

UMOWA

zawarta w Warszawie w dniu w rezultacie udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego nr..... pomiędzy:

Miastem Stołecznym Warszawa, Pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, NIP 525-22-48-481, w imieniu i na rzecz, którego działa Zarząd Transportu Miejskiego ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa, reprezentowane przez Pana Wiesława Witek – Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego, na podstawie pełnomocnictwa nr GP-OR.0052.5237.2013 z dnia 16.12.2013 r. udzielonego przez Prezydenta m.st. Warszawy, zwanym dalej **Zamawiającym**

a

..... z siedzibą w
....., reprezentowaną przez zwaną dalej
Wykonawcą,

Zwanymi w dalszej części Umowy łącznie Stronami, a każda z osobną Stroną.

ROZDZIAŁ I – Oświadczenia Stron

§ 1

1. Miasto oświadcza, że wszelkie prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy, zwanej dalej **Umową**, realizowane są w imieniu Miasta przez Zarząd Transportu Miejskiego z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 61, zwany dalej ZTM.
2. oświadcza, że:
 - 1) posiada status.....
 - 2) znany jest jej fakt, iż treść niniejszej Umowy, a w szczególności dotyczące ją dane identyfikujące, przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 2164), która podlega udostępnianiu w trybie przedmiotowej ustawy.

ROZDZIAŁ II - Przedmiot i okres obowiązywania Umowy

§ 2

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług polegających 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. Do obowiązków Wykonawcy należeć będzie:
 - 1) przeprowadzanie codziennych czynności kontroli biletów oraz uprawnień pasażerów do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie, zgodnie z harmonogramem godzin kontroli sporządzonym przez Zamawiającego oraz na zasadach określonych w *Instrukcji pracy kontrolera biletów* stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy,
 - 2) uczestniczenie w szkoleniach oraz egzaminach niezbędnych dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy organizowanych przez Zamawiającego,
 - 3) składanie wyjaśnień i raportów służbowych, dotyczących wykonywania obowiązków służbowych, na każde żądanie Zamawiającego,
 - 4) uczestniczenie w spotkaniach wyjaśniających z udziałem pasażera,

- 5) wystawianie prawidłowo opłat dodatkowych (wezwań do zapłaty/potwierdzeń wpłaty) za brak odpowiedniego dokumentu przewozu lub brak odpowiedniego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów,
 - 6) zwrot do kasy Działu Kontroli Biletów lub innej kasy ZTM wskazanej przez Zamawiającego, należności pobranej za wystawioną opłatę dodatkową (potwierdzenie wpłaty) wraz z należnością za przewóz. Rozliczenie należności nastąpi 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,
 - 7) każdorazowo, po zakończeniu czynności służbowych, zwrot powierzonych na czas realizacji przedmiotu Umowy: czytnika kontrolerskiego, identyfikatora kontrolerskiego, karty przenoszenia danych oraz wystawionych opłat dodatkowych tj. wezwania do zapłaty/potwierdzenia wpłaty,
 - 8) natychmiastowy zwrot wszystkich materiałów powierzonych przez Zamawiającego, w przypadku rozwiązania Umowy z Wykonawcą,
 - 9) znajomość i przestrzeganie dodatkowych uregulowań przekazywanych przez Zamawiającego dotyczących realizacji przedmiotu Umowy, obowiązek współpracy z ochroną i innymi podmiotami wskazanymi przez Zamawiającego.
3. Wykonawca przeprowadzi miesięcznie co najmniej **107100** kontroli dokumentów przewozu odnotowanych w Systemie Pobierania Opłat za Przejazdy (SPOzP) Zamawiającego z zastrzeżeniem, że:
- 1) w okresie od do Wykonawca wykona kontroli (etap I),
 - 2) w okresie od do Wykonawca wykona kontroli (etap II),
4. Suma roboczogodzin, w których realizowany będzie przedmiot Umowy będzie wynosiła ($\pm 3\%$), zgodnie z nominałem ujętym w *Harmonogramie nominału roboczogodzin* stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy.
5. Za roboczogodzinę przepracowaną przy realizacji przedmiotu Umowy 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.
6. Ustala się *Harmonogram wdrażania przedmiotu zamówienia* obejmujący III etapy, stanowiący Załącznik nr 4 do Umowy. Począwszy od początku miesiąca następującego po miesiącu, w którym zakończono etap II wdrażania przedmiotu zamówienia, kontrole biletowe będą prowadzone zgodnie z zapisami § 5 ust. 1.

§ 3

Umowa zostaje zawarta na czas określony, od dnia podpisania do dnia **30.11.2018r.**

ROZDZIAŁ III – Zobowiązania Stron

§ 4

Zamawiający jest zobowiązany i uprawniony w szczególności do:

1. Przydzielenia kontrolerom biletów indywidualnych numerów służbowych.
2. Wyposażenia kontrolerów biletów w urządzenia kontrolerskie zwane dalej Urządzeniami, w celu realizacji przedmiotu Umowy.
3. Wyposażenia kontrolerów biletów w szczególności w identyfikatory uprawniające do przeprowadzania kontroli, karty zbliżeniowe do przenoszenia danych z Systemu Pobierania Opłat

- za Przejazdy (SPOzP), pieczętki kontrolerskie zawierające indywidualny numer kontrolera, etui.
4. Zaopatrzenia kontrolerów biletów w druki ścisłego zarachowania tj. wezwanie do zapłaty / potwierdzenie wpłaty, a także druki niezbędne do wykonywania pracy kontrolerów biletów, w szczególności pokwitowanie za zatrzymany bilet / dokument, raport kontrolera oraz wykaz kodów biletów.
 5. Zapewnienia kontrolerom biletów dostępu do wskazanych pomieszczeń socjalnych i sanitarnych użytkowanych przez Zamawiającego.
 6. Przeprowadzenia dla każdego kontrolera biletów egzaminu ze znajomości przepisów wskazanych w *Wykazie aktów prawnych regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie* stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, szkolenia w zakresie obsługi urządzeń kontrolerskich, ochrony danych osobowych oraz zasad BHP oraz 24-godzinnego praktycznego szkolenia z zasad przeprowadzania kontroli biletów, w niżej określonych terminach:
 - 1) do dni od daty zawarcia Umowy – dla kontrolerów biletów wskazanych do realizacji przedmiotu Umowy w etapie I,
 - 2) do dni od daty zawarcia Umowy - dla kontrolerów biletów wskazanych do realizacji przedmiotu Umowy w etapie II,
 - 3) do dni od daty zawarcia Umowy - dla kontrolerów biletów wskazanych do realizacji przedmiotu Umowy w etapie III,
 - 4) do 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia - dla każdego nowego kontrolera biletów zgłoszonego przez Wykonawcę w trakcie trwania Umowy.
 7. Windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty oraz przekazywania Wykonawcy do 12 dnia każdego miesiąca listy zwindykowanych za poprzedni miesiąc wezwań do zapłaty / potwierdzeń wpłaty.
 8. Rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących jakości usług objętych Umową, a także reklamacji i odwołań z tytułu opłat dodatkowych wystawionych przez kontrolerów biletów.
 9. Bieżącego informowania Wykonawcy o zmianach przepisów porządkowych w szczególności Taryfy przewozowej, uprawnień do ulg i sposobu ich dokumentowania oraz innych aktów regulujących zasady wykonywania przewozów i wysokości pobieranych opłat.
 10. Przekazywania Wykonawcy harmonogramu uwzględniającego godziny kontroli w rozbiciu na poszczególne dni, co najmniej 10 dni przed rozpoczęciem miesiąca. W uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może dokonywać korekty ww. harmonogramu.
 11. Żądania od Wykonawcy udostępnienia materiałów i dokumentacji związanych z realizacją postanowień Umowy oraz procesem rekrutacji osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy.

§ 5

Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

1. Realizacji zamówienia przy pomocy kontrolerów biletów wyznaczonych do wykonywania usług polegających podstawowo na przeprowadzaniu codziennych czynności z zakresu kontroli biletów oraz uprawnień pasażerów do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie, zgodnie z harmonogramem godzin kontroli sporządzonym przez Zamawiającego, przy czym kontrole będą prowadzone:
 - 1) całodobowo w sposób ciągły i systematyczny, we wszystkie dni tygodnia, w tym soboty, niedziele i święta, za wyjątkiem dnia 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,

- 2) w zmianach 8-godzinnych i/lub 12-godzinnych (z zachowaniem dziennej normy ujętej w punktach 4 i 5 poniżej), określonych przez Zamawiającego w harmonogramie godzin kontroli,
 - 3) tylko przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego do wykonywania usługi,
 - 4) 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,
 - 5) 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.
2. Wyboru i wskazania kontrolerów biletów w liczbie gwarantującej prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy, nie mniejszej niż **30** i nie większej niż **60** osób, zatrudnionych na czas trwania Umowy na podstawie umowy o pracę z zastrzeżeniem, że:
 - 1) do każdego etapu wdrażania przedmiotu Umowy Wykonawca wskaże maksymalnie **20** osób, które zostaną poddane szkoleniom i egzaminom.
 - 2) Zamawiający dokona ostatecznego zatwierdzenia wyboru Wykonawcy,
 - 3) zmiany w zakresie wskazanych osób mogą być dokonywane tylko w uzgodnieniu z Zamawiającym.
 3. Zapewnienia pełnej dziennej obsady kontrolerów biletów, według wskazanego przez Zamawiającego harmonogramu godzin kontroli, także w przypadku urlopów i absencji chorobowych oraz konieczności wymiany obsady wynikającej z niespełnienia wymogów Zamawiającego.
 4. Realizacji obsługi administracyjno – kadrowej osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy.
 5. Przeszkolenia osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w zakresie przepisów regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie, wskazanych w Załączniku nr 5 do Umowy.
 6. Pisemnego zgłoszenia, przed rozpoczęciem wykonywania czynności na rzecz Zamawiającego, listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy, celem poddania ich egzaminom z zakresu obowiązujących przepisów regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie oraz szkoleniom wskazanym w § 4 ust. 6 w terminach zgodnych z etapami wdrażania przedmiotu Umowy:
 - 1) do dni od dnia zawarcia Umowy – do uruchomienia etapu I,
 - 2) do dni od dnia zawarcia Umowy do uruchomienia etapu II,
 - 3) do dni od dnia zawarcia Umowy do uruchomienia etapu III,
 7. Pisemnego zgłaszania Zamawiającemu konieczności poddania egzaminom oraz szkoleniom, o których mowa w § 4 ust. 6, każdego nowego kontrolera biletów przed skierowaniem go do wykonywania czynności związanych z realizacją przedmiotu Umowy, z uwzględnieniem zapisów § 4 ust. 6 pkt 4.
 8. Udostępnienia na każde żądanie Zamawiającego i we wskazanym przez Zamawiającego terminie materiałów i dokumentacji związanych z realizacją postanowień Umowy oraz procesem rekrutacji osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy.
 9. Zapewnienia stawiennictwa kontrolerów biletów we wskazanym przez Zamawiającego terminie w celu złożenia raportu służbowego lub wyjaśnień związanych z realizacją przedmiotu Umowy bądź też wzięcia udziału w spotkaniu wyjaśniającym z udziałem pasażera.
 10. Wyposażenia kontrolerów biletów 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 przekazania Zamawiającemu listy przydzielonych im numerów telefonów. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji listy na bieżąco.

11. Realizacji umowy przy pomocy kontrolerów biletów ubranych w jednolite stroje o ciemnych stonowanych barwach, zgodnie ze wzorem uzgodnionym i zaakceptowanym przez Zamawiającego. Wytyczne dotyczące kolorystyki i wzornictwa strojów zawiera Załącznik nr 6 do Umowy. Wzór stroju kontrolera biletów Wykonawca przedstawi w ciągu 14 dni od dnia podpisania umowy. Podczas odbywania szkolenia praktycznego, o którym mowa w § 4 ust. 6, kontroler biletów zobowiązany jest do utrzymania schludnego wyglądu zewnętrznego, z uwzględnieniem zasad zawartych § 2 ust. 3 Załącznika nr 1 do Umowy.
12. Przekazywania Zamawiającemu wpływających do Wykonawcy ewentualnych skarg i wniosków dotyczących jakości usług objętych Umową, a także reklamacji i odwołań z tytułu opłat dodatkowych wystawionych przez kontrolerów biletów, nie później niż w ciągu 2 dni od daty ich wpłynięcia na adres Wykonawcy.
13. Zapewnienia codziennie na każdej zmianie pracowniczej obecności Inspektora nadzoru, który odpowiedzialny będzie za bezpośredni nadzór nad pracą kontrolerów Wykonawcy. Obowiązki i uprawnienia Inspektora nadzoru określone zostały w § 4 Załącznika nr 1 do Umowy.
14. Przestrzegania zasad poufności i ochrony danych osobowych określonych w § 7 Umowy.
15. Niezwłocznego powiadamiania Zamawiającego o wszelkich zaistniałych lub przewidywanych przeszkodach w realizacji przedmiotu Umowy.
16. Pokrycia wartości odtworzeniowej materiałów powierzonych mu przez Zamawiającego w celu realizacji przedmiotu Umowy w przypadku ich utraty, zniszczenia lub braku ich zwrotu w ciągu 14 dni od daty zakończenia lub rozwiązania Umowy.

ROZDZIAŁ IV - Kryteria doboru pracowników i ocena jakości usług

§ 6

1. Wykonawca odpowiada za dobór osób do realizacji przedmiotu Umowy, z których każda, w tym Inspektorzy nadzoru, 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.
2. Decyzję o nadaniu kontrolerowi biletów uprawnień do prowadzenia kontroli podejmuje Zamawiający po spełnieniu przez kontrolera niżej wymienionych warunków:
 - 1) zdanie egzaminu kwalifikacyjnego ze znajomości przepisów regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie,
 - 2) odbycie szkolenia w zakresie obsługi urządzeń kontrolerskich, ochrony danych osobowych i zasad BHP, przeprowadzonego w siedzibie Zamawiającego,

- 3) pozytywne zaliczenie 24-godzinnego szkolenia praktycznego z zasad przeprowadzania kontroli biletów w terenie.
3. Zamawiający określa skład komisji egzaminacyjnych/szkoleniowych, miejsca, terminy oraz zasady przeprowadzania szkoleń i egzaminów.
4. Każdy kontroler biletów, w przypadku nie zaliczenia egzaminu ze znajomości przepisów za pierwszym razem ma prawo do jednego egzaminu poprawkowego, który zostanie przeprowadzony w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego. W przypadku nie zaliczenia egzaminu poprawkowego Zamawiający będzie żądał wymiany danego kontrolera na inną osobę, w trybie wskazanym w ust. 14 niniejszego paragrafu.
5. Wykonawcy przysługuje prawo obecności podczas egzaminów kwalifikacyjnych ze znajomości przepisów oraz szkoleń wskazanych w § 4 ust. 6 Umowy.
6. Przy realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest do działania w granicach przewidzianych obowiązującym prawem z zachowaniem należytej staranności i troski o bezpieczeństwo mienia Zamawiającego oraz zdrowia i życia podróźnych.
7. Bezpośredni nadzór nad właściwym sposobem wykonywania czynności służbowych przez kontrolerów Wykonawcy pełni wyznaczony przez Wykonawcę Inspektor nadzoru.
8. Inspektor nadzoru musi posiadać uprawnienia kontrolera biletów, nadane mu w trybie opisanym w § 6 ust. 2 - 4 Umowy.
9. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia codziennej pracy Inspektora nadzoru w godzinach pracy kontrolerów Wykonawcy, zgodnie z harmonogramem godzin kontroli.
10. Wykonawca ponosi pełną i bezpośrednią odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez kontrolerów biletów Zamawiającemu i osobom trzecim.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bieżącej kontroli oraz oceny kompetencji i umiejętności kontrolerów biletów w zakresie realizacji przedmiotu Umowy, w szczególności poprzez kontrolę sposobu wykonywania czynności służbowych oraz przy wykorzystaniu wybranych przez Zamawiającego metod weryfikujących kwalifikacje, np. rozmowa oceniająca, test kompetencji.
12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania zmian w obsadzie osób wskazanych do realizacji przedmiotu Umowy, w przypadkach negatywnej oceny pracy kontrolerów biletów związanych z niespełnianiem standardów oczekiwanych przez Zamawiającego, bądź utratą wiarygodności, w szczególności poprzez:
 - 1) popełnianie rażących błędów podczas realizacji przedmiotu Umowy,
 - 2) nieznajomość obowiązujących przepisów,
 - 3) naruszenie bezpieczeństwa danych lub tajemnicy służbowej,
 - 4) naruszenie postanowień Umowy lub przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
13. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy, bez podania przyczyny, odsunięcia od wykonywania usług kontrolera biletów, w szczególności gdy dopuszcza się on zaniedbań lub działa ze szkodą, w tym naruszając wizerunek Zamawiającego.
14. W przypadkach opisanych w ust. 4, 12 i 13 Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o podjętej decyzji na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę adres. Wykonawca zobowiązany jest dokonać zmiany w obsadzie kontrolerów biletów w terminie nie dłuższym niż wskazany przez Zamawiającego lub innym uzgodnionym wspólnie przez Zamawiającego i Wykonawcę.

ROZDZIAŁ V - Poufność i ochrona danych osobowych

§ 7

1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od Zamawiającego w związku z realizacją przedmiotu Umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać informacje, o których mowa w ust. 1, wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy.
3. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych Zamawiającego, dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
4. W przypadku naruszenia przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w następstwie którego Zamawiający jako administrator danych osobowych zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania na rzecz osób trzecich lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się pokryć Zamawiającemu straty poniesione z tego tytułu.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzania u Wykonawcy kontroli ewidencjonowania i sposobu przechowywania dokumentacji związanej z realizacją przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca jest zobowiązany na każde żądanie Zamawiającego umożliwić mu przeprowadzenie kontroli, o której mowa w ust. 5.
7. Nieprawidłowości ujawnione podczas kontroli Wykonawca zobowiązany będzie usunąć w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

ROZDZIAŁ VI - Wynagrodzenie Wykonawcy

§ 8

1. Strony ustalają, że świadczone przez Wykonawcę usługi stanowiące przedmiot Umowy rozliczane będą w okresach miesięcznych. Po zakończeniu każdego miesiąca Zamawiający dokona oceny ilości i jakości usług zrealizowanych przez Wykonawcę i w terminie do 12 dnia następnego miesiąca przekaze Wykonawcy informacje niezbędne do określenia wysokości miesięcznej kwoty wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, w szczególności:
 - 1) liczbę roboczogodzin przepracowanych w danym miesiącu przez kontrolerów Wykonawcy,
 - 2) liczbę opłaconych przez pasażerów opłat dodatkowych wystawionych przez kontrolerów Wykonawcy,
 - 3) listę uchybień wpływających na zmianę wysokości wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy,
 - 4) liczbę kontroli wykonanych przez kontrolerów Wykonawcy.
2. Wynagrodzenie miesięczne brutto z tytułu realizacji przedmiotu Umowy stanowić będzie:

- 1) iloczyn ofertowej stawki za roboczogodzinę brutto w wysokości zł i liczby faktycznie przepracowanych roboczogodzin w danym miesiącu, wliczając godziny przepracowane w ramach szkolenia praktycznego,
- 2) wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości **20,00 zł** (słownie: dwadzieścia złotych) brutto, za każdą opłatę dodatkową wystawioną przez kontrolera Wykonawcy w trakcie trwania Umowy, opłaconą przez pasażera w rozliczanym miesiącu, z zastrzeżeniem ust. 3 - 5 niniejszego paragrafu.
3. Wykonawca zobowiązuje się do naliczenia i wypłacenia kontrolerowi biletów, który wystawił opłatę dodatkową% wartości wynagrodzenia wskazanego w ust. 2 pkt 2.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 3 Wykonawca będzie wypłacać kontrolerowi najpóźniej do końca miesiąca, w którym Zamawiający zrealizuje płatność za fakturę.
5. Zamawiający zapłaci za nie więcej niż **3000** opłat dodatkowych o których mowa w ust 2 pkt 2 opłaconych przez pasażerów w rozliczanym miesiącu.
6. Łączne, maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy, nie przekroczy kwoty zł brutto (słownie..... zł), w tym:
w roku 2016 nie przekroczy kwoty brutto,
w roku 2017 nie przekroczy kwoty brutto
w roku 2018 nie przekroczy kwoty brutto
7. Wykonawca zobowiązuje się wystawiać fakturę za wykonywane usługi z uwzględnieniem przekazanych przez Zamawiającego informacji wskazanych w ust.1 niniejszego paragrafu, w terminie do 15 dnia miesiąca po miesiącu obrachunkowym. Wynagrodzenie będzie płatne w terminie 21 dni od daty wpływu faktury w formie papierowej do Zamawiającego.
8. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niezgodności dostarczonej przez Wykonawcę faktury z informacjami przekazanymi przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do wystawienia faktury korygującej z terminem rozliczenia 14 dni od daty jej dostarczenia Zamawiającemu.
9. Strony zgodnie postanawiają, iż do wszelkich rozliczeń (w tym do wystawianych faktur) wynikających z łączącej je Umowy będą miały zastosowanie poniższe zasady:
 - a) faktury będą wystawiane na następujące dane:

Nabywca:

Miasto st. Warszawa

Pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa,

NIP: 525-22-48-481

Odbiorca i płatnik:

Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa

- b) odbiorcą i płatnikiem wszelkich rozliczeń, a w szczególności faktur, będzie Zarząd Transportu Miejskiego, ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa.
10. Zamawiający wymaga by co miesiąc w załączeniu do faktury Wykonawca przekazywał potwierdzenie wypłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
11. Zamawiający może podjąć decyzję o niewypłaceniu wynagrodzenia za roboczogodziny przepracowane w ramach szkolenia praktycznego przez pracownika, który nie uzyskał pozytywnego wyniku ze szkolenia.

ROZDZIAŁ VII – Uchybienia i kary umowne

§ 9

1. Ustala się następujący katalog uchybień, stanowiących w poszczególnych miesiącach podstawę dla obliczania, korygowania i obniżania wynagrodzenia netto Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy:
 - 1) **obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy o 270,00 zł:**
 - a) za każdy utracony przez kontrolera biletów komplet druku wezwania do zapłaty/potwierdzenia wpłaty,
 - b) za każdy potwierdzony przypadek nieuzasadnionego odstąpienia przez kontrolera biletów od nałożenia opłaty dodatkowej,
 - c) za każdy potwierdzony przypadek nieprawidłowo wystawionej przez kontrolera biletów opłaty dodatkowej, skutkujący anulowaniem bądź umorzeniem należności,
 - 2) **obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy o 100,00 zł:**
 - a) za każdy przypadek niezapewnienia obsady każdej zmiany pracowniczej wskazanej w § 5 ust. 1 pkt 4 i 5 Umowy,
 - b) za każdy przypadek nieuzasadnionego niestawienia się kontrolera biletów w terminie wskazanym przez Zamawiającego w celu złożenia raportu służbowego lub wyjaśnień związanych z realizacją przedmiotu Umowy bądź też wzięcia udziału w spotkaniu wyjaśniającym z udziałem pasażera,
 - c) za każde 30 minut nieuzasadnionego niewykonywania obowiązków służbowych kontrolera biletów,
 - d) za każdy przypadek innego naruszenia postanowień niniejszej Umowy, w szczególności Załącznika nr 1 do Umowy oraz zapisów § 8 ust 2 i 3,
 - 3) **obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy o 2,50 zł** za każdą niewykonaną kontrolę, w przypadku niewykonania miesięcznego limitu kontroli określonego w § 2 ust. 3 Umowy.
2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę obowiązków związanych z wykonywaniem usługi stanowiącej przedmiot Umowy, Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości:
 - 1) **2 500,00 zł** – za:
 - a) każdy przypadek naruszenia zasad poufności i ochrony danych osobowych, o których mowa w § 7 Umowy,
 - b) każdy stwierdzony przypadek pełnienia przez kontrolera biletów czynności kontrolnych pod wpływem alkoholu lub substancji odurzających,
 - c) każdy stwierdzony przypadek fałszowania dokumentacji dotyczącej wykonywania usług będących przedmiotem Umowy.
 - 2) **30 000,00 zł** – za rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy wskazanych w § 13 ust. 4 pkt 1 – 2 Umowy.
 - 3) **10 000,00 zł** - za rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy wskazanych w § 13 ust. 4 pkt 3 Umowy.
3. Wykonawca zostanie poinformowany pisemnie o podstawie naliczenia oraz wysokości kar umownych.
4. Zamawiający jest uprawniony do pobrania naliczonej kary umownej z płatności wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy.

5. Zamawiający uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.

ROZDZIAŁ VIII – Zabezpieczenie Umowy

§ 10

1. Strony zgodnie potwierdzają, że przed podpisaniem niniejszej Umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości **2 %** (dwa procent) wartości brutto Umowy co stanowi kwotęzł (słownie: złotych).
2. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Zamawiający zwróci zabezpieczenie w terminie 30 dni od dnia zakończenia lub rozwiązania Umowy.
4. Podpisując niniejszą Umowę Wykonawca oświadcza, że jest ubezpieczony z tytułu odpowiedzialności cywilnej na kwotę nie mniejszą niż **2 000.000,00 zł** (słownie złotych: dwa miliony), w zakresie prowadzonej działalności związanej z Przedmiotem Zamówienia i zobowiązuje się do utrzymania tego ubezpieczenia przez cały okres trwania Umowy.

ROZDZIAŁ IX - Rozwiązywanie sporów

§ 11

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Ewentualne spory pomiędzy Stronami w sprawach związanych z wykonaniem Umowy rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

ROZDZIAŁ X – Osoby upoważnione

§ 12

Ustala się, że osobami upoważnionymi przez Strony Umowy do bezpośrednich kontaktów w celu prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy będą:

- 1) po stronie Zamawiającego -, tel....., e-mail.....
- 2) po stronie Wykonawcy -, tel....., e-mail.....

ROZDZIAŁ XI - Rozwiązanie Umowy i ustalenia końcowe

§ 13

1. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie będzie leżało w interesie publicznym, czego nie można przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od daty powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
3. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 1 – miesięcznego okresu wypowiedzenia, skutkującego na koniec miesiąca kalendarzowego.

4. Zamawiający ma prawo rozwiązania niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym i bez potrzeby jej wypowiedzenia lub wyznaczenia dodatkowych terminów w przypadku gdy:
 - 1) Wykonawca zaprzestanie realizowania usług objętych Umową przez okres dłuższy niż 3 dni kalendarzowe bez akceptacji Zamawiającego,
 - 2) w okresie dwóch kolejnych miesięcy Wykonawca będzie uporczywie naruszać postanowienia Umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania go do prawidłowego wykonywania przedmiotu Umowy i wyznaczenia mu w tym celu odpowiedniego terminu.
5. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień niniejszej Umowy, w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w następującym zakresie i w przypadku zaistnienia następujących okoliczności:
 - 1) w zakresie i formie przedmiotu zamówienia, jeżeli konieczność wprowadzenia takich zmian jest skutkiem zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmian organizacyjnych w m.st. Warszawie,
 - 2) w sposobie realizacji przedmiotu zamówienia, określonego w szczególności w Załączniku nr 1 i 2 do Umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia takich zmian wynika ze zmiany warunków w zakresie obsługi pasażerów,
 - 3) w przypadku wystąpienia zdarzeń niezależnych od Stron Umowy, powodujących potrzebę wprowadzenia do treści Umowy zmian neutralnych lub korzystnych dla Zamawiającego,
 - 4) w przypadku wszelkich zmian, których Zamawiający nie jest w stanie przewidzieć, a które będą związane ze zmianami w Systemie Pobierania Opłat za Przejazdy (SPOzP) Zamawiającego, w szczególności z wymianą urządzeń kontrolerskich,
 - 5) w zakresie terminów wykonania zamówienia, w szczególności polegających na zmianie na terminy późniejsze – przy czym zmiana może nastąpić wyłącznie z przyczyn, które nie były znane w chwili zawarcia Umowy,
 - 6) w zakresie terminów płatności, o ile zmiany wynikają z wszelkich zmian wprowadzonych do Umowy,
 - 7) w sposobie realizacji przedmiotu zamówienia, jeśli nie spowoduje to wzrostu kosztów usługi i nie wpłynie na obniżenie jakości świadczonych usług,
 - 8) w zakresie limitu określonego w § 2 ust. 3 poprzez zwiększenie lub zmniejszenie liczby kontroli o nie więcej niż 30 % wskazanej liczby,
 - 9) w przypadku, gdy w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy, dojdzie do zmiany stawki podatku od towarów i usług, wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany wynagrodzenia, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 6.
6. Wskazane powyżej zmiany mogą zostać wprowadzone jedynie w przypadku, jeżeli Strony Umowy (Zamawiający i Wykonawca) zgodnie uznają, że zaszły wskazane okoliczności oraz wprowadzenie zmian jest konieczne i niezbędne dla prawidłowej realizacji zamówienia, przy czym w zakresie zmiany, o której mowa w ust. 5 pkt 9, zmiana wynagrodzenia może nastąpić jedynie po ustaleniu stanu faktycznego i prawnego oraz po zbadaniu dokumentów, które Wykonawca dostarczy w celu udowodnienia wpływu zmiany przepisów na wysokość należnego mu wynagrodzenia, pod warunkiem, iż Wykonawca wystąpi z wnioskiem o zmianę w ww. zakresie w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty wejścia w życie przepisów zmieniających. Wynagrodzenie zostanie odpowiednio zwiększone/zmniejszone o kwotę odpowiadającą wzrostowi/obniżce udokumentowanych kosztów o których mowa powyżej, od daty faktycznej zmiany kosztów wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

7. Wszystkie postanowienia, o których mowa w ust. 5 stanowią katalog zmian, na które Zamawiający może wyrazić zgodę. Nie stanowią jednocześnie zobowiązania do wyrażenia takiej zgody.
8. Integralną częścią Umowy są:
 - 1) Oferta złożona przez Wykonawcę,
 - 2) Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia,
 - 3) Załącznik nr 1 – *Instrukcja pracy kontrolera biletów,*
 - 4) Załącznik nr 2 - *Zasady działania w sprawie obsługi i rozliczania w Dziale Kontroli Biletów płatności dokonywanych przez pasażerów w postaci gotówki i przy użyciu mPOS,*
 - 5) Załącznik nr 3 – *Harmonogram nominału roboczogodzin,*
 - 6) Załącznik nr 4 - *Harmonogram wdrażania przedmiotu zamówienia,*
 - 7) Załącznik nr 5 – *Wykaz aktów prawnych regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie.*
 - 8) Załącznik nr 6 – *Opis umundurowania kontrolerów Wykonawcy*
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający

Wykonawca

INSTRUKCJA pracy kontrolera biletów

§ 1

Użyte w Instrukcji określenia oznaczają:

- 1) **czynności pokontrolne** – czynności związane z nałożeniem opłaty dodatkowej,
- 2) **dokumenty przewozu** – bilety i dokumenty uprawniające do korzystania z usług i ulg przewozowych w środkach lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie,
- 3) **druk opłaty dodatkowej** – druk ścisłego zarachowania "Wezwanie do zapłaty/potwierdzenie wpłaty", który kontroler wystawia pasażerowi w przypadku ujawnienia braku ważnego dokumentu przewozu lub braku dokumentu potwierdzającego uprawnienia do ulgi,
- 4) **dyspozytor** – pracownik Zarządu Transportu Miejskiego (ZTM) wykonujący czynności pomocnicze związane z obsługą i rozliczaniem kontrolerów biletów, kontrolerów PKB oraz kontrolerów SKM,
- 5) **Inspektor nadzoru** – funkcyjny kontroler biletów nadzorujący pracę kontrolerów biletów Wykonawcy,
- 6) **karta przenoszenia danych** – karta w formie karty miejskiej przy pomocy której kontroler przenosi dane o pojeździe z kasownika do urządzenia kontrolerskiego,
- 7) **komplet druku opłaty dodatkowej** – druk opłaty dodatkowej składający się z oryginału, kopii oraz dwóch odcinków do wpłaty, o tej samej serii i numerze,
- 8) **kontroler biletów** – osoba uprawniona do kontroli dokumentów przewozu oraz uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów w środkach lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie,
- 9) **kontrola uprawnień zwana dalej kontrolą** – kontrola posiadanych przez pasażerów biletów i dokumentów uprawniających do korzystania z usług przewozowych,
- 10) **przepisy porządkowe** – ogólnie obowiązujące przepisy prawa oraz akty prawa miejscowego regulujące zasady przewozu osób w szczególności Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawie,
- 11) **System Pobierania Opłat za Przejazdy zwany dalej SPOzP** – całość urządzeń technicznych i oprogramowanie systemu biletowego ZTM,
- 12) **usługi** – usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie wykonywane na podstawie zawartej umowy przewozu,
- 13) **zalogowanie** – zarejestrowanie się przez kontrolera biletów w SPOzP na podstawie karty przenoszenia danych przy pomocy urządzenia kontrolerskiego,
- 14) **Wykonawca** – pracodawca kontrolera biletów.
- 15) **Zamawiający** – Zarząd Transportu Miejskiego.

§ 2

1. Kontroler biletów zobowiązany jest do wykazania się znajomością:
 - 1) przepisów porządkowych, Taryfy przewozowej, uprawnień do ulg i sposobu ich dokumentowania oraz innych aktów regulujących zasady wykonywania przewozów i wysokości pobieranych opłat,
 - 2) układu komunikacji obsługiwanej przez środki lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie,
 - 3) wzorów, rodzajów i kodów elektronicznych biletów oraz innych dokumentów potwierdzających uprawnienia,

- 4) dyspozycji i informacji przekazanych przez Zamawiającego oraz Wykonawcę, dotyczących bieżącego wykonywania zadań związanych z kontrolą dokumentów przewozu,
 - 5) postanowień niniejszej Instrukcji.
2. Kontroler biletów przystępujący do pracy zobowiązany jest do posiadania:
- 1) identyfikatora służbowego,
 - 2) urządzenia kontrolerskiego,
 - 3) karty przenoszenia danych,
 - 4) co najmniej 25 szt. druków opłaty dodatkowej,
 - 5) co najmniej 2 szt. druków „Pokwitowanie na zatrzymany bilet/dokument”,
 - 6) co najmniej 10 szt. jednorazowych wejściówek do metra,
 - 7) co najmniej 1 szt. raportu kontrolera,
 - 8) pieczętki z numerem identyfikacyjnym,
 - 9) sprawnych narzędzi pracy wydawanych przez Zamawiającego oraz Wykonawcę,
 - 10) innych elementów ustalanych przez Zamawiającego oraz Wykonawcę.
3. Kontroler biletów odbywając szkolenie praktyczne zobowiązany jest do utrzymania schludnego wyglądu zewnętrznego, w tym do przestrzegania następujących zasad ubioru:
- 1) spodnie lub spódnica uprasowane, w kolorze jednolitym oraz stonowanym, za wyjątkiem typu i rodzaju wojskowego, sportowego oraz dżinsowego,
 - 2) marynarka lub kurtka z materiału bawełna, ortalion lub zbliżone, w kolorze jednolitym i stonowanym, z wyłączeniem typu i rodzaju wojskowego, sportowego oraz dżinsowego,
 - 3) koszula krótki lub długi rękaw w kolorze jednolitym oraz stonowanym,
 - 4) obuwiu - półbuty, trzewiki, kozaki o wzorze i kolorze jednolitym: brąz, granat, czarny lub szary,
 - 5) nakrycie głowy stosowne do pory roku z materiału bawełna lub zbliżone o wzorze i kolorze jednolitym oraz stonowanym, za wyjątkiem typu „bejsbolówka”,
 - 6) sweter lub kamizelkę z dzianiny dopuszcza się jako docieplenie, noszone jedynie pod kurtką w kolorze jednolitym oraz stonowanym,
 - 7) torba podręczna w kolorze jednolitym oraz stonowanym,
 - 8) całość ubioru utrzymana w sposób schludny, czysty, guziki i suwaki pozapinane, kieszenie płaskie (niepowypychane),
 - 9) włosy oraz zarost niezależnie od długości utrzymane w sposób schludny i czysty, wizerunek zgodny z zamieszczonym na identyfikatorze zdjęciem, dodatki do włosów stonowane w kolorystyce.
- Ostateczna interpretacja spełniania powyżej określonych wymogów należy do Zamawiającego.
4. Kontroli wymagań wskazanych w ust. 1, 2 i 3 może dokonywać kierownik Działu Kontroli Biletów ZTM, kierownik sekcji Działu Kontroli Biletów ZTM, dyspozytor lub pracownik ds. nadzoru służby kontrolerskiej ZTM.
5. W przypadku niespełnienia przez kontrolera biletów wymagań określonych w ust. 1, 2 i 3 może on zostać niedopuszczony do realizacji zadań służbowych lub zobowiązany do natychmiastowego ich zakończenia i oddania się do dyspozycji Wykonawcy.

§ 3

1. Za czas wykonywania czynności kontrolerskich w danym dniu pracy przez kontrolera biletów, uznaje się moment włączenia/wyłączenia urządzenia kontrolerskiego.

Urządzenie powinno zostać włączone w chwili jego odebrania od dyspozytora ZTM i wyłączone w momencie jego zdawania.

2. Na zakończenie wykonywania kontroli w danym dniu pracy kontroler biletów zobowiązany jest zdać wypełnione druki opłat dodatkowych wraz z wypełnionym i podpisanym „Szczegółowym raportem pracy kontrolera”.
3. Dyspozytor ma obowiązek:
 - 1) przekazania kontrolerom biletów aktualnych przepisów, dyspozycji oraz informacji mających znaczenie dla realizacji czynności służbowych, a także zadań doraźnych oraz wytycznych określających sposób ich wykonania i taktyki działania, jeśli nie zostały wcześniej przekazane Wykonawcy, w szczególności przekazywać aktualny wykaz dokumentów zastrzeżonych, zgłoszonych przez pasażerów do ZTM,
 - 2) zwrócenia uwagi na stan psychofizyczny kontrolerów biletów i odpowiedniego reagowania w przypadkach budzących wątpliwość.
4. Kontroler biletów pracuje wyłącznie w wyznaczonym rejonie.
5. Kontroler biletów obowiązany jest niezwłocznie dotrzeć w wyznaczony rejon zgodnie z harmonogramem kontroli.
6. Rejon pracy kontrolera biletów może zostać zmieniony w sposób doraźny m.in. w przypadku wystąpienia zatoru komunikacyjnego lub innego zakłócenia w ruchu pojazdów komunikacji miejskiej spowodowanego w szczególności: awarią infrastruktury drogowej, zamknięciem dla ruchu odcinka trasy komunikacyjnej, kolizją lub wypadkiem. Decyzję o dyslokacji kontrolerów biletów w inny rejon, podejmuje Zamawiający.
7. W „Szczegółowym raporcie pracy kontrolera”, o którym mowa w ust. 2, kontroler biletów zobowiązany jest wykazać przerwy w pracy trwające powyżej 20 minut, a w przypadku kontroli przeprowadzanej w pociągach linii S przerwy w pracy dłuższe niż 60 minut.
8. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera biletów długotrwałych opóźnień w kursowaniu pojazdów danej linii komunikacji miejskiej wynoszących powyżej 10 minut w stosunku do ustalonego rozkładu jazdy, kontroler biletów informuje o tym fakcie Zamawiającego, który podejmuje decyzję o dyslokacji kontrolera biletów w inny rejon służbowy do czasu ustania przyczyny utrudnienia.

§ 4

1. Każdy kontroler biletów podstawowo prowadzi kontrolę w zespole składającym się z co najmniej dwóch kontrolerów Wykonawcy lub wspólnie z kontrolerami Zamawiającego.
2. Pracę kontrolerów Wykonawcy nadzoruje Inspektor nadzoru skierowany przez Wykonawcę.
3. Inspektor nadzoru posiada uprawnienia do przeprowadzania kontroli biletowych oraz nakładania opłat dodatkowych wobec pasażerów korzystających z przejazdu bez ważnego biletu oraz nie posiadających uprawnień do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

4. Inspektor nadzoru zobowiązany jest do:
 - 1) bezpośredniego nadzoru nad właściwym sposobem wykonywania czynności służbowych wszystkich kontrolerów Wykonawcy,
 - 2) weryfikacji jakości sporządzanej przez kontrolerów Wykonawcy dokumentacji związanej z wykonywaniem kontroli,
 - 3) weryfikacji stroju oraz wyglądu zewnętrznego kontrolerów Wykonawcy,
 - 4) wydawania i egzekwowania poleceń służbowych kontrolerom Wykonawcy w zakresie zadań związanych z realizacją przedmiotu zamówienia,
 - 5) przedkładania Zamawiającemu i Wykonawcy pisemnej informacji w zakresie osiągnięć oraz uchybień dyscyplinarnych i regulaminowych kontrolerów Wykonawcy,
 - 6) przestrzegania terminowego przekazywania dokumentacji służbowej dotyczącej wykonywanej pracy,
 - 7) współpracy z pracownikami Zamawiającego.

§ 5

1. Celem kontroli jest stwierdzenie, czy pasażer posiada odpowiednie dokumenty przewozu.
2. Kontrola rozpoczyna się w pojeździe lub w strefie biletowej metra.
3. Kontrolę podstawowo rozpoczyna się po odjeździe pojazdu z przystanku (nie dotyczy metra) po:
 - 1) stwierdzeniu, że pasażerowie, którzy wsiedli do pojazdu na ostatnim przystanku przed rozpoczęciem kontroli skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru,
 - 2) zalogowaniu się, a tym samym zablokowaniu kasowników w pojeździe,
 - 3) umieszczeniu identyfikatorów służbowych w miejscu widocznym dla pasażerów, do czasu zakończenia wszystkich czynności służbowych w stosunku do kontrolowanych osób,
 - 4) ogłoszeniu kontroli w sposób kulturalny, wyraźny oraz głośny.
4. W przypadku przeprowadzania kontroli w strefie biletowej metra (na stacji lub we wnętrzu pociągu) kontroler powinien logować się na każdej stacji, na której przeprowadza kontrolę.
5. Weryfikacji ważności biletów należy dokonywać poprzez:
 - 1) w przypadku biletu występującego w formie kartonika przeciągnięcie biletu przez szczelinę służącą do odczytu danych w urządzeniu kontrolerskim oraz ocenę wzrokową;
 - 2) w przypadku biletu zakodowanego na karcie zbliżeniowej przyłożenie karty do czytnika. Podczas weryfikacji biletów imiennych zakodowanych na spersonalizowanej karcie zbliżeniowej kontroler zobowiązany jest porównać zgodność wizerunku osoby okazującej bilet ze zdjęciem na awersie karty, które powinno przedstawiać tę właśnie osobę;
 - 3) kontrolę wzrokową ważności biletu w telefonie komórkowym pasażera w przypadku biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego;
 - 4) ocenę wzrokową w przypadku innych biletów, zaakceptowanych przez Zamawiającego, występujących w formie papierowej
 - 5) w inny sposób określony przez Zamawiającego.

6. Weryfikacja ważności biletów Warszawiaka, Ulgowego Biletu Warszawiaka, Biletu Młodego Warszawiaka, Biletu „Warszawa +” odbywa się poprzez zbliżenie karty do czytnika, porównanie zgodności wizerunku osoby okazującej bilet ze zdjęciem na awersie karty, które powinno przedstawiać tę właśnie osobę oraz sprawdzenie hologramu zamieszczonego na karcie bądź e-hologramu wgranego na nośnik.
7. W każdym przypadku okazania przez pasażera biletu ulgowego, kontroler zobowiązany jest sprawdzić dokumenty uprawniające do ulgi.
8. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 9, kontroler biletów jest obowiązany zaprzestać wykonywania dalszej kontroli po stwierdzeniu pierwszego przypadku braku dokumentów przewozu u pasażera. Pozostali członkowie zespołu wykonują dalej swoje czynności, jednakże w uzasadnionych sytuacjach mogą ich zaprzestać i udzielić wsparcia kontrolerowi wykonującemu czynności w stosunku do pasażera.
9. W przypadku jednoczesnego ujawnienia więcej niż jednego pasażera podróżującego bez dokumentów przewozu dopuszcza się możliwość podjęcia czynności pokontrolnych w stosunku do wszystkich ujawnionych pasażerów.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9 kontroler biletów podejmuje czynności pokontrolne w stosunku do jednego z ujawnionych pasażerów, a w stosunku do pozostałych tylko w sytuacji, gdy żaden inny członek zespołu nie może przeprowadzić tych czynności.
11. Kontroler biletów zatrzymuje dokumenty przewozu lub dokumenty potwierdzające uprawnienie do przejazdów ulgowych w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokumenty te są podrobione lub przerobione, z wyłączeniem dokumentów tożsamości.
12. W przypadku zatrzymania dokumentów, o których mowa w ust. 11, kontroler biletów jest zobowiązany do:
 - 1) wystawienia pasażerowi pokwitowania na zatrzymane dokumenty,
 - 2) poinformowania pasażera o dalszym toku postępowania,
 - 3) sporządzenia raportu i po zakończeniu wykonywania kontroli w danym dniu pracy zdania go wraz z załączonymi dokumentami dyspozytorowi ZTM.

§ 6

1. Podczas kontroli, niezależnie od sposobu zachowania się pasażera, kontroler biletów jest zobowiązany:
 - 1) przestrzegać zasad współzycia społecznego,
 - 2) udzielać pasażerom zwięzłych i wyczerpujących informacji, ograniczających się do zadań służbowych kontrolera,
 - 3) powstrzymać się od komentarzy w szczególności dotyczących braku biletu, zachowania pasażera, jego wyglądu itp.,
 - 4) okazywać awers identyfikatora na każde żądanie wszystkich wnioskujących o to osób.
2. Kontroler biletów zobowiązany jest ponadto do:
 - 1) informowania prowadzącego pojazd o zdarzeniach mających wpływ na bezpieczeństwo jazdy,
 - 2) kontroli jakości usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne w szczególności obserwacji właściwego działania kasowników, automatów biletowych i klimatyzacji w pojazdach oraz zgłaszania o wszystkich zauważonych

nieprawidłowościach na bieżąco telefonicznie Zamawiającemu, a następnie pisemnie w formie raportu,

- 3) pouczenia pasażerów w przypadku naruszenia przez nich przepisów porządkowych z zachowaniem postanowień ust. 1,
- 4) odpowiedniego reagowania w przypadkach zagrożenia bezpieczeństwa pasażerów i prowadzących pojazdy transportu zbiorowego.

3. Kontrolerowi biletów zabrania się :

- 1) przeszukiwania rzeczy pasażera bez względu na cel i okoliczności zdarzenia,
- 2) przyjmowania jakichkolwiek przedmiotów w zastaw,
- 3) odwiedzania prywatnych mieszkań, biur, szkół itp. celem ustalenia danych pasażera, czy pobrania opłaty dodatkowej w gotówce,
- 4) umawiania się z kontrolowanymi pasażerami po godzinach pracy,
- 5) rozpoczęcia kontroli w pojeździe poprzez wpisanie danych pojazdu z klawiatury urządzenia kontrolerskiego, za wyjątkiem przypadku awarii tego urządzenia lub karty przenoszenia danych,
- 6) jednoczesnej kontroli więcej niż jednego dokumentu przewozu,
- 7) prowadzenia kontroli poza wyznaczonym rejonem bez zgody Zamawiającego,
- 8) przekazywania innemu kontrolerowi przydzielonych indywidualnie druków opłaty dodatkowej.

§ 7

1. W przypadku stwierdzenia, że pasażer nie posiada stosownych dokumentów przewozu, kontroler biletów zobowiązany jest:

- 1) zażądać od pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
- 2) sprawdzić czy dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości, którym legitymuje się pasażer nie znajduje się w wykazie zastrzeżonych dokumentów zgłoszonych Zamawiającemu przez pasażerów, w przypadku pozytywnym, należy postąpić zgodnie z punktem 5, sporządzić raport według zasad określonych w § 8 ust. 8 oraz poinformować funkcjonariusza Policji lub inny organ porządkowy o tym fakcie,
- 3) poinformować o możliwości wniesienia opłaty na miejscu wraz z podaniem skutków odmowy udzielenia danych z dokumentu potwierdzającego tożsamość (m.in. utrudniony proces reklamacyjny) lub możliwości wystawienia wezwania do zapłaty, uzyskać informację zwrotną dotyczącą formy wybranej przez pasażera,
- 4) pobrać należność za przewóz wraz z opłatą dodatkową z jednoczesnym wystawieniem potwierdzenia wpłaty albo wystawić wezwanie do zapłaty, rzetelnie wypełniając wszystkie pola ww. druków ze szczególnym uwzględnieniem rzeczywistego czasu i miejsca kontroli oraz opisem okoliczności ujawnienia danego pasażera,
- 5) w przypadku, gdy kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty na podstawie ustnego oświadczenia pasażera, zobowiązany jest do potwierdzenia autentyczności danych osobowych za pośrednictwem funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa uprawnienia do ustalenia tożsamości pasażera,
- 6) wezwać pasażera do podpisania druku opłaty dodatkowej i wręczyć pasażerowi kopię druku opłaty dodatkowej,
- 7) zwrócić dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości, jeżeli został udostępniony kontrolerowi,

- 8) w przypadku odmowy podpisania i/lub przyjęcia przez pasażera wystawionego druku opłaty dodatkowej kontroler biletów zobowiązany jest zamieścić na blankiecie odpowiedni zapis: „odmowa podpisu”, „odmowa przyjęcia”,
 - 9) na życzenie pasażera dopuszcza się wydanie druku opłaty dodatkowej pomimo odmowy podpisu, w takim przypadku kontroler zobowiązany jest zamieścić na blankiecie zapis: „odmowa podpisu, kopię wydano”,
 - 10) w przypadku niewyrażenia zgody przez pasażera na udostępnienie jego danych osobowych lub odmowy udostępnienia tych danych przez funkcjonariusza Policji, kontroler biletów zobowiązany jest do wypełnienia wszystkich rubryk wezwania do zapłaty, z wyjątkiem pól dotyczących danych personalnych pasażera,
 - 11) poinformować pasażera o trybie odwoławczym od nałożonej opłaty dodatkowej,
 - 12) w każdym przypadku podania przez pasażera jako przyczyny przeterminowania ważności biletu czasowego opóźnienia się środka komunikacji miejskiej, kontroler biletów zobowiązany jest do wpisania takiej informacji do rubryki „uwagi” wystawionego druku opłaty dodatkowej,
 - 13) poinformować pasażera o możliwości kontynuowania podróży pojazdem, w którym został wystawiony druk opłaty dodatkowej.
2. W sytuacji wyrażenia przez pasażera żądania opuszczenia pojazdu, kontroler biletów zobowiązany jest poinformować, że wystawiony druk opłaty dodatkowej, nie upoważnia do kontynuowania podróży innym pojazdem.

§ 8

1. W przypadku niezapłacenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową i nie okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości kontroler biletów ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają prawo do podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.
2. Ujęcie pasażera powinno powodować możliwie najmniejszą dolegliwość dla osoby, wobec której je zastosowano.
3. Ujęcie powinno być zastosowane po uprzednim bezskutecznym wezwaniu pasażera do zachowania zgodnego z prawem i pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera i tylko wówczas, gdy pasażer z tego miejsca oddala się.
4. Kontroler biletów może odstąpić od uprzedniego wezwania pasażera do pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera jeżeli zwłoka spowodowałaby oddalenie się pasażera z tego miejsca.
5. Kontroler biletów odstępuje od stosowania ujęcia, jeżeli pasażer podporządkuje się jego wezwaniu do pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.
6. Ujęcia wobec kobiet o widocznej ciąży oraz osób o widocznym kalectwie stosuje się z zachowaniem zasad szczególnej ostrożności.
7. W przypadku ustalenia tożsamości pasażera przez funkcjonariusza Policji, kontroler biletów zwraca się do funkcjonariusza Policji o przekazanie danych osobowych pasażera celem wystawienia wezwania do zapłaty.

8. Z czynności ujęcia oraz odmowy okazania przez pasażera dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości kontroler biletów jest obowiązany sporządzić raport, który powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę i godzinę kontroli,
 - 2) miejsce zdarzenia,
 - 3) opis postępowania kontrolera poprzedzającego zdarzenie,
 - 4) opis zachowania pasażera,
 - 5) skutki zastosowania określonych środków przez kontrolera,
 - 6) dane ewentualnych świadków,
 - 7) informacje o interwencji organów porządkowych,
 - 8) inne ważne okoliczności.

§ 9

1. Wydawanie kontrolerowi biletów druków opłat dodatkowych jest odnotowywane w odpowiednich rejestrach z uwzględnieniem: daty pobrania, nazwiska, imienia i numeru służbowego kontrolera, numeracji wydanych druków oraz potwierdzone czytelnym podpisem kontrolera.
2. Kontroler biletów jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu druków opłat dodatkowych: błędnie wypełnionych, uszkodzonych lub anulowanych, wraz z raportem wyjaśniającym.
3. W sytuacji pozostawienia lub wręczenia kontrolerowi biletów przez pasażera jakichkolwiek rzeczy bądź dowolnej kwoty pieniężnej, która nie odpowiada równowartości opłaty dodatkowej, zobowiązany jest on natychmiast po zakończeniu przedmiotowej kontroli powiadomić telefonicznie o tym fakcie dyspozytora oraz niezwłocznie sporządzić raport z opisem zdarzenia. Raport wraz z gotówką kontroler biletów zdaje dyspozytorowi.
4. Każdorazowo po zakończeniu czynności służbowych, kontroler biletów zobowiązany jest do rozliczenia się z pobranych od pasażerów opłat dodatkowych oraz należności za przewóz, według zasad obsługi i rozliczania płatności określonych w załączniku nr 2 do Umowy.

§ 10

W przypadku braku możliwości o obiektywnym charakterze przekazania dokumentów oraz rozliczenia po zakończeniu czynności kontrolnych, kontroler biletów zobowiązany jest dokonać rozliczenia w następnym dniu pełnienia czynności kontrolnych zgodnie z harmonogramem.

§ 11

Rozstrzygnięcia w sytuacjach nieokreślonych niniejszą Instrukcją oraz interpretacja jej zapisów należą do Zamawiającego.

Zasady działania
w sprawie obsługi i rozliczania w Dziale Kontroli Biletów płatności dokonywanych przez
pasażerów w postaci gotówki i przy użyciu mPOS

§ 1

Użyte w niniejszym dokumencie określenia oznaczają:

- 1) **potwierdzenie wpłaty** – druk opłaty dodatkowej, wprowadzony Zarządzeniem w sprawie Instrukcji pracy kontrolera biletów Zarządu Transportu Miejskiego, potwierdzający wniesienie opłaty na miejscu, które kontroler wystawia pasażerowi w przypadku pobrania należności w postaci gotówki lub zapłaty przy użyciu karty płatniczej,
- 2) **mPOS** – terminal płatniczy, mobilne urządzenia służące do przyjmowania zapłaty przy użyciu kart płatniczych,
- 3) **potwierdzenie transakcji** – paragon niefiskalny wydrukowany z mPOS potwierdzający dokonanie zapłaty kartą płatniczą,
- 4) **raport dzienny** - paragon niefiskalny wydrukowany z mPOS uwzględniający wszystkie dokonane transakcje,
- 5) **KP** – druk ścisłego zarachowania „kasa przyjmie”,
- 6) **KW** – druk ścisłego zarachowania „kasa wypłaci”,
- 7) **RK** – Raport Kasowy, druk ścisłego zarachowania zawierający zestawienie KP, KW oraz inne dokumenty,
- 8) **kasa** – kasa Działu Kontroli Biletów,
- 9) **kasjer** – pracownik kasy Działu Kontroli Biletów,
- 10) **kontroler** – kontroler biletów.

§ 2

W przypadku stwierdzenia, że pasażer nie posiada stosownych dokumentów przewozu kontroler:

- 1) informuje pasażera o możliwości wniesienia opłaty na miejscu w postaci gotówkowej lub przy użyciu mPOS,
- 2) jeśli pasażer dysponuje kartą płatniczą i wyrazi chęć skorzystania z tej formy płatności kontroler udostępnia mu mPOS w taki sposób, aby posiadacz karty miał bezpośredni dostęp do mPOS oraz nie mógł być obserwowany przez inne osoby podczas wprowadzania kodu PIN,
- 3) w przypadku wniesienia opłaty przy użyciu mPOS kontroler drukuje za pomocą mPOS dwa egzemplarze potwierdzenia transakcji, z których kopię wręcza pasażerowi, a oryginał zachowuje do dalszego rozliczenia w kasie wraz z potwierdzeniami wpłaty,

- 4) wręcza pasażerowi potwierdzenie wpłaty, z czytelnie wypełnionymi wymaganymi polami ww. druku, ze szczególnym uwzględnieniem rzeczywistego czasu i miejsca kontroli, a także adnotacją wskazującą, że zapłaty dokonano w postaci gotówki lub przy użyciu mPOS.

§ 3

Na koniec dnia roboczego kontroler:

- 1) drukuje z mPOS raport dzienny uwzględniający wszystkie dokonane transakcje,
- 2) do raportu dziennego dołącza wszystkie potwierdzenia wpłaty wraz z potwierdzeniami transakcji dokonanych przy użyciu mPOS,
- 3) zaznacza w „Szczegółowym raporcie pracy kontrolera” pozycje potwierdzeń wpłat uregulowanych przy użyciu mPOS, odnotowując numer bezpiecznej koperty, jeżeli nie ma możliwości rozliczenia opłat w kasie,
- 4) zobowiązany jest do rozliczenia się w kasie ze wszystkich opłat gotówkowych oraz transakcji dokonanych przy użyciu mPOS,
- 5) w przypadku braku możliwości osobistego rozliczenia, o którym mowa w pkt 4, kontroler zobowiązany jest do włożenia do wrzutni zainstalowanej na dyspozytorni Działu Kontroli Biletów bezpiecznej koperty zawierającej:
 - a) wystawione potwierdzenia wpłaty dokonanych gotówką wraz z odpowiadającą im łączną kwotą,
 - b) wystawione potwierdzenia wpłaty z załączonymi potwierdzeniami transakcji, dokonanych przy użyciu mPOS wraz z raportem dziennym ze wszystkich przyjętych opłat.

§ 4

Zadania kasjera:

- 1) kasjer rozliczając kontrolerów zobowiązany jest:
 - a) sprawdzić czy łączna kwota z raportu dziennego jest zgodna z potwierdzeniami wpłat,
 - b) sprawdzić czy do ww. potwierdzeń wpłat załączone są odpowiednie potwierdzenia transakcji,
 - c) wystawić KP, załączając do kopii przeznaczonej do księgowości raport dzienny.
- 2) kasjer wraz z osobą wyznaczoną przez Kierownika Działu Kontroli Biletów dokonuje komisyjnego otwarcia wrzutni zgodnie z Protokołem otwarcia wrzutni stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszych Zasad działania, a następnie otwiera bezpieczne koperty zgodnie z Protokołem otwarcia bezpiecznych kopert stanowiącym załącznik nr 2,
- 3) rozlicza zawarte w kopertach potwierdzenia wpłaty postępując według zasad określonych w pkt 1 lit. a – c,
- 3a) do każdego Protokołu otwarcia bezpiecznych kopert załącza kopię wystawionego KP,
- 4) po przyjęciu od kontrolerów wszystkich potwierdzeń wpłat oraz po sprawdzeniu bezpiecznych kopert kasjer sporządza RK zawierający:

- a) zaprzychodowane na KP opłaty wniesione gotówką,
 - b) zaprzychodowane na KP opłaty wniesione za pomocą mPOS,
 - c) rozchodowaną, na wystawionym na swoje nazwisko KW, sumę wszystkich zaprzychodowanych danego dnia raportów dziennych,
 - d) rozchodowaną na wystawionym na swoje nazwisko KW wpłatę gotówki do banku,
- 5) potwierdzenia wpłat opisuje wg ustalonego wzoru: A/B/C, gdzie:
- A** to liczba porządkowa z RK, pod którą wpisane jest KP potwierdzające rozliczenie przedmiotowego potwierdzenia wpłaty, **B** to nr RK, **C** to inicjały kasjera, który sporządził przedmiotowy RK,
- 6) kasjer przekazuje RK do Działu Księgowości, z załączonymi kopiami KP i oryginałami KW wraz z załącznikami (odpowiednio: dot. mPOS -dziennymi raportami, dot. wpłaty do banku- odcinka bezpiecznej koperty lub bankowy dowód wpłaty),
- 7) kopię RK pozostawia w Dziale Kontroli Biletów wraz z kopiami załączników, a oryginały potwierdzeń wpłat przekazuje wraz z kserokopią RK do Działu Windykacji.

§ 5

1. W przypadku, gdy pasażer wnoszący opłatę w gotówce oddali się, pozostawiając kontrolerowi resztę z opłaty wniesionej gotówką:
 - 1) kontroler rozlicza się z całej otrzymanej gotówki wraz z raportem wyjaśniającym okoliczności pozostawionej reszty,
 - 2) kasjer wystawia KP i rozpisuje kwotę na opłatę dodatkową oraz na kwotę „nadwyżka pasażera do wyjaśnienia”, w sporządzanym RK również rozpisuje kwotę w dwóch pozycjach,
2. W przypadku, gdy pasażer oddali się, pozostawiając kontrolerowi w gotówce kwotę niższą od wymaganej opłaty dodatkowej:
 - 1) kontroler rozlicza się z całej otrzymanej gotówki wraz z raportem wyjaśniającym okoliczności pozostawionej kwoty,
 - 2) kasjer wystawia KP wpisując „pozostawiona przez pasażera kwota do wyjaśnienia”,
3. W przypadku, gdy kontroler pobierze od pasażera przy użyciu mPOS kwotę niezgodną z potwierdzeniem wpłaty, zobowiązany jest anulować transakcję i wprowadzić prawidłową kwotę, a w przypadku braku takiej możliwości:
 - 1) jeżeli kwota pobrana od pasażera jest wyższa to:
 - a) kontroler sporządza w tej sprawie raport wyjaśniający i rozliczając się w kasie dołącza go do potwierdzenia wpłaty i potwierdzenia transakcji,
 - b) kasjer wystawia KP rozpisuje kwotę na opłatę dodatkową oraz na kwotę do wyjaśnienia, w sporządzanym RK również rozpisuje kwotę w dwóch pozycjach,
 - c) na podstawie dokumentów źródłowych (potwierdzenie wpłaty, potwierdzenie transakcji oraz raport wyjaśniający kontrolera) Dział Kontroli Biletów występuje do operatora mPOS z wnioskiem o zwrot na właściwą kartę płatniczą kwoty, która stanowi nadpłatę pasażera,

- d) po otrzymaniu informacji od operatora i wskazaniu wyciągu bankowego, w którym wykazano zwrot, Dział Kontroli Biletów występuje z wnioskiem do Działu Księgowości o przebiegowanie kwoty, która była do wyjaśnienia z konta „różne dochody ZTM” na konto „mandaty”,
- 2) jeżeli kwota pobrana od pasażera jest niższa to:
 - a) kontroler sporządza w tej sprawie raport wyjaśniający i rozliczając się w kasie dołącza go do potwierdzenia wpłaty i potwierdzenia transakcji,
 - b) wpłaca do kasy gotówką kwotę, która stanowi różnicę pomiędzy kwotą należną a pobraną od pasażera.
4. W przypadku, gdy w trakcie pracy mPOS automatycznie się zresetuje pobierając aktualizacje i raport dzienny zostanie wyzerowany, kontroler zobowiązany jest:
- 1) po wydrukowaniu raportu dziennego i zakończeniu zmiany, zrobić kserokopię wszystkich potwierdzeń transakcji, jakie przeprowadzał w danej zmianie,
 - 2) sporządzić oświadczenie dotyczące zaistniałej sytuacji,
 - 3) przekazać kasjerowi wszystkie dokumenty.

Protokół otwarcia wrzutni Działu Kontroli Biletów ZTM

Data i godzina otwarcia

Miejsce otwarcia **Kasa w Dziale Kontroli Biletów ZTM**

Uczestnicy otwarcia(czytelnie imię i nazwisko).....

.....(czytelnie imię i nazwisko).....

L.p.	Numer koperty	Imię, nazwisko i nr służbowy pracownika (użytkownika koperty)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

Uwagi:

.....

Podpis czytelny

Podpis czytelny

Protokół otwarcia bezpiecznych kopert z opłatami dodatkowymi wraz z gotówką bądź raportami mPOS

Data i godzina otwarcia

Miejsce otwarcia **Kasa w Dziale Kontroli Biletów ZTM**

Uczestnicy otwarcia(czytelnie imię i nazwisko).....
.....(czytelnie imię i nazwisko).....

Numer koperty		
Wartość opłat bezgotówkowych (BG)		Gotówka
Wartość opłat gotówkowych (G)		
Razem		

Uwagi:
.....

Podpis czytelny

Podpis czytelny

Nominał godzin do kontroli biletów

	Dni w miesiącu	Zmiany pracownicze	Liczba kontrolerów dziennie	Liczba godzin dziennie	Nominał godzin
Szkolenia praktyczne dla pracowników Etapu I	robocze, niedziele i święta	8-godzinne	max 20	max 160	max 480
Etap I	robocze	8-godzinne	10	80	(suma dni roboczych w miesiącu i liczby godzin dziennie)
Razem					suma godzin szkolenia dla Etapu I i godzin przepracowanych w Etapie I
Szkolenia praktyczne dla pracowników Etapu II	robocze, niedziele i święta	8-godzinne	max 20	max 160	max 480
Etap II	robocze	8-godzinne	20	160	(suma dni roboczych w miesiącu i liczby godzin dziennie)
Razem					suma godzin szkolenia dla Etapu II i godzin przepracowanych w Etapie II
Szkolenia praktyczne dla pracowników Etapu III	robocze, niedziele i święta	8-godzinne	max 20	max 160	max 480
Etap III	Robocze	8/12 - godzinne	30/20	240	(suma dni roboczych i świątecznych w miesiącu i liczby godzin dziennie)
	Soboty, niedziele, święta		12/8	96	
Razem					suma godzin szkolenia dla Etapu III i godzin przepracowanych w Etapie III
Razem				

Nominał godzin do kontroli biletów - 2018

Nominał godzin do kontroli biletów - 2018

Styczeń			Luty			Marzec			Kwiecień			Maj			Czerwiec			Lipiec			Sierpień			Wrzesień			Październik			Listopad				
Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina	Data	Roboczy / Święto	Nominalna godzina					
2018-01-01	Pn	96	2018-02-01	Cz	240	2018-03-01	Cz	240	2017-04-01	Nd	96	2018-05-01	Wt	96	2018-06-01	Pt	240	2018-07-01	Nd	96	2018-08-01	Sr	240	2018-09-01	So	96	2018-10-01	Pn	240	2018-11-01	Cz	96		
2018-01-02	Wt	240	2018-02-02	Pt	240	2018-03-02	Pt	240	2017-04-02	Pn	96	2018-05-02	Sr	240	2018-06-02	So	96	2018-07-02	Pn	240	2018-08-02	Cz	240	2018-09-02	Nd	96	2018-10-02	Wt	240	2018-11-02	Pt	240		
2018-01-03	Sr	240	2018-02-03	So	96	2018-03-03	So	96	2017-04-03	Wt	240	2018-05-03	Cz	96	2018-06-03	Nd	96	2018-07-03	Wt	240	2018-08-03	Pt	240	2018-09-03	Pn	240	2018-10-03	Sr	240	2018-11-03	So	96		
2018-01-04	Cz	240	2018-02-04	Nd	96	2018-03-04	Nd	96	2017-04-04	Sr	240	2018-05-04	Pt	240	2018-06-04	Pn	240	2018-07-04	Sr	240	2018-08-04	So	96	2018-09-04	Wt	240	2018-10-04	Cz	240	2018-11-04	Nd	96		
2018-01-05	Pt	240	2018-02-05	Pn	240	2018-03-05	Pn	240	2017-04-05	Cz	240	2018-05-05	So	96	2018-06-05	Wt	240	2018-07-05	Cz	240	2018-08-05	Nd	96	2018-09-05	Sr	240	2018-10-05	Pt	240	2018-11-05	Pn	240		
2018-01-06	So	96	2018-02-06	Wt	240	2018-03-06	Wt	240	2017-04-06	Pt	240	2018-05-06	Nd	96	2018-06-06	Sr	240	2018-07-06	Pt	240	2018-08-06	Pn	240	2018-09-06	Cz	240	2018-10-06	So	96	2018-11-06	Wt	240		
2018-01-07	Nd	96	2018-02-07	Sr	240	2018-03-07	Sr	240	2017-04-07	So	96	2018-05-07	Pn	240	2018-06-07	Cz	240	2018-07-07	So	96	2018-08-07	Wt	240	2018-09-07	Pt	240	2018-10-07	Nd	96	2018-11-07	Sr	240		
2018-01-08	Pn	240	2018-02-08	Cz	240	2018-03-08	Cz	240	2017-04-08	Nd	96	2018-05-08	Wt	240	2018-06-08	Pt	240	2018-07-08	Nd	96	2018-08-08	Sr	240	2018-09-08	So	96	2018-10-08	Pn	240	2018-11-08	Cz	240		
2018-01-09	Wt	240	2018-02-09	Pt	240	2018-03-09	Pt	240	2017-04-09	Pn	240	2018-05-09	Sr	240	2018-06-09	So	96	2018-07-09	Pn	240	2018-08-09	Cz	240	2018-09-09	Nd	96	2018-10-09	Wt	240	2018-11-09	Pt	240		
2018-01-10	Sr	240	2018-02-10	So	96	2018-03-10	So	96	2017-04-10	Wt	240	2018-05-10	Cz	240	2018-06-10	Nd	96	2018-07-10	Wt	240	2018-08-10	Pt	240	2018-09-10	Pn	240	2018-10-10	Sr	240	2018-11-10	So	96		
2018-01-11	Cz	240	2018-02-11	Nd	96	2018-03-11	Nd	96	2017-04-11	Sr	240	2018-05-11	Pt	240	2018-06-11	Pn	240	2018-07-11	Sr	240	2018-08-11	So	96	2018-09-11	Wt	240	2018-10-11	Cz	240	2018-11-11	Nd	96		
2018-01-12	Pt	240	2018-02-12	Pn	240	2018-03-12	Pn	240	2017-04-12	Cz	240	2018-05-12	So	96	2018-06-12	Wt	240	2018-07-12	Cz	240	2018-08-12	Nd	96	2018-09-12	Sr	240	2018-10-12	Pt	240	2018-11-12	Pn	240		
2018-01-13	So	96	2018-02-13	Wt	240	2018-03-13	Wt	240	2017-04-13	Pt	240	2018-05-13	Nd	96	2018-06-13	Sr	240	2018-07-13	Pt	240	2018-08-13	Pn	240	2018-09-13	Cz	240	2018-10-13	So	96	2018-11-13	Wt	240		
2018-01-14	Nd	96	2018-02-14	Sr	240	2018-03-14	Sr	240	2017-04-14	So	96	2018-05-14	Pn	240	2018-06-14	Cz	240	2018-07-14	So	96	2018-08-14	Wt	240	2018-09-14	Pt	240	2018-10-14	Nd	96	2018-11-14	Sr	240		
2018-01-15	Pn	240	2018-02-15	Cz	240	2018-03-15	Cz	240	2017-04-15	Nd	96	2018-05-15	Wt	240	2018-06-15	Pt	240	2018-07-15	Nd	96	2018-08-15	Sr	96	2018-09-15	So	96	2018-10-15	Pn	240	2018-11-15	Cz	240		
2018-01-16	Wt	240	2018-02-16	Pt	240	2018-03-16	Pt	240	2017-04-16	Pn	240	2018-05-16	Sr	240	2018-06-16	So	96	2018-07-16	Pn	240	2018-08-16	Cz	240	2018-09-16	Nd	96	2018-10-16	Wt	240	2018-11-16	Pt	240		
2018-01-17	Sr	240	2018-02-17	So	96	2018-03-17	So	96	2017-04-17	Wt	240	2018-05-17	Cz	240	2018-06-17	Nd	96	2018-07-17	Wt	240	2018-08-17	Pt	240	2018-09-17	Pn	240	2018-10-17	Sr	240	2018-11-17	So	96		
2018-01-18	Cz	240	2018-02-18	Nd	96	2018-03-18	Nd	96	2017-04-18	Sr	240	2018-05-18	Pt	240	2018-06-18	Pn	240	2018-07-18	Sr	240	2018-08-18	So	96	2018-09-18	Wt	240	2018-10-18	Cz	240	2018-11-18	Nd	96		
2018-01-19	Pt	240	2018-02-19	Pn	240	2018-03-19	Pn	240	2017-04-19	Cz	240	2018-05-19	So	96	2018-06-19	Wt	240	2018-07-19	Cz	240	2018-08-19	Nd	96	2018-09-19	Sr	240	2018-10-19	Pt	240	2018-11-19	Pn	240		
2018-01-20	So	96	2018-02-20	Wt	240	2018-03-20	Wt	240	2017-04-20	Pt	240	2018-05-20	Nd	96	2018-06-20	Sr	240	2018-07-20	Pt	240	2018-08-20	Pn	240	2018-09-20	Cz	240	2018-10-20	So	96	2018-11-20	Wt	240		
2018-01-21	Nd	96	2018-02-21	Sr	240	2018-03-21	Sr	240	2017-04-21	So	96	2018-05-21	Pn	240	2018-06-21	Cz	240	2018-07-21	So	96	2018-08-21	Wt	240	2018-09-21	Pt	240	2018-10-21	Nd	96	2018-11-21	Sr	240		
2018-01-22	Pn	240	2018-02-22	Cz	240	2018-03-22	Cz	240	2017-04-22	Nd	96	2018-05-22	Wt	240	2018-06-22	Pt	240	2018-07-22	Nd	96	2018-08-22	Sr	240	2018-09-22	So	0	2018-10-22	Pn	240	2018-11-22	Cz	240		
2018-01-23	Wt	240	2018-02-23	Pt	240	2018-03-23	Pt	240	2017-04-23	Pn	240	2018-05-23	Sr	240	2018-06-23	So	96	2018-07-23	Pn	240	2018-08-23	Cz	240	2018-09-23	Nd	96	2018-10-23	Wt	240	2018-11-23	Pt	240		
2018-01-24	Sr	240	2018-02-24	So	96	2018-03-24	So	96	2017-04-24	Wt	240	2018-05-24	Cz	240	2018-06-24	Nd	96	2018-07-24	Wt	240	2018-08-24	Pt	240	2018-09-24	Pn	240	2018-10-24	Sr	240	2018-11-24	So	96		
2018-01-25	Cz	240	2018-02-25	Nd	96	2018-03-25	Nd	96	2017-04-25	Sr	240	2018-05-25	Pt	240	2018-06-25	Pn	240	2018-07-25	Sr	240	2018-08-25	So	96	2018-09-25	Wt	240	2018-10-25	Cz	240	2018-11-25	Nd	96		
2018-01-26	Pt	240	2018-02-26	Pn	240	2018-03-26	Pn	240	2017-04-26	Cz	240	2018-05-26	So	96	2018-06-26	Wt	240	2018-07-26	Cz	240	2018-08-26	Nd	96	2018-09-26	Sr	240	2018-10-26	Pt	240	2018-11-26	Pn	240		
2018-01-27	So	96	2018-02-27	Wt	240	2018-03-27	Wt	240	2017-04-27	Pt	240	2018-05-27	Nd	96	2018-06-27	Sr	240	2018-07-27	Pt	240	2018-08-27	Pn	240	2018-09-27	Cz	240	2018-10-27	So	96	2018-11-27	Wt	240		
2018-01-28	Nd	96	2018-02-28	Sr	240	2018-03-28	Sr	240	2017-04-28	So	96	2018-05-28	Pn	240	2018-06-28	Cz	240	2018-07-28	So	96	2018-08-28	Wt	240	2018-09-28	Pt	240	2018-10-28	Nd	96	2018-11-28	Sr	240		
2018-01-29	Pn	240				2018-03-29	Cz	240	2017-04-29	Nd	96	2018-05-29	Wt	240	2018-06-29	Pt	240	2018-07-29	Nd	96	2018-08-29	Sr	240	2018-09-29	So	96	2018-10-29	Pn	240	2018-11-29	Cz	240		
2018-01-30	Wt	240				2018-03-30	Pt	240	2017-04-30	Pn	240	2018-05-30	Sr	240	2018-06-30	So	96	2018-07-30	Pn	240	2018-08-30	Cz	240	2018-09-30	Nd	96	2018-10-30	Wt	240	2018-11-30	Pt	240		
2018-01-31	Sr	240				2018-03-31	So	96				2018-05-31	Cz	96				2018-07-31	Wt	240	2018-08-31	Pt	240				Sr	240						
		6144			5568			6144			5760			5856			5904			6144			6144			5664			6288			5904		65520

Harmonogram wdrażania przedmiotu zamówienia

Dni w miesiącu	Zmiany pracownicze	Liczba kontrolerów dziennie	Liczba godzin dziennie	Liczba dni na wdrożenie, liczona od dnia podpisania Umowy	Termin wdrożenia liczony od dnia podpisania Umowy tj. od
----------------	--------------------	--------------------------------	---------------------------	---	---

Etap I

Robocze	8-godzinne	10	80 dni	do dnia
---------	------------	----	----	-----------	---------------

Etap II

Robocze	8-godzinne	20	160 dni	do dnia
---------	------------	----	-----	-----------	---------------

Etap III

Robocze	8/12 - godzinne	30/20	240 dni	do dnia
Soboty, niedziele, święta		12/8	96		

**Wykaz aktów prawnych
regulujących funkcjonowanie lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie**

1. Uchwała Nr XXVI/658/2016 Rady m.st. Warszawy z dnia 21 kwietnia 2016 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących w lokalnym transporcie zbiorowym.
2. Zarządzenie Nr 790/2016 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 27 maja 2016 r. w sprawie Regulaminu przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez m. st. Warszawę.
3. Uchwała Nr XXVI/858/2008 Rady m. st. Warszawy z dnia 13 marca 2008 r. w sprawie opłat za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawie, zmiany uchwały w sprawie ustalenia ulg za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawie oraz zmiany uchwały w sprawie regulaminu przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawie (ze zm.).
4. Uchwała Nr LVI/1584/2013 Rady m.st. Warszawy z dnia 23 maja 2013 r. w sprawie ustalenia ulg za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie (ze zm.).
5. Uchwała Nr VI/103/2015 Rady m.st. Warszawy z dnia 26 lutego 2015 r. w sprawie ustalenia zniżek w cenach biletów za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie dla osób zamieszkałych na terenie m.st. Warszawy, które rozliczają podatek dochodowy od osób fizycznych we właściwym urzędzie skarbowym oraz dla dzieci tych osób.
6. Uchwała Nr LXXXIV/2145/2014 Rady m.st. Warszawy z dnia 26 czerwca 2014 r. w sprawie ustalenia zniżek w cenach biletów za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego m.st. Warszawy dla mieszkańców gmin, z którymi zawarto porozumienie w sprawie dopłat do cen biletów.
7. Uchwała Nr XCIV/2431/2014 Rady m.st. Warszawy z dnia 6 listopada 2014 r. w sprawie ustalenia granic strefy biletowej 1 (ze zm.).

ELEMENTY UMUNDUROWANIA KONTROLERÓW BILETÓW

1. Kurtka zimowa

Kurtka w kolorze czarnym zapewniająca ochronę przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, wodoodporna.

Kurtka powinna posiadać:

- zapięcie z przodu na zamek błyskawiczny kryty listwą na zatrzaski,
- odpinany kaptur.

2. Kurtka letnia

Kurtka w kolorze czarnym, zapewniająca ochronę przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, wodoodporna.

3. Bluza polarowa – wyłącznie jako docieplenie pod kurtkę

Bluza polarowa w kolorze czarnym ze stójką, zapinana na zamek błyskawiczny.

4. Koszula męska długi rękaw

Krój klasyczny, kolor biały, zapinana na guziki - plisa z odkrytymi guzikami. Kołnierzyk koszulowy, rękawy długie, mankiet zapinany na guzik.

5. Koszula męska krótki rękaw

Krój klasyczny, kolor biały. Zapinana na guziki - plisa z odkrytymi guzikami. Kołnierzyk koszulowy, rękawy krótkie (długość do łokcia).

6. Koszula damska długi rękaw

Koszula lekko dopasowana w talii, w kolorze białym. Zapinana na guziki. Kołnierzyk koszulowy. Rękawy długie zakończone mankietami zapinanymi na guzik.

7. Koszula damska krótki rękaw

Koszula lekko dopasowana w talii, w kolorze białym. Zapinana na guziki. Kołnierzyk koszulowy, rękawy krótkie (długość do łokcia).

8. Spodnie letnie damskie/męskie

Spodnie mundurowe, czarne, z regulacją w pasie, nogawki podwinięte bez mankietów.

9. Spodnie zimowe damskie/męskie

Spodnie mundurowe, czarne, z regulacją w pasie, nogawki podwinięte bez mankietów.

10. Spódnica

Szyta na miarę, prosta, ku dołowi lekko zwężona. Na podszewce. Góra wykończona w pasek, suwak z tyłu, długość do kolan. Kolor czarny.

11. Krawat żakardowy zapinany na napy pod kołnierzykiem.

Długość 145 cm, szerokość 8 cm, kolor szary.

12. Czapka zimowa wełniana

Kolor czarny.

13. Buty

Półbuty, trzewiki, kozaki, kolor czarny jednolity.