

## Opis przedmiotu zamówienia

### **I. Wymagania dotyczące systemu informatycznego do obsługi systemu LRM:**

1. Oprogramowanie użytkowe systemu powinno zapewniać Użytkownikowi swobodną i prostą obsługę w zakresie rejestracji, aktywacji, usunięcia konta Użytkownika, wypożyczenia i zwrotu, rezerwacji, skorzystania z uprawnień wynikających z Regulaminu korzystania z LRM (na podstawie potwierdzenia ważności znacznika LKM lub biletu okresowego w systemie LUBIKA).
2. Oprogramowanie zarządzające systemem LRM cechować się musi wysokim stopniem niezawodności, w szczególności w odniesieniu do gromadzenia i przetwarzania danych o korzystaniu z LRM przez Użytkowników i wynikających z tego zobowiązań finansowych i rozliczeń oraz do generowania raportów i danych do rozliczeń. Oprogramowanie obsługi LRM musi prowadzić i przechowywać tzw. log dostępu do systemu i jego funkcji, a zwłaszcza do chronionych danych osobowych klientów LRM. Oprogramowanie powinno zapewniać bezpieczeństwo danych osobowych Użytkowników. Wykonawca zapewni również oprogramowanie dla celów zarządzania systemem.
3. Specyfikacja systemu informatycznego LRM:
  - 3.1. Funkcje związane z naliczaniem i rozliczaniem płatności za korzystanie z systemu LRM:
    - 3.1.1. identyfikacja Użytkownika poprzez konto Użytkownika w systemie LRM,
    - 3.1.2. weryfikacja ważności kart wykorzystywanych do identyfikacji Użytkownika;
    - 3.1.3. weryfikacja w systemie LUBIKA ważności posiadanego znacznika LKM lub biletu okresowego jako podstawy do udzielenia zniżek Użytkownikowi, zgodnie z taryfikatorem,
    - 3.1.4. obsługa płatności opartych o abonament;
    - 3.1.5. obsługa płatności za wypożyczenie roweru opartych o stawki progresywne związane z czasem użytkowania roweru z dokładnością do jednej minuty na podstawie różnicy czasu pomiędzy wypożyczeniem i zwrotem roweru;
    - 3.1.6. obsługa płatności za rezerwację rowerów;
    - 3.1.7. możliwość modyfikacji wszystkich parametrów określających powyższe modele płatności;
    - 3.1.8. komunikacja pomiędzy terminalami oraz komputerami pokładowymi w rowerach a systemem informatycznym oparta o protokół transmisji danych, o standardzie nie niższym niż LTE.
4. System informatyczny musi zapewniać możliwość generowania zbiorczych rozliczeń dla firm/organizacji, które podpisały zbiorową umowę na korzystanie z systemu LRM. Wykonawca zapewni możliwość przekazywania raportów o działaniu systemu LRM oraz informacji statystycznych o działaniu LRM i Użytkownikach Zamawiającemu na każdym etapie działania systemu. Przekazywane informacje będą umożliwiały tworzenie wielowymiarowych statystyk i nie będą zawierać danych osobowych identyfikujących dane z konkretnymi osobami. Dopuszcza się przekazywanie danych zawierających m.in.: dominujące źródła i cele ruchu, trasy przemieszczania się rowerów, sposoby płatności, obciążenie poszczególnych wypożyczalni. Informacje te służyć mogą jedynie do oceny zasad funkcjonowania systemu LRM, optymalizacji działania systemu LRM, badań

i określania dalszych kierunków rozwoju systemu LRM. Dane należy przekazywać z uwzględnieniem wymogów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

5. Wykonawca zobowiązany jest do zintegrowania konta użytkownika LRM z indywidualnym rachunkiem bankowym użytkownika powiązany z kartą płatniczą (w tym z kartą umożliwiającą płatności zbliżeniowe), umożliwiającym obciążenie użytkownika za wypożyczenie roweru w czasie rzeczywistym.

## **II. Wymagania dotyczące strony internetowej:**

1. Zamawiający przekaze wykonawcy domenę (lubelskirower.pl) oraz w celu usprawnienia przygotowania nowej strony może udostępnić stronę internetową z dotychczasowego systemu LRM. Wszystkie elementy strony internetowej takie jak logotypy, symbole, znaki graficzne muszą być wykonane w sposób spójny wizualnie z uchwałą nr 331/XI/2015 Rady Miasta Lublin z dnia 29 listopada 2015 r. w sprawie ustanowienia logo Miasta Lublin, zarządzeniem nr 390/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 18 czerwca 2008 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Identyfikacji Wizualnej Miasta Lublin. Wykonawca umieści stronę lubelskirower.pl na domenie opłaconej przez zamawiającego na czas nie krótszy niż okres obowiązywania umowy.
2. Materiały udostępnione na stronie muszą być dostępne w językach: polskim, angielskim, niemieckim, ukraińskim.
3. Strona musi umożliwić Użytkownikom rejestrację w systemie LRM poprzez zawarcie umowy, zapewnić możliwość dokonywania opłat oraz logowania do indywidualnego konta Użytkownika.
4. Strona internetowa musi posiadać co najmniej następujące elementy składowe:
  - 4.1. Regulamin korzystania z LRM;
  - 4.2. formularz rejestracyjny;
  - 4.3. instrukcję korzystania z systemu LRM;
  - 4.4. mapy systemu LRM z informacją o liczbie rowerów na każdej stacji, w tym liczbie rowerów dostępnych w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie do 5 minut);
  - 4.5. dane kontaktowe do Centrum Kontakt;
  - 4.6. panel użytkownika, który umożliwia dokonywanie transakcji on-line, sprawdzenie stanu rozliczeń, listy wykonanych wypożyczeń oraz edycję danych osobowych;
  - 4.7. dane operatora;
  - 4.8. inne, bieżące i archiwalne materiały związane z LRM, w tym również materiały przekazywane przez zamawiającego.
5. Strona internetowa portalu musi posiadać ważny i aktualny certyfikat wydany przez zaufaną jednostkę certyfikującą potwierdzający autentyczność witryny. Komunikacja pomiędzy przeglądarką internetową Użytkownika, a portalem obsługi LRM musi być chroniona poprzez mechanizmy szyfrowania za pomocą kluczy o długości min. 128 bit począwszy od logowania klienta.
6. Dwie końcówki CMS, na poziomie autora, do strony zostaną udostępnione Zamawiającemu.
7. Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia zawartości strony LRM w sieci Internet na poziomie dostępności min. 99%.

8. Wszelkie prawa autorskie oraz inne pokrewne związane z zawartością strony internetowej po zakończeniu Umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu. Przekazanie nie będzie powodować jakichkolwiek zobowiązań, w szczególności finansowych po stronie Zamawiającego, ponad wynagrodzenie określone w Umowie.

### **III. Wymagania dotyczące aplikacji mobilnej:**

1. Dostępna przynajmniej w 4 językach: polskim, angielskim, niemieckim, ukraińskim.
2. Darmowa oraz powszechnie dostępna na platformach Android, iOS.
3. Aplikacja powinna posiadać prosty i intuicyjny interfejs umożliwiający szybkie wyszukiwanie potrzebnych informacji.
4. Aplikacja mobilna musi posiadać funkcjonalności umożliwiające m.in.:
  - 4.1. najem i zdanie roweru;
  - 4.2. rezerwację danego roweru (w tym także informowanie Użytkownika o pozostającym czasie, po którym rezerwacja zostaje anulowana);
  - 4.3. rejestrację nowego Użytkownika w systemie;
  - 4.4. dostęp do indywidualnego konta Użytkownika, który umożliwia sprawdzenie stanu rozliczeń oraz historię najmów i zwrotów wraz z czasem ich trwania i kosztem, sprawdzenie ważności znacznika LKM lub/i biletu okresowego (daty ważności) w systemie LUBIKA i wynikających z tego opłat preferencyjnych (zniżek) w systemie LRM zgodnie z Regulaminem;
  - 4.5. sprawdzenia informacji o typie wykupionego abonamentu, czasie trwania wykupionego abonamentu (całkowity czas obowiązywania danego typu abonamentu oraz informacja o pozostałym czasie do zakończenia obowiązywania danego abonamentu), sprawdzenia stanu pozostających środków w ramach wykupionego abonamentu;
  - 4.6. dokonywanie stosownych opłat (doładowania, zakupu abonamentu) poprzez transakcje bezgotówkowe w sposób bezpieczny, prosty i maksymalnie szybki;
  - 4.7. dostęp do mapy systemu LRM z punktowym oznaczeniem lokalizacji dotychczasowych stacji systemu, stacji pasywnych, informacją o dokładnej liczbie dostępnych w systemie rowerów w każdej stacji w czasie rzeczywistym (dopuszczalne opóźnienie maksymalnie do 5 min);
  - 4.8. zgłaszanie awarii stacji oraz rowerów, a także porzuconych rowerów;
  - 4.9. wysłanie przez Użytkownika automatycznego powiadomienia w formie krótkiej, pięciostopniowej skali oceniającej stan techniczny roweru po jego zwrocie, a następnie możliwość zgłoszenia Zamawiającemu wady lub usterki roweru. Przedmiotowa ocena może być częścią komunikatu o zwrocie roweru;
  - 4.10. przesyłanie komunikatów i materiałów przekazywanych przez Zamawiającego.
5. Aplikacja musi umożliwiać skonfigurowanie wysyłania automatycznych powiadomień (np. powiadomienia typu „push”, wiadomości SMS itp.) o najmie, rezerwacji oraz o zwrocie rowerów.
6. Aplikacja musi zapewniać dostęp do regulaminów, taryf, a także instrukcji: procesu najmu, zwrotu, rezerwacji rowerów oraz danych kontaktowych Centrum Kontaktów.
7. W trakcie trwania Umowy aplikacja mobilna powinna być aktualizowana i dostosowywana do rozwoju platform urządzeń mobilnych.

**IV. Wymagania dotyczące terminali:**

1. Terminale stanowią będą wyposażenie 15 istniejących stacji standardowych (1 terminal na stację), umożliwiających m.in.: sprawdzenie stanu konta w systemie LRM, proces wypożyczenia i zwrotu roweru.
2. Po uruchomieniu systemu LRM pojawiająca się awaria terminala stacji powinna być usunięta w czasie do 72 godzin, jednak nie później niż w terminie do 7 dni od momentu zgłoszenia.