

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi polegającej na wykonywaniu zadań z zakresu kontroli biletów oraz uprawnień pasażerów do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
2. Kontrola biletów przeprowadzana będzie na podstawie pełnomocnictwa udzielonego Wykonawcy przez Zamawiającego zgodnie z art. 33a Prawa przewozowego oraz na zasadach określonych w Umowie.
3. Kontrole w środkach lokalnego transportu zbiorowego będą przeprowadzane całodobowo w sposób ciągły i systematyczny, we wszystkie dni tygodnia, w tym soboty, niedziele i święta, za wyjątkiem 22 września, na liniach komunikacyjnych wskazanych przez Zamawiającego, na obszarze 1. i 2. strefy biletowej, w godzinach funkcjonowania linii lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie, przy pomocy pracowników Wykonawcy wyznaczonych do świadczenia usługi:
 - 1) w zmianach 8-godzinnych i/lub 12-godzinnych (z zachowaniem dziennej normy ujętej w punktach 3 i 4 poniżej, określonych przez Zamawiającego w harmonogramie godzin kontroli,
 - 2) tylko przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę zaakceptowane przez Zamawiającego do wykonywania usługi,
 - 3) przez 20/30 kontrolerów biletów na dobę, w systemie 2/3-zmianowym w dni robocze (240 godzin roboczych dziennie), w tym jednego Inspektora nadzoru na każdej zmianie,
 - 4) przez 8/12 kontrolerów biletów na dobę, w systemie 2/3-zmianowym w soboty, niedziele i święta (96 godzin roboczych dziennie), w tym jednego Inspektora nadzoru na każdej zmianie.
4. Zamawiający przewiduje wdrażanie przedmiotu zamówienia w trzech etapach, zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Umowy:
 - 1) **Etap I** – kontrole prowadzone będą przez 10 kontrolerów biletów na dobę, w systemie 3-zmianowym w dni robocze (80 godzin roboczych dziennie), termin wdrożenia – **max 60 dni** od dnia podpisania umowy.
Na pisemne zgłoszenie listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w Etapie I Zamawiający przewiduje **max 30 dni** od dnia podpisania Umowy.
 - 2) **Etap II** - kontrole prowadzone będą przez 20 kontrolerów biletów na dobę, w systemie 3-zmianowym w dni robocze (160 godzin roboczych dziennie), termin wdrożenia – **max 90 dni** od dnia podpisania umowy.
Na pisemne zgłoszenie listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w Etapie II Zamawiający przewiduje **max 60 dni** od dnia podpisania Umowy.
 - 3) **Etap III** - kontrole prowadzone będą przez 20/30 kontrolerów biletów na dobę, w systemie 2/3-zmianowym w dni robocze (240 godzin roboczych dziennie) oraz przez 8/12 kontrolerów biletów na dobę w systemie 2/3-zmianowym w soboty, niedziele i święta (96 godzin roboczych dziennie), termin wdrożenia – **max 120 dni** od dnia podpisania umowy.
Na pisemne zgłoszenie listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w Etapie III Zamawiający przewiduje **max 90 dni** od dnia podpisania Umowy.
5. Wykonawca przeprowadzi miesięcznie co najmniej **107100** kontroli dokumentów przewozu odnotowanych w Systemie Pobierania Opłat za Przejazdy (SPOzP) Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że liczba kontroli dla dwóch pierwszych etapów

wdrażania przedmiotu zamówienia zostanie proporcjonalnie obliczona, w zależności od daty podpisania Umowy.

6. Suma godzin, w których realizowany będzie przedmiot zamówienia, będzie zgodna z nominałem roboczogodzin ujętym w harmonogramie stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy (z uwzględnieniem marginesu $\pm 3\%$):
 - w roku 2016 – suma godzin zostanie obliczona począwszy od daty rozpoczęcia realizacji przedmiotu Umowy do 31.12.2016 r., z uwzględnieniem godzin przewidzianych na szkolenia praktyczne dla kontrolerów oraz zasad wdrażania kolejnych etapów przedmiotu zamówienia,
 - w roku 2017 – **70848 godziny ($\pm 3\%$)**,
 - w roku 2018 – **65520 godzin ($\pm 3\%$)**.

Za roboczogodzinę przepracowaną przy realizacji przedmiotu zamówienia uważa się czas pracy od momentu włączenia urządzenia kontrolerskiego do momentu wyłączenia go. Urządzenie powinno być włączone w chwili odebrania go przez kontrolera biletów od Zamawiającego oraz wyłączone w momencie jego zdawania po zakończonym dniu pracy.

Suma godzin wskazanych powyżej może ulec zmianie, w zależności od daty podpisania Umowy.

7. Wykonawca będzie odpowiedzialny za dobór i zatrudnienie na podstawie umowy o pracę kontrolerów biletów w liczbie gwarantującej prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia, jednak nie mniejszej niż **30** i nie większej niż **60** osób, z których każdy musi spełniać łącznie poniższe kryteria:
 - 1) włada językiem polskim w mowie i piśmie,
 - 2) ma ukończony 18 rok życia,
 - 3) nie był karany za przestępstwo przeciwko zdrowiu, życiu, mieniu oraz przeciwko działalności instytucji państwowych oraz samorządu terytorialnego,
 - 4) nie był zwolniony dyscyplinarnie bądź nie był zwolniony za naruszenie postanowień regulaminu kontroli biletowej z pracy, w której był zatrudniony jako kontroler biletów,
 - 5) posiada wykształcenie minimum średnie, potwierdzone świadectwem ukończenia szkoły średniej,
 - 6) posiada znajomość języków obcych (angielski lub rosyjski) - potwierdzoną certyfikatem poświadczającym znajomość języka na poziomie co najmniej A2 lub świadectwem ukończenia szkoły średniej,
 - 7) posiada dopuszczenie przez psychologa do wykonywania pracy kontrolera biletów, potwierdzone wydanym przez niego zaświadczeniem – okazanie wymagane po zdaniu egzaminu kwalifikacyjnego ze znajomości przepisów regulujących korzystanie ze środków lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie.
8. Wykonawca wskaże kandydatów do pracy wybranych zgodnie ze wskazanymi powyżej wymaganiami. Zamawiający dokona ostatecznego zatwierdzenia wyboru Wykonawcy.
9. Wykonawca będzie odpowiedzialny za przeszkolenie osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia z zakresu aktualnych przepisów regulujących korzystanie ze środków lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie, ujętych w Załączniku nr 5 do Umowy.
10. Uprawnienia do prowadzenia kontroli biletowej będą nadawane kontrolerowi biletów po:
 - a) zdaniu egzaminu kwalifikacyjnego ze znajomości przepisów wymienionych w ust. 9, przeprowadzonego w miejscu, terminie i na zasadach określonych przez Zamawiającego,
 - b) odbyciu szkolenia w zakresie obsługi urządzeń kontrolerskich, ochrony danych osobowych oraz zasad BHP przeprowadzonego przez Zamawiającego w jego siedzibie,

- c) odbyciu 24-godzinnego praktycznego szkolenia z zasad przeprowadzania kontroli biletów, przeprowadzonego przez Zamawiającego.
11. Przed skierowaniem każdego nowego kontrolera biletów do wykonywania czynności na rzecz Zamawiającego Wykonawca będzie zgłaszać Zamawiającemu konieczność poddania go egzaminom oraz szkoleniom wskazanym w ust. 10 powyżej.
 12. Wykonawca odpowiadać będzie za realizację obsługi administracyjno – kadrowej osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia.
 13. Wykonawca zapewni pełną obsadę osób wskazanych do realizacji przedmiotu zamówienia, według uzgodnionego z Zamawiającym harmonogramu godzin kontroli, także w przypadku urlopów i absencji chorobowych pracowników oraz konieczności wymiany obsady wynikającej z niespełnienia wymogów Zamawiającego.
 14. Zamawiający wyposaży Wykonawcę w szczególności w:
 - 1) identyfikatory uprawniające do przeprowadzania kontroli zgodnie z art. 33a Prawa przewozowego,
 - 2) karty zbliżeniowe do przenoszenia danych z Systemu Pobierania Opłat za Przejazdy (SPOzP),
 - 3) pieczątki kontrolerskie zawierające indywidualny numer kontrolera,
 - 4) druki ścisłego zarachowania tj. wezwanie do zapłaty / potwierdzenie wpłaty,
 - 5) druki niezbędne do wykonywania pracy kontrolerów biletów, w szczególności pokwitowanie za zatrzymany bilet/dokument, raport kontrolera, wykaz kodów biletów.
 15. Zamawiający wyposaży Wykonawcę w urządzenia kontrolerskie wraz z oprogramowaniem oraz przeszkoli w zakresie ich obsługi.
 16. Wyposażenie, o którym mowa w ust. 14 pkt 1, 2, 4 oraz w ust. 15 będzie pobierane przez Wykonawcę każdorazowo przed przystąpieniem do pracy oraz zdawane na koniec dnia roboczego w siedzibie Zamawiającego.
 17. Wykonawca wyposaży osoby wyznaczone do realizacji przedmiotu zamówienia w telefony komórkowe umożliwiające m.in. wezwanie Policji lub innych służb porządkowych w celu ustalenia danych personalnych pasażera, a także w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa własnego bądź pasażerów oraz przekaze Zamawiającemu listę przydzielonych pracownikom numerów telefonów.
 18. Wykonawca zapewni wyposażenie kontrolerów biletów w jednolite stroje o kolorystyce i wzornictwie zgodnym z wytycznymi Zamawiającego ujętymi w załączniku nr 6 do Umowy. Zamawiający dokona ostatecznego zatwierdzenia wzorów przedstawionych przez Wykonawcę.
 19. Wystawione przez Wykonawcę wezwania do zapłaty / potwierdzenia wpłaty oraz pozostawione przez pasażerów bilety i dokumenty zdawane będą na koniec dnia roboczego w siedzibie Zamawiającego wraz ze stosownym wykazem uwzględniającym zniszczone oraz błędnie wystawione druki.
 20. Wpłaty uzyskane przez Wykonawcę z tytułu opłat dodatkowych wraz z należnością przewozową uiszczonych w momencie kontroli, będą zwracane do kasy Działu Kontroli Biletów lub innej kasy ZTM wskazanej przez Zamawiającego, w dniu pobrania opłaty dodatkowej wraz z należnością przewozową, według Zasad działania w sprawie obsługi i rozliczania w Dziale Kontroli Biletów płatności dokonywanych przez pasażerów w postaci gotówki i przy użyciu mPOS stanowiących Załącznik nr 2 do Umowy.
 21. Za zapewnienie kontrolerom biletów odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny pracy w czasie wykonywania obowiązków służbowych odpowiada Wykonawca.
 22. Wszelkie skargi, reklamacje i odwołania dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia, będą wyjaśniane przez Zamawiającego.

23. W uzasadnionych przypadkach np. przy wystąpieniu ewentualnych sporów, Wykonawca zapewni stawiennictwo kontrolera biletów we wskazanym przez Zamawiającego terminie w celu złożenia raportu służbowego lub wyjaśnień związanych z realizacją przedmiotu zamówienia bądź wzięcia udziału w spotkaniu wyjaśniającym z udziałem pasażera (na spotkaniu może być obecny przedstawiciel Wykonawcy).
24. Wpływające do Wykonawcy ewentualne uwagi, skargi i wnioski dotyczące jakości usług stanowiących przedmiot zamówienia, a także reklamacje i odwołania z tytułu opłat dodatkowych wystawionych przez Wykonawcę, winny być przekazane Zamawiającemu, nie później niż w ciągu 2 dni od daty ich wpłynięcia.
25. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu oraz żądania kopii każdego rodzaju materiałów i dokumentacji związanych z realizacją przedmiotu zamówienia.
26. Kontrolerzy biletów Wykonawcy wyznaczeni do realizacji przedmiotu zamówienia są zobowiązani do przestrzegania w czasie kontroli Instrukcji pracy kontrolera biletów stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy.
27. Zamawiający zastrzega osobiste wykonanie przedmiotu zamówienia w części dotyczącej kontroli biletów oraz uprawnień pasażerów do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie.