depistate sau raportate și va realiza un diagnostic.

i) Call Center - funcționare, operare

Operatorul va asigura un serviciu de call center disponibil pe perioada de funcționare a sistemului în limba română și maghiară. Se vor oferi informații generale și particulare pentru fiecare client. Call center-ul va putea să interogheze aplicația de bike-sharing și toate informațiile privind ticket-ul deschis de către utilizator vor fi salvate în această aplicație. Prin intermediul aplicației, call center-ul va transfera tickete către serviciul de monitorizare care va dispune ulterior modalitatea de rezolvare. Va exista un număr disponibil non-stop pentru sesizarea urgențelor.

j) Servicii de întreținere/curățenie interioară și exterioară a componentelor sistemului, inclusiv a bicicletelor

Operatorul va realiza curățarea bicicletelor și stațiilor cel puțin o dată pe lună și ori de câte ori va fi necesar sau solicitat de către Autoritatea Contractantă. Curățarea se va face fie în teren, fie în depozitul operatorului pentru bicicletele și componentele retrase. Fiind amplasate în mediul exterior, este necesar ca operatorul să realizeze acțiuni de curățare externă și internă (desprăfuire) a tronsoanelor, porților și totemului, cu dispozitive, metode, substanțe care să fie destinate unor astfel de activități și care să nu afecteze negativ componentele sistemului, conform specificațiilor producătorului. Operatorul va realiza reparații și înlocuiri de consumabile.

2.3.2. Sistemul cuprinde și 6 triciclete pentru seniori precum și 6 triciclete pentru persoane cu dizabilități. Acestea nu pot fi andocate în stâlपुरi, folosirea lor de către persoane se face pe bază de cereri depuse la operator.

3. PROGRAM DE FUNCȚIONARE

Serviciul este disponibil 7 zile pe săptămână, între orele 06:00-22:00, sub condiția existenței unor biciclete în punctele de fixare din fiecare stație, cu următoarele excepții:

- a) cazuri de forță majoră;
- b) oprirea temporară totală sau parțială a funcționării sistemului în scopul efectuării unor operațiuni de întreținere a infrastructurii și / sau a sistemului informatic.

Perioada de funcționare a sistemului va fi întreruptă în perioada rece, în funcție de starea vremii, aproximativ în lunile noiembrie - februarie, când condițiile meteo fac sistemul inoperabil sau când sistemul ajunge la un grad de utilizare de sub 10%. În această perioadă, bicicletele vor fi retrase integral și vor fi depozitate într-un spațiu pus la dispoziție de către Primăria municipiului Sfântu Gheorghe. În acest interval se va face o revizie totală atât a parcului de biciclete cât și a stațiilor.

După ora 22:00 se pot face doar returnări/blocări de biciclete în standurile de andocare din stații.

4. OBLIGAȚIILE DELEGATARULUI

- Să pună la dispoziția delegatului obiectivul, liberă de orice sarcini și fără obligații neonorate concesionarului în vederea operării și administrării obiectivului;
- Să acorde în exclusivitate delegatului toate drepturile comerciale, legate de mediatizare, publicitate, necesare în vederea operării și administrării obiectivelor;
- Să pună la dispoziția delegatului întreaga documentație privind construcția și operarea obiectivului, echipamentele și instalațiile care fac parte din aceasta;
- Să garanteze că nu va încerca să interfereze cu sau să influențeze procesele decizionale ale delegatului;
- Să garanteze că nu va încerca să împiedice cu știință delegatul în îndeplinirea îndatoririlor financiare ale acestuia;
- Să garanteze că va depune toate eforturile pentru a sprijini demersurile de marketing ale delegatului pe durata concesiunii și că va acorda asistență acestuia acolo unde va fi posibil, pentru a permite delegatului să-și maximizeze veniturile.

5. OBLIGAȚIILE DELEGATULUI

- a) să furnizeze o echipă cu profesionalism, experimentată și eficientă, să exploateze și să administreze obiectivele și toate facilitățile care fac parte din aceștia și să maximizeze veniturile;
- b) să mențină obiectivul la standardele necesare solicitate de municipiul Sfântu Gheorghe;
- c) să asigure securitatea obiectivului în orice moment, la standardele necesare;
- d) să asigure că obiectivul oferă un mediu sigur pentru întregul său personal și utilizatori.
- e) să asigure folosința bicicletelor de către utilizatori;
- f) să pună la dispoziția utilizatorilor bicicleta stabilă care să întrunească condițiile tehnice de folosire, în stare normală de funcționare și neavând defecțiuni și/sau lipsuri;
- g) să asigure asistența tehnică și service, atunci când se solicită de către utilizator;
- h) să asigure integritatea bicicletelor, mentenanța și reparațiile necesare;
- i) să asigure spațiul de depozitare corespunzător bicicletelor;
- j) să răspundă de integritatea sistemului GPS aplicat pentru monitorizarea rutelor utilizatorilor;
- k) să ofere informațiile necesare, cu privire la modul de funcționare a bicicletelor, utilizatorilor care doresc să utilizeze bicicletele;
- l) să se asigure că utilizarea bicicletelor se realizează în deplină în condiții tehnice care să ofere o deplină siguranță;
- m) să recupereze, de la utilizator, prejudiciul creat în urma utilizării necorespunzătoare a bicicletei;
- n) să încaseze tarifele utilizării bicicletelor și să utilizeze aceste încasări exclusiv pentru întreținerea, asigurarea, schimbarea bicicletelor dacă este cazul;
- o) operatorul se va abține de la orice fapt care ar avea drept consecință tulburarea utilizatorului în folosința bunului, tulburare de fapt sau de drept; operatorul nu răspunde de tulburarea cauzată prin fapta unui terț, care nu invocă vreun drept asupra bunului;
- p) Orice alte drepturi și obligații care îi revin prin lege.

Anexele cuprinzând descrierea sistemului hardware și software (diagrama hardware, aplicațiile front office - aplicația portal clienți, aplicația totem, aplicația back office, aplicația mobilă) și instrucțiunile de instalare software pe servere (portal, baza de date, aplicația back office, VPN) și stații (PC windows service, PC Totem, controllere, routere) sunt puse la dispoziția delegatului.