

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 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 na podstawie umowy o pracę zaakceptowane przez Zamawiającego do wykonywania usługi,
 - 3) **w dni robocze 120 roboczogodzin dziennie** przez:
 - 10 kontrolerów biletów w systemie 2-zmianowym (12 godz.) lub
 - 15 kontrolerów biletów w systemie 3-zmianowym (8 godz.) na dobę,w tym jednego Inspektora nadzoru na każdej zmianie od początku wdrożenia przedmiotu zamówienia,
 - 4) **w soboty, niedziele i święta 168 roboczogodzin dziennie** przez:
 - 14 kontrolerów biletów w systemie 2-zmianowym (12 godz.) lub
 - 21 kontrolerów w systemie 3-zmianowym (8 godz.) na dobę,w tym jednego Inspektora nadzoru na każdej zmianie od początku wdrożenia przedmiotu zamówienia.
4. Zamawiający przewiduje wdrażanie przedmiotu zamówienia w trzech etapach, zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy:

Etap I – kontrole prowadzone będą:

 - w dni robocze przez **9** kontrolerów biletów na dobę w systemie 3-zmianowym (8 godz.) – tj. **72** roboczogodziny dziennie
 - w weekendy i święta przez **12** kontrolerów biletów na dobę w systemie 3-zmianowym (8 godz.) – tj. **96** roboczogodzin dziennie,Termin wdrożenia – **max 30 dni** od dnia rozpoczęcia realizacji przedmiotu zamówienia tj. od 1.12.2018 r.

Pisemne zgłoszenie listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w Etapie I Zamawiający przewiduje najpóźniej do dnia **16.11.2018 r.**

Etap II – kontrole prowadzone będą:

- w dni robocze przez **10** kontrolerów biletów na dobę w systemie 3-zmianowym (8 godz.) – tj. **80** roboczogodzin dziennie,
- w weekendy i święta przez **14** kontrolerów biletów na dobę w systemie 3-zmianowym (8 godz.) – tj. **112** roboczogodzin dziennie,

Termin wdrożenia – **max 60 dni** od dnia rozpoczęcia realizacji przedmiotu zamówienia tj. od 1.12.2018 r.

Pisemne zgłoszenie listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w Etapie II Zamawiający przewiduje najpóźniej do dnia **17.12.2018 r.**

Etap III – kontrole prowadzone będą:

- w dni robocze przez **15** kontrolerów biletów na dobę w systemie 3-zmianowym (8 godz.) lub przez **10** kontrolerów biletów w systemie 2-zmianowym (12 godz.) – tj. **120** roboczogodzin dziennie,
- w weekendy i święta przez **21** kontrolerów biletów na dobę w systemie 3-zmianowym (8 godz.) lub przez **14** kontrolerów w systemie 2-zmianowym (12 godz.) – tj. **168** roboczogodzin dziennie,

Termin wdrożenia – **max 90 dni** od dnia rozpoczęcia realizacji przedmiotu zamówienia tj. od 1.12.2018 r.

Pisemne zgłoszenie listy osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy w Etapie III Zamawiający przewiduje najpóźniej do dnia **15.01.2019 r.**

5. Miesięczny minimalny limit kontroli dokumentów przewozu odnotowanych w Systemie Pobierania Opłat za Przejazdy (SPOzP), jaki Wykonawca będzie zobowiązany Wykonać w trakcie trwania Umowy został określony w Załączniku nr 2 do Umowy.
6. Maksymalna liczba godzin, w których realizowany będzie przedmiot zamówienia wyniesie:
 - w roku 2018 – **2960**,
 - w roku 2019 – **48840**,
 - w roku 2020 – **45096**,

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

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 **21** i nie większej niż **48** 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 oraz zasad BHP i przepisów przeciwpożarowych.
 10. Uprawnienia do prowadzenia kontroli biletowej będą nadawane kontrolerowi biletów po:
 - a) zdaniu egzaminu kwalifikacyjnego ze znajomości przepisów regulujących korzystanie ze środków lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie, przeprowadzonego w miejscu, terminie i na zasadach określonych przez Zamawiającego,
 - b) odbyciu szkolenia stanowiskowego w zakresie obsługi urządzeń kontrolerskich, ochrony danych osobowych oraz zasad bezpieczeństwa na stanowisku kontrolera biletów 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 powyżej.
 12. Osoby, które na dzień 30.11.2018 r. będą wykonywać obowiązki kontrolera biletów na rzecz Zamawiającego mogą być zwolnione z egzaminów i szkoleń wskazanych powyżej.
 13. Wykonawca odpowiadać będzie za realizację obsługi administracyjno – kadrowej osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia.

14. 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.
15. 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) pieczętki kontrolerskie zawierające indywidualny numer kontrolera,
 - 4) druki ściślego zarachowania tj. wezwanie do zapłaty / potwierdzenie wpłaty,
 - 5) druki niezbędne do wykonywania pracy kontrolerów biletów, w szczególności pokwitowanie za zatrzymany bilet/dokument, raport kontrolera.
16. Zamawiający wyposaży Wykonawcę w urządzenia kontrolerskie wraz z oprogramowaniem oraz przeszkoli w zakresie ich obsługi.
17. Wyposażenie, o którym mowa w ust. 15 pkt 1 - 2 oraz w ust. 16 będzie pobierane przez Wykonawcę każdorazowo przed przystąpieniem do pracy oraz zdawane na koniec dnia roboczego w siedzibie Zamawiającego.
18. 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 przekaże Zamawiającemu listę przydzielonych pracownikom numerów telefonów, aktualizowaną po każdej zmianie kadrowej.
19. Wykonawca zapewni wyposażenie kontrolerów biletów w jednolite stroje o kolorystyce i wzornictwie zgodnym ze wzorem umundurowania obowiązującym u Zamawiającego, ujętym w załączniku nr 6 do Umowy. Zamawiający dokona ostatecznego zatwierdzenia wzorów przedstawionych przez Wykonawcę.
20. 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.
21. 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 1 do Umowy.
22. Za zapewnienie kontrolerom biletów odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny pracy w czasie wykonywania obowiązków służbowych odpowiada Wykonawca.
23. Wszelkie skargi, reklamacje i odwołania dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia, będą wyjaśniane przez Zamawiającego.

24. W uzasadnionych przypadkach np. przy wystąpieniu ewentualnych sporów dotyczących wystawionych opłat dodatkowych, 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).
25. 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 roboczych od daty ich wpłynięcia.
26. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu oraz żądania kopii każdego rodzaju materiałów i dokumentacji związanych z realizacją przedmiotu zamówienia.
27. Kontrolerzy biletów Wykonawcy wyznaczeni do realizacji przedmiotu zamówienia są zobowiązani do przestrzegania w czasie kontroli aktualnie obowiązujących przepisów i uregulowań, dotyczących realizacji przedmiotu zamówienia, wymienionych w załączniku nr 4 do Umowy.
28. Zamawiający zastrzega osobiste wykonanie przedmiotu zamówienia w części dotyczącej kontroli biletów oraz uprawnień pasażerów do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie.