

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**USŁUGA KONTROLI BILETÓW W POCIĄGACH WARSZAWSKIEJ KOLEI DOJAZDOWEJ SP. Z O.O. WRAZ Z WINDYKACJĄ NALEŻNOŚCI ZA PRZEJAZD I NAŁOŻONYCH OPŁAT DODATKOWYCH****Przedmiotem zamówienia jest:**

- I. Świadczenie w terminie od zawarcia umowy o zamówienie publiczne, ale nie wcześniej niż od dnia 01.06.2021 r. przez okres 18 kolejnych miesięcy usługi kontroli dokumentów przewozu w pociągach WKD, na zasadach określonych poniżej, zgodnie z warunkami określonymi w Projektowanych Postanowieniach Umowy i załącznikach stanowiących jej integralną część.
 1. Do obowiązków Wykonawcy w zakresie realizacji niniejszego zamówienia publicznego należy w szczególności:
 - 1) prowadzenie kontroli biletów na przejazd osób, przewóz bagażu i zwierząt w pociągach WKD kursujących zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy,
 - 2) prowadzenie kontroli dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych, bezpłatnych przejazdów, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz aktami i regulaminami wewnętrznymi Zamawiającego w pociągach WKD,
 - 3) przeprowadzenie kontroli przez Wykonawcę na podstawie sporządzonego harmonogramu, ale uzgodnionego i zatwierdzonego przez Zamawiającego, stosownie do postanowień Projektowanych Postanowieniach Umowy.
 2. Zamawiający zastrzega, że w przypadku uruchomienia autobusowej komunikacji zastępczej kontrola biletów może odbywać się w autobusach uruchomionych zamiast pociągów, w ramach ustalonego harmonogramu miesięcznego, ale na podstawie wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszego zamówienia publicznego.
 3. Zasady prowadzenia usługi kontroli dokumentów przewozu będą odbywały się w następujący sposób:
 - 3.1. Kontrole mają być prowadzone w sposób ciągły i systematyczny, zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem, na następujących zasadach:
 - w czasie kontroli przejazdu pasażera, stwierdzającej brak ważnego biletu lub brak dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego lub naruszenia przepisów o zabieraniu ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy oraz w przypadkach zatrzymania pojazdu przez pasażera lub spowodowania zmiany trasy pojazdu, kontroler zobowiązany jest wystawić podróznemu „Wezwanie do zapłaty”,
 - w przypadku nie odebrania przez podróznego „Wezwania do zapłaty” wystawionego w pociągu, Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 7 dni kalendarzowych wysłać podróznemu „Wezwanie do zapłaty” za pośrednictwem Poczty polskiej, listem rejestrowanym. W przypadku, gdy w następstwie kontroli niezbędna jest interwencja policji, a pasażer w dalszym ciągu nie wyraża zgody na udostępnienie danych osobowych kontrolerowi, konieczne jest wystąpienie przez Wykonawcę z wnioskiem o ustalenie danych osobowych pasażera do odpowiedniego organu. W tym przypadku termin 7 dni liczy się od daty otrzymania danych.
 - kontrole będą się odbywały codziennie (również w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy) w godz. 6:00-22:00 w systemie dwuzmianowym tj. w godz. od 6:00 do 14:00 oraz w godz. od 14:00 do godz. 22:00,
 - w godzinach 22:00 - 6:00 kontrole będą się odbywały zgodnie z rozkładem jazdy pociągów WKD w ilości 8 dni miesięcznie, ze szczególnym naciskiem na godziny nocne z piątku na sobotę oraz z soboty na niedzielę, z uwzględnieniem imprez o charakterze masowym,
 - Wykonawca zobowiązany jest zapewnić na każdej zmianie stosowną grupę kontrolerów składających się z minimum 2 osób,
 - Zamawiający dopuszcza 2 dni w miesiącu wolne od świadczenia usługi kontroli dokumentów przewozu – po szczegółowym uzgodnieniu ich terminów z Zamawiającym,
 - wymaga się, aby przez 15 dni w miesiącu kontrole odbywały się przez 16 godzin dziennie,
 - wymaga się, aby pozostałe dni miesiąca kontrole odbywały się w czasie 8 godzin dziennie – po uzgodnieniu harmonogramu z Zamawiającym,
 - 3.2. Kontrole powinny odbywać się na wszystkich liniach kolejowych WKD, obejmujących cały odcinek, tj. Warszawa Śródmieście WKD – Grodzisk Mazowiecki Radońska oraz Warszawa Śródmieście WKD – Milanówek Grudów, z zachowaniem miesięcznego harmonogramu kontroli, sporządzanego do 25 dnia każdego miesiąca. Harmonogram kontroli przygotowany przez Wykonawcę zostaje każdorazowo przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji. W przypadku specjalnych potrzeb Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo na wniosek Zamawiającego, do wykonania dodatkowych kontroli lub ujęcia ich w harmonogramie kontroli.
 - 3.3. Kontrola w pociągach Zamawiającego może być wykonywana wyłącznie przez kontrolera posiadającego umieszczony w widocznym miejscu identyfikator ze zdjęciem.
 - 3.4. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu do uzgodnienia i akceptacji wzór identyfikatora, opracowany zgodnie z art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 8) oraz zgodnie z §16 ust. 2 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawa Kolej Dojazdowa.
 - 3.5. Identyfikator powinien zawierać nazwę i dane adresowe Zamawiającego oraz jego znak firmowy.
 - 3.6. Po zatwierdzeniu wzoru przez Zamawiającego, Wykonawca na własny koszt przygotowuje i wystawia imienne identyfikatory ze zdjęciem dla kontrolerów, które następnie przedkłada w celu potwierdzenia pełnomocnictwa przez Kierownika Zamawiającego lub

- osobę przez niego upoważnioną (w formie opieczetowanego podpisu złożonego na identyfikatorze).
4. Wykonawca zobowiązany jest prawidłowo skontrolować minimum 1 450 pojazdów w miesiącu. Zamawiający zastrzega, że Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za wykonanie nie więcej niż 2 300 prawidłowo przeprowadzonych kontroli miesięcznie, liczonych jako ilość wejść do pojazdów grupy kontrolerów. Za wykonanie miesięcznie ilości kontroli większej niż 2 300 nie przysługuje Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie. Jeżeli po zakończeniu kontroli biletów Wykonawca (grupa kontrolerów) w tym samym pociągu ponownie przeprowadzi kontrolę biletów, wówczas kontrola ta nie będzie zaliczona do ilości kontroli, od których przysługuje Wykonawcy należne wynagrodzenie. W ramach wykonanej usługi kontroli Wykonawca zobowiązany jest prawidłowo wystawić nie mniej niż 1000 sztuk „Wezwań do zapłaty”, zaewidencjonowanych w danym miesiącu kalendarzowym.
 - 4.1. Wykonawca ma obowiązek w ciągu 7 dni po upływie każdego miesiąca kalendarzowego przekazać Zamawiającemu miesięczny wykaz prawidłowo przeprowadzonych kontroli w pociągach Zamawiającego, celem ich zatwierdzenia przez Zamawiającego.
 - 4.2. Kontrola w pociągach Zamawiającego będzie każdorazowo potwierdzona drukiem „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli”, które kontroler w momencie wejścia do pociągu będzie kasował w kasowniku umieszczonym w pociągu oraz kasował w wyznaczonym miejscu, w momencie zakończenia kontroli i opuszczenia pociągu. Druki „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli” zostaną dostarczone Wykonawcy przez Zamawiającego.
 - 4.3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kontrolerom szkolenie teoretyczne i praktyczne z zakresu znajomości przepisów prawa i wymagań, określonych przez Zamawiającego w dokumentacji przetargowej oraz niezbędnych dla prawidłowej realizacji zamówienia. W terminie 7 dni od zakończenia szkolenia Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu potwierdzenie przeprowadzonych szkoleń zawierające zakres i termin szkolenia oraz listę osób przeszkolonych.
 - 4.4. Wykonawca ma obowiązek zapoznania kontrolerów ze zmianami w zasadach prowadzenia usługi kontroli oraz sposobem postępowania z danymi osobowymi pozyskanymi od pasażerów w trakcie kontroli. Spisanie danych osobowych z dokumentów tożsamości przez kontrolera biletów, powinno odbywać się w taki sposób, aby osoby postronne nie miały możliwości zapoznania się z widniejącymi tam (ewentualnie odczytywanymi) informacjami.
 - 4.5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie, materiały, sprzęt i inne urządzenia niezbędne do prawidłowego wykonania zamówienia.
 - 4.6. Organizacja pracy podczas wykonywania zamówienia publicznego winna odpowiadać wymaganiom określonym w aktualnych przepisach prawa i wytycznych Zamawiającego.
 - 4.7. Kontrolerzy zobowiązani są do wystawiania „Wezwań do zapłaty” oraz wpisania adnotacji, zgodnie z przepisami prawa oraz wytycznymi Zamawiającego.
 - 4.8. Kontrolerzy podczas wystawiania „Wezwań do zapłaty” zobowiązani są do spisania wszelkich możliwych danych z dokumentu tożsamości okazanego przez podróżnego, określonych w przepisach wewnętrznych Zamawiającego oraz wzorze „Wezwania do zapłaty”.
 - 4.9. W razie podejrzenia, że bilet albo dokument, który podróżny okazuje do kontroli jest podrobiony lub przerobiony – kontroler ma prawo go zatrzymać i przesłać odpowiednim służbom jednocześnie informując o zaistniałej sytuacji **Zamawiającego**. **Wykonawca** wystawi podróżnemu „Pokwitowanie zatrzymania dokumentu”. Druki „Pokwitowania zatrzymania dokumentu” **Wykonawca** otrzyma od **Zamawiającego** po przekazaniu zamówienia do kasy dopłat znajdującej się w siedzibie Spółki przy ulicy Stefana Batorego 23 w Grodzisku Mazowieckim.
 - 4.10. Zamawiający wymaga, aby kontrolerzy świadczący usługę byli w schludnym i jednolitym stroju. Niedopuszczalny przez Zamawiającego jest strój sportowy, tj. dres, szorty, buty sportowe.
 - 4.11. Kontrolerzy powinni stosować się do ogólnie obowiązujących przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy. W przypadku wystąpienia stanu epidemii lub wystąpienia innych sytuacji nadzwyczajnych, kontrolerzy zobowiązani są do przestrzegania ustanowionych obostrzeń, ograniczeń, nakazów i zakazów zgodnie z wprowadzonymi i obowiązującymi aktami prawnymi oraz obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku gdy pasażerowie nie przestrzegają obowiązujących przepisów, kontrolerzy zobowiązani są do upominania podróżnych o konieczności stosowania się do wprowadzonych regulacji.
 5. Zamawiający wskazuje następujące wymagania dla osób, które będą wykonywać usługę z ramienia Wykonawcy w charakterze kontrolerów biletowych:
 - ukończony 21 rok życia,
 - niekaralność potwierdzona oświadczeniem, podpisanym własnoręcznym podpisem kontrolera,
 - znajomość języka polskiego w mowie i piśmie w stopniu pozwalającym na swobodną wymianę informacji z podróżnym,
 - odbycie szkolenia w zakresie obsługi klienta zorganizowanego na zlecenie i koszt Wykonawcy,
 - taktowne i spokojne lecz stanowcze zachowanie w stosunku do podróżnych (nieopuszczalne jest nieuzasadnione stosowanie wobec pasażera siły fizycznej, środki przymusu bezpośredniego użyte przez kontrolera powinny być adekwatne do sytuacji i nie powinny powodować nieuzasadnionego naruszenia nietykalności cielesnej pasażera),
 - pozytywny wynik egzaminu po odbyciu obowiązkowego wewnętrznego szkolenia zorganizowanego przez Wykonawcę w zakresie znajomości przepisów dotyczących regulaminu kontroli biletów, uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów, obowiązującego cennika opłat i należności taryfowych – w zakresie dotyczącym Zamawiającego.
 6. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji kompetencji osób przeprowadzających kontrolę.
 7. Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia kontrolerów w następujące materiały i urządzenia:
 - 7.1. Terminale mobilne z zainstalowanym oprogramowaniem zintegrowanym ze stacjonarnym systemem windykacyjnym, wspomagające prowadzenie kontroli różnego rodzaju biletów uprawniających do przejazdu pociągami Zamawiającego, w tym zakodowanych na kartach elektronicznych (Warszawska Karta Miejska, Karta Mazowiecka, Elektroniczna Legitymacja Studencka,

- itp. nośnikach), kody AZTEC na legitymacjach poświadczających nabycie ulgowych usług transportowych „UUT”, wykupionych w systemach płatności mobilnych, zapisanych na innych nośnikach, np. papierowych z kodem QR, innych biletów oraz umożliwiających wystawianie i drukowanie potwierdzenia zapłaty należności lub „Wezwania do zapłaty” oraz zapewniających automatyzację sporządzania i przekazywania do systemu windykacyjnego danych źródłowych w postaci elektronicznej oraz inne urządzenia niezbędne do przeprowadzania kontroli.
- 7.2. Stosowne druki, których wzory zobowiązany jest zatwierdzić Zamawiający:
- „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej i należności przewozowej za przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego,
 - „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej za naruszenie warunków przewozu rzeczy i zwierząt,
 - potwierdzenia uiszczenia opłaty dodatkowej w pociągu za wystawione „Wezwanie do zapłaty”.
- 7.3. Telefony komórkowe posiadające funkcję odczytywania QR kodów (przynajmniej jedna osoba w grupie kontrolerskiej) oraz umożliwiający m.in. wezwanie Policji lub innych służb porządkowych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa własnego lub pasażerów czy też braku możliwości ustalenia danych personalnych pasażera.
- 7.4. Przynajmniej jeden w grupie kontrolerskiej terminal umożliwiający bezgotówkowe pobranie należności.
- 7.5. Zamawiający informuje, że koszty napraw w/w urządzeń oraz serwisu w przypadku takiej konieczności będą obciążały Wykonawcę.
- 7.6. Wykonawca zobowiązany jest dostosować ww. urządzenia do odczytu biletów kodowanych na kartach innych przewoźników, a w razie wystąpienia takiej konieczności zobowiązany jest również do przekazania danych gromadzonych w pamięci tych urządzeń podmiotom wskazanym przez Zamawiającego.
8. Wymagania dotyczące rozpatrywanie reklamacji i skarg pasażerów w zakresie przedmiotu zamówienia:
- 8.1. Do obowiązków Wykonawcy należy rozpatrywanie wszelkich reklamacji od wystawionych „Wezwań do zapłaty” i skarg pasażerów dotyczących pracy osób wykonujących przedmiot zamówienia w pociągach Zamawiającego.
- 8.2. Jeśli powyższe dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Wykonawca rozpatruje sprawy należące do jego kompetencji, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni Zamawiającemu, przesyłając odpis otrzymanego dokumentu i zawiadania o tym równocześnie zainteresowanego.
- 8.3. W przypadku wpłynięcia skargi dot. świadczenia usługi czy reklamacji od wystawionego wezwania przez Wykonawcę do Zamawiającego, Zamawiający niezwłocznie przesyła reklamację/skargę do Wykonawcy w celu rozpatrzenia wg właściwości. Po rozpatrzeniu reklamacji/skargi Wykonawca udziela odpowiedzi podróżnemu oraz przesyła każdorazowo pismo do wiadomości Zamawiającemu.
- 8.4. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić miesięczny rejestr dot. sposobu rozpatrzenia reklamacji i skarg (zwierający imię, nazwisko, sposób rozpatrzenia - pozytywnie/negatywnie, kwotę zwrotu, datę wpłynięcia oraz datę wysłania odpowiedzi). Wzór do uzgodnienia z Zamawiającym. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania rejestru w terminie 7 dni po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego.
- 8.5. W przypadku powstania nadpłaty Wykonawca sporządza dyspozycję zwrotu nadpłaty oraz przekazuje do Zamawiającego na adres: sprzedaz@wkd.com.pl w celu dokonania zwrotu należności podróżnemu. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania raportu w terminie 10 dni po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego.
- 8.6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania kwartalnych oraz rocznych zestawień dotyczących ilości zarejestrowanych i rozpatrzonych skarg oraz reklamacji, zgodnie ze wzorem ustalonym z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 20 dni po zamkniętym kwartale.
- 8.7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania w terminie 3 dni roboczych po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego wykazu wystawionych „Wezwań do zapłaty” w pliku CSV zgodnie ze wzorem i wytycznymi ustalonymi z Zamawiającym.
- 8.8. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania w terminie 3 dni roboczych po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego wykazu storno należności po reklamacjach zgodnie ze wzorem wykazu „Storno”, który stanowi Załącznik nr 7 do Załącznika nr 3 do Umowy Wzory sprawozdań.
- 8.9. Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrywania reklamacji i skarg pasażerów zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz przepisami wewnętrznymi, stanowiącymi integralną część przedmiotowej umowy.
- 8.10. Wykonawca zobowiązany jest do występowania do podróżnego o uzupełnienie brakujących danych dot. reklamacji zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266 z późn.zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2017, poz. 2406).
- 8.11. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania, w wyznaczonym terminie przez Zamawiającego, wszelkich wykazów, zestawień i sprawozdań oraz innych dokumentów, związanych z realizacją umowy, na każdy wniosek Zamawiającego.
- 8.12. W ramach czynności, o których mowa powyżej Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania, otwarcia i utrzymania w okresie realizacji zamówienia, biura obsługi pasażerów, o którym mowa w pkt. II ppkt 2.1 niniejszego Załącznika.
- 8.13. Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrywania i pisemnego udzielania odpowiedzi na skargi dotyczące pracy kontrolerów w terminie 1 miesiąca kalendarzowego bądź reklamacji z tytułu nałożonych opłat dodatkowych w terminie 30 dni od daty wpływu pisma oraz wysłania odpowiedzi na pismo listem rejestrowanym bądź drogą elektroniczną w przypadku, gdy w taki sposób wpłynęła skarga/reklamacja.
- 8.14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany decyzji Wykonawcy w zakresie wniesionej skargi lub reklamacji od wystawionego „Wezwania do zapłaty”.

9. Zamawiający wskazuje, że anulowanie decyzji o nałożeniu opłaty dodatkowej może nastąpić na podstawie wniosków pasażerów złożonych pisemnie, wyłącznie w następujących przypadkach:
- 9.1. spełnienia jednego z warunków określonych w Taryfie Osobowo-Bagażowej WKD, tj. przedstawienia w ciągu 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej imiennego biletu okresowego ważnego w czasie kontroli lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, aktualnego w dniu kontroli – po pobraniu właściwej opłaty manipulacyjnej,
 - 9.2. jeżeli w trakcie kontroli w sposób nieuzasadniony nałożono opłatę dodatkową, kontrolę przeprowadzono z naruszeniem przepisów lub gdy powodem nieuzasadnionego nałożenia opłaty był błąd kontrolera spowodowany np. niezajomością ustanowionych uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, nieprawdziwych danych zawartych na „Wezwaniu do zapłaty” albo innych istotnych informacji,
 - 9.3. wadliwego działania urządzeń technicznych stosowanych w systemach dystrybucji, kasowania lub odczytywania biletów Zamawiającego.
10. Wykonawca zobowiązany jest do pobierania opłat dodatkowych i należności przewozowych oraz opłat manipulacyjnych za anulowanie opłat dodatkowych od pasażerów, którym wystawione zostały „Wezwania do zapłaty”. Opłaty, o których mowa w niniejszym punkcie mogą być pobierane w następującej formie:
- za stosownym pokwitowaniem: kartą płatniczą bezpośrednio w pociągu przez kontrolerów oraz w punkcie obsługi pasażerów prowadzonego przez Wykonawcę,
 - poprzez wpłaty przelewem na wskazane w „Wezwaniu do zapłaty” konto bankowe Wykonawcy.
11. W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:
- 11.1. przekazywania Zamawiającemu comiesięcznych pisemnych informacji o stanie zagrożenia przestępczego w pociągach Zamawiającego,
 - 11.2. przeprowadzenia z częstotliwością raz w roku badań marketingowych wśród podróżnych, zgodnie z wytycznymi przedstawionymi przez Zamawiającego. Badania będą polegały na liczeniu podróżnych z uwzględnieniem osób podróżujących na podstawie biletów innych przewoźników tj. biletów ZTM w wytypowanych przez Przedstawiciela Zamawiającego pociągach Zamawiającego. Badania odbędą się na podstawie uzgodnionych przez Strony grafików a wyniki odnotowane zostaną na druku pomiarowym przygotowanym przez Zamawiającego,
 - 11.3. udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej a także osobom starszym w zakresie wsiadania do pociągu oraz podczas wysiadania i przesiadki, na każde zgłoszenie Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do udzielania doraźnej pomocy przy wejściu i wyjściu z pociągu osobom o ograniczonej sprawności, podczas realizacji usługi kontroli biletów.
 - 11.4. sporządzenia imiennego rejestru cudzoziemców podróżujących pociągami Zamawiającego (tj. imię, nazwisko, nr tymczasowego zaświadczenia cudzoziemca) i przekazywanie tych danych Zamawiającemu w okresach kwartalnych. Cudzoziemcy odbywają przejazd pociągami Zamawiającego na podstawie Porozumienia dotyczącego przewozu cudzoziemców ubiegających się o nadanie statusu uchodźcy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz na podstawie ustawy o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
12. Szczegółowe warunki dotyczące sposobu wykonania usługi kontroli dokumentów przewozu oraz warunków przewozu zwierząt i rzeczy w pociągach Zamawiającego zostały określone w Projektowanych Postanowieniach Umowy oraz w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt obowiązującym u Zamawiającego.
13. Wykonawca zobowiązany jest złożyć dokumenty potwierdzające wykonanie usługi kontroli w formie papierowej i elektronicznej (plik Excel zawierający numery skontrolowanych pociągów z podziałem na każdy dzień miesiąca) na adres: sprzedaz@wkd.com.pl najpóźniej w terminie 7 dni po upływie każdego miesiąca kalendarzowego. Niniejszy termin nie dotyczy badań marketingowych, które prowadzone są raz w roku a termin przekazania wyników badań będzie ustalony po zawarciu umowy o zamówienie publiczne.
14. W przypadku, gdy przy realizacji zlecenia Wykonawca będzie posługiwał się terminalem kontrolerskim, wersja elektroniczna powinna być przedstawiona w formie arkusza kalkulacyjnego w postaci wygenerowanego raportu pracy kontrolerów na podstawie terminala kontrolerskiego. Raport musi zawierać poniższe dane:
- nr kontrolera,
 - data wykonania kontroli,
 - nr skontrolowanego pociągu,
 - godzina rozpoczęcia i zakończenia kontroli,
 - odcinek trasy objęty kontrolą (tj. od stacji do stacji).
15. Celem weryfikacji poprawności raportu Wykonawca zobowiązany jest w terminie 7 dni po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego dostarczyć druki „Pokwitowania przeprowadzenia kontroli” potwierdzające odbytą kontrolę w pociągu, o którym mowa w pkt. I, ppkt. 4.2. Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania bez zbędnej zwłoki na każde żądanie Zamawiającego wszelkich informacji i/lub wyjaśnień o działaniach podejmowanych w związku z wykonywaniem przedmiotu Umowy, również tych, które mogą stanowić tajemnicę przedsiębiorstwa.
- II. Świadczenie w terminie od zawarcia umowy o zamówienie publiczne, ale nie wcześniej niż od dnia 01.06.2021 r. przez okres 30 kolejnych miesięcy, usługi prowadzenia windykacji i egzekucji należności z tytułu nie uregulowania opłat dodatkowych i należności przewozowych w wymaganym na „Wezwaniu do zapłaty” terminie, zgodnie z warunkami określonymi we wzorze umowy oraz załącznikach stanowiących

jej integralną część.

1. Prowadzenie windykacji należności:

- 1.1. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić windykację należności we własnym zakresie stosując kolejne jej etapy:
 - 1.1.1. Etap 1. przypominawczy oraz upominawczy polegający na skierowaniu do pasażera listem zwykłym przypomnienia wzywającego do uregulowania należności oraz w przypadku nie uiszczenia należności skierowaniu do pasażera listownego upomnienia wzywającego do uregulowania należności,
 - 1.1.2. Etap 2. sądowy, polegający na skierowaniu do sądu pozwu celem zasądzenia nieuregulowanej należności,
 - 1.1.3. Etap 3. przypominawczy, polegający na skierowaniu do pasażera listem zwykłym monitu o zapłatę należności po wydaniu przez sąd klauzuli wykonalności,
 - 1.1.4. Etap 4. informacyjny I oraz informacyjny II, polegające na skierowaniu do pasażera listem zwykłym postanowienia o skierowaniu sprawy na dalszą drogę windykacyjną oraz w przypadku nie uiszczenia należności skierowanie do pasażera listem zwykłym zawiadomienia o terminie skierowania sprawy na dalszą drogę windykacyjną,
 - 1.1.5. Etap 5. polegający na skierowaniu do komornika sądowego wniosku o wszczęcie egzekucji lub powierzenie dalszego windykowania należności firmom windykacyjnym,
 - 1.1.6. w uzasadnionych przypadkach prowadzenie analizy kondycji finansowej podróżnych/dłużników, a także w uzgodnieniu z Zamawiającym wstrzymanie procesu windykacji.
- 1.2. Pierwsze wezwanie do zapłaty, o którym mowa w pkt. 1.1.1. powyżej, powinno być wysłane nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych po upływie terminu zapłaty opłaty dodatkowej, wskazanej w „Wezwaniu do zapłaty”. Wszystkie wpłaty dokonane po podjęciu tego działania przez Wykonawcę są traktowane jako wpłaty dokonane w wyniku działań Wykonawcy.
- 1.3. W terminie 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania do zapłaty przez dłużnika w przypadku niedokonania wpłaty, Wykonawca dokonuje wpisu dłużnika do Krajowego Rejestru Długów, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Krajowym Rejestrem Długów.
- 1.4. Zamawiający wymaga od Wykonawcy w celu realizacji niniejszego zamówienia konieczności zastosowania oprogramowania do obsługi procesu windykacji cywilnej należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty.
- 1.5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośredniego zdalnego dostępu do odpowiednich modułów systemu, a także do monitorowania efektywności prowadzonej windykacji i egzekucji należności z tytułu wystawienia opłaty dodatkowej.
- 1.6. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia biura i w ramach jego funkcjonowania do przyjmowania stron oraz do prowadzenia korespondencji w zakresie wnoszonych przez strony pism oraz wniosków. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić rejestr wysłanej korespondencji listowej do pasażera ze wskazaniem daty wysyłki i potwierdzeniem nadania.
- 1.7. Do każdego dziesiątego dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego to sprawozdanie dotyczy, Wykonawca zobowiązany jest do złożenia Zamawiającemu sprawozdania z prowadzonej działalności windykacyjnej, w którym w szczególności powinny znaleźć się n/w informacje, dotyczące:
 - ilości spraw zwindykowanych po wydaniu orzeczenia sądowego,
 - ilości spraw zwindykowanych w drodze postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez komornika sądowego,
 - ilości spraw zwindykowanych przez firmę windykacyjną,
 - ilości i kwoty należności wszystkich spraw, które są do windykowania z uwzględnieniem poszczególnych etapów windykacji,
 - ilości spraw na etapie sądowym,
 - ilości spraw umorzonych przez komornika,
 - ilości spraw, które uległy przedawnieniu,
 - ilości spraw toczących się na etapie postępowania spadkowego,
 - ilości spraw, które zostały zgłoszone do masy upadłości.

2. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania biura obsługi pasażerów zapewniającego możliwość:

- dokonywania przez pasażerów wpłat z tytułu nałożonych opłat – kartą płatniczą (w kasie opłat dodatkowych),
 - przyjmowania wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności, reklamacji dotyczących działania firmy,
 - przyjmowania pasażerów w sprawie reklamacji nałożonych opłat oraz w sprawie skarg i wniosków,
 - uzyskania informacji na temat postępowania.
- 2.1. Biuro obsługi pasażerów musi być zlokalizowane wzdłuż linii WKD, zapewniając łatwy dostęp dla podróżnych Zamawiającego, którzy będą zgłaszać się w sprawach związanych z czynnościami wykonywanymi przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia. Lokalizacja ww. biura wymaga akceptacji Zamawiającego.
 - 2.2. Biuro powinno być czynne co najmniej 3 dni w tygodniu, minimum 6 godzin dziennie, w tym jeden dzień w godzinach popołudniowych (tj. do godz. 18:00)
 - 2.3. Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia wnioskowanych przez Zamawiającego zmian odnośnie warunków działania biura, w tym godzin funkcjonowania.

Dodatkowe dane informacyjne, związane z przedmiotem zamówienia:

- 1) Z danych posiadanych przez Zamawiającego wynika, iż około 50% liczby wystawianych „Wezwań do zapłaty” jest opłacana przez podróżnych i nie wymaga windykacji na etapie postępowania sądowego i komorniczego,
- 2) Liczba prawidłowo wystawianych „Wezwań do zapłaty”, która jest wymagana przez Zamawiającego w każdym miesiącu kalendarzowym wynosi 1000 sztuk.

Przepisy powszechnie obowiązujące oraz przepisy wewnętrzne bezwzględnie obowiązujące przy świadczeniu usługi:

- 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 poz. 8),
- 2) Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2020 r., poz. 1944),
- 3) Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000) i przepisy wykonawcze do ustawy,
- 4) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.UE.L.2016.119.1) oraz przepisów krajowych wprowadzających w/w rozporządzenie,
- 5) Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz.U. 2018 r., poz. 295),
- 6) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz.U. z 2015 r., poz. 50 z późn.zm.) wraz z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 września 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz.U. z 2018 r., poz. 1884),
- 7) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalenia wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117) wraz z Uchwałą nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. Woj. Maz. z 2017 r., poz. 5973),
- 8) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn.zm.) wraz z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 2406),
- 9) Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2007.315.14 z późn.zm.),
- 10) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.
- 11) Taryfa osobowa i bagażowa WKD (TOB WKD) oraz załącznik do TOB WKD,
- 12) Zakres honorowanych przez WKD uprawnień w ramach oferty Wspólny bilet ZTM-KM-WKD,
- 13) Uprawnienia do przejazdów na podstawie zawartych porozumień (np. porozumienie z Kolejami Mazowieckimi, przejazd na podstawie biletu Mazowsza) – o zmianach, aktualizacjach Zamawiający poinformuje Wykonawcę,
- 14) Rozkład jazdy pociągów Warszawskiej Kolei Dojazdowej,
- 15) Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez m.st. Warszawę (Zarządzenie Nr 790/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 27 maja 2016 r.)