OPIS OBSTOJEČEGA STANJA

Mestna občina Nova Gorica ima vzpostavljen sistem izposoje koles s postajališči na 20 lokacijah v občini ter 89 električnimi in navadnimi kolesi ter enim tandem in enim tovornim kolesom. Sistem izposoje koles natančneje v sklopu postajališč sestavljajo terminali in priklopna mesta za električna in navadna kolesa, informacijski sistem za naročanje in plačevanje uporabe koles, mobilni informacijski sistem za naročanje in plačevanje uporabe koles ter zaledni informacijski sistem z nadzorom.

Sistem sega tudi preko meja občine in države, z enim postajališčem v Šempetru pri Gorici ter posameznimi priklopnimi mesti (3x2) v Gorici (Italija).

Lokacije postajališč v MONG

Postajališča v sklopu sistema izposoje koles se nahajajo na naslednjih lokacijah:

- Železniška postaja Nova Gorica,
- Hotel Sabotin,
- Supernova (Prvomajska ulica),
- Športni park (Erjavčeva ulica),
- Kajak center (Solkan),
- Ulica Milojke Štrukelj,
- Ulica Gradnikove brigade,
- Cankarjeva ulica,
- Kromberk KS,
- Kromberk Loke,
- Pristava,
- Rožna Dolina Merkur,
- MIC Šolski center,
- Kidričeva center,
- Kidričeva jug,
- OŠ Milojke Štrukelj,
- Kromberk – bratov Hvalič,
- Rožna Dolina zahod,
- Solkan most,

- Ulica Gradnikove brigade sever.

VZDRŽEVANJE SISTEMA IZPOSOJE KOLES

Predmetni postopek naročanja se nanaša na vzdrževanje omenjenega sistema izposoje koles v obdobju do 31. 10. 2025.

Izvajalec mora vzdrževati sistem izposoje koles – celotni sistem, programsko aplikacijo in postaje – zagotoviti mora podporo (programsko in tehnično) za obdobje do 31. 10. 2025. Izvajalec mora v primeru napak oziroma fizičnih poškodb na postajah/lokacijah ali v računalniškem sistemu nuditi odpravo le-teh z odzivnostjo najmanj v 12 ih urah za napake v računalniškem sistemu in z odzivnostjo najmanj v 48 ih urah v primeru fizičnih napak ali poškodb na postajah.

Izvajalec mora za obdobje do 31. 10. 2025 zagotoviti nadgradnjo in posodobitev programske opreme ter vzdrževanje sistema.

Vzdrževanje zajema:

1. Redno premeščanje in vzdrževanje koles glede na potrebe stanja postaj in omogočanja nemotene uporabe sistema z lastnim vozilom in poslovnim prostorom v regiji sistema (od 7. do vsaj 18. ure med delovniki, ob vikendih vsaj en dan med 9. in 15. uro oziroma glede na potrebe stanja sistema). Izvajalec mora zagotoviti premeščanje koles, ki so predmet pogodbe, tudi s postaj v Gorici (Piazza Vittoria, Via Diaz, železniška postaja Gorica).
2. Vzdrževanje in servisiranje postaj, terminalov in priklopnih mest.
3. Redni servis koles (mehanski del popravil, ki je povezan z vsemi komponentami in njihovim popravilom, zamenjavo ali vzdrževanjem ter elektronski del, ki je povezan s polnilnim mehanizmom, baterijo, motorjem, ključavnico) ter priprava mesečnih poročil na podlagi delovnih nalogov servisa.
4. Vsakodnevno spremljanje delovanja sistema (redno preverjanje delovanja terminalov, priklopnih mest za kolesa, koles, kapacitet baterij na električnih kolesih, delovanja elektromotorjev – preveritev se mora izvajati tudi neposredno na terenu vsaj 5 dni v tednu).
5. Najmanj 2x v obdobju izvajanja predmeta pogodbe pranje in čiščenje koles ter postaj.
6. Vzdrževanje in posodabljanje programske in mobilne aplikacije.
7. Redno odpravljanje sistemskih napak.
8. Nadzor nad servisnim in terenskim delom.
9. Administracija najemov in registracij uporabnikov.
10. Pošiljanje besedilnih in potisnih sporočil ter elektronske pošte.
11. Zagotavljanje prenosa podatkov za nemoteno delovanje vseh komponent sistema.

12. Nadzor nad plačili, rezervacijami koles in delovanjem sistema.
13. Zagotavljanje dostopa do programske aplikacije in tehnična podpora.
14. Zagotavljanje plačilnih servisov in prevodov v ustrezne jezike.
15. Upravljanje prihodkov sistema preko mobilne aplikacije, ki jih izvajalec na podlagi zahtevka nakaže naročniku.
16. Administriranje vsebin na spletu.
17. Pripravljanje različnih poročil in analiz o uporabi sistema.
18. Izvajanje usposabljanj.
19. Izvajanje promocijskih aktivnosti v sodelovanju z naročnikom.
20. Skladiščenje koles po posvetovanju z naročnikom v primeru nedelovanja sistema v zimskih mesecih zaradi ekstremnih vremenskih razmer, ki ne omogočajo uporabe sistema.
21. Storitev klicnega centra za pomoč uporabnikom

Odzivni čas

Izvajalec mora skrbeti za redno izvajanje vzdrževanja koles in postaj ter glede na potrebe premeščati kolesa. Izvajalec mora na poziv naročnika ali poziv klicnega centra urediti stanje na terenu v roku ene (1) ure. Izvajalec mora zagotavljati sistem za beleženje akcij prerazporejanja koles po postajah in servisiranja, ki ga je dolžan na zahtevo predložiti na vpogled naročniku.

Izvajalec se prav tako zavezuje, da bo v primeru, da bi zaradi nepredvidenih okoliščin naročnik to potreboval (na primer izgredi, naravne nesreče ipd.), naročniku najkasneje v roku dveh (2) ur zagotovil dodatne terenske ekipe in dodaten kader, ki bo lahko kolesa in ostalo opremo, v kolikor bi bilo to potrebno, shranil na varno.

Podpora uporabnikom

Izvajalec mora ves čas trajanja te pogodbe zagotavljati klicni center za pomoč uporabnikom, ki je na voljo uporabnikom na brezplačni telefonski številki, deluje 24 ur na dan 7 dni v tednu in izvaja pomoč uporabniku pri vseh fazah uporabe sistema (registracije, prevzema kolesa, vožnje, težav s kolesom, težave s sistemom, ipd). Klicni center mora odgovarjati na vprašanja uporabnikov v vsaj 3 jezikih (slovensko, angleško, italijansko). Podporo mora izvajalec zagotavljati tudi preko elektronske pošte.

Promocijske aktivnosti

Izvajalec je dolžan vzdrževati spletno stran, namenjeno zagotavljanju informacij o izposoji koles Go2Go, ter jo po potrebi nadgrajevati, ves čas trajanja te pogodbe. Izvajalec mora skrbeti za redno oblikovanje novic in obvestil na spletni strani in mobilni aplikaciji ter za pošiljanje elektronskega glasila o pomembnih novicah v sistemu.