



## WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Usługę kontroli dokumentów przewozu wraz z rozpatrywaniem reklamacji od wystawionych wezwań do zapłaty oraz skarg dotyczących świadczonych usług”, znak postępowania WKD10c-27-22/2022.

Zamawiający – Warszawska Kolej Dojazdowa Sp. z o. o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim informuje, że w prowadzonym postępowaniu wpłynął wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej zwanej „SWZ”). W odpowiedzi na zgłoszone zapytania, działając zgodnie z § 8 ust. 8 Regulaminu udzielania zamówień sektorowych przez Warszawską Kolej Dojazdową (dalej zwany „Regulamin”), wyjaśniamy co następuje:

### Pytanie 1:

*Ad.1 4 (...)W ramach wykonanej usługi kontroli Wykonawca zobowiązany jest prawidłowo wystawić nie mniej niż 1000 sztuk „Wezwań do zapłaty”, zaewidencjonowanych w danym miesiącu kalendarzowym, które będą zawierać minimalne informacje dotyczące pasażera, tj. imię, nazwisko, pesel pasażera.*

Czy Zamawiający zakłada możliwość zaliczenia w poczet tego 1000 wezwań, wezwań opłaconych od razu u kontrolerów?

### Odpowiedź na pytanie 1:

Zamawiający potwierdza powyższe, że zaliczy wezwania opłacone na miejscu u kontrolera w wymaganą ilość 1000 szt. prawidłowo wystawionych sztuk wezwań do zapłaty.

### Pytanie 2:

*7.1 a (...) Przesyłanie danych o przeprowadzonych czynnościach/wystawionych wezwaniach i potwierdzeniach wpłat w czasie rzeczywistym do systemu centralnego.*

Czy dane z urządzenia mobilnego mogą trafiać bezpośrednio do systemu centralnego Zamawiającego? Jeśli tak, jakim systemem dysponuje Zamawiający? Kto poniesie koszty integracji oprogramowania?

### Odpowiedź na pytanie 2:

Zamawiający nie przewiduje możliwości integracji urządzeń kontrolerskich Wykonawcy z posiadany przez Zamawiającego systemem.

### Pytanie 3:

*7.2. Oprogramowanie powinno umożliwiać dostęp do wszelkich zmian dokonanych na wezwaniu ze wskazaniem zakresu zmiany, operatora oraz daty i godziny.*

Czy z poziomu aplikacji kontrolera, kontroler ma mieć możliwość modyfikacji takich danych już po zatwierdzeniu wezwania do zapłaty? Z naszego doświadczenia wynika, że wezwanie wręczone pasażerowi nie powinno być modyfikowane pod żadnym pozorem.

**Odpowiedź na pytanie 3:**

Kontroler nie będzie miał możliwości edytowania wystawionego już wezwania do zapłaty.

**Pytanie 4:**

*7.7. Wykonawca zobowiązany jest dostosować ww. urządzenia do odczytu biletów kodowanych na kartach innych przewoźników, kartach płatniczych oraz urządzeniach mobilnych, a w razie wystąpienia takiej konieczności zobowiązany jest również do przekazania danych gromadzonych w pamięci tych urządzeń podmiotom wskazanym przez Zamawiającego.*

oraz

*9. Zamawiający zastrzega, iż w przypadku gdy posiadane urządzenia nie są dostosowane do sprawdzania wszystkich rodzajów biletów honorowanych na linii WKD, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić do realizacji zamówienia dodatkowe urządzenia dzięki którym w 100% będzie weryfikowana ważność dokumentów uprawniających do przejazdu pociągami WKD. Czy Zamawiający nieodpłatnie udostępni dokumentację biletów QR, mapę karty innych przewoźników i inne dokumentacje niezbędne do wykonania oczekiwanych integracji?*

**Odpowiedź na pytanie 4:**

Zamawiający nie posiada powyższej dokumentacji. Jednakże, Zamawiający ma ewentualnie możliwość porozumienia się z zewnętrznymi podmiotami (np. PKP Informatyka sp. z o.o., Koleje Mazowieckie sp. z o.o.) w celu uzyskania niezbędnej specyfikacji. Powyższe realizowane byłoby na podstawie dwu lub trójstronnego porozumienia (bez kosztów po Stronie Wykonawcy).

**Pytanie 5:**

*10. Wykonawca zobowiązany jest do pobierania opłat dodatkowych i należności przewozowych od pasażerów, którym wystawione zostały „Wezwania do zapłaty”. Opłaty, o których mowa w niniejszym punkcie mogą być pobierane w następującej formie: a) za stosownym pokwitowaniem: gotówką lub kartą płatniczą bezpośrednio w pociągu przez kontrolerów, Czy Zamawiający w tym punkcie oczekuje, że kontroler ma mieć dostęp do „wezwań do zapłaty” wystawionych wcześniej przez innego kontrolera i umożliwienie opłacenia gotówką/kartą takiego wezwania do zapłaty? Czy dotyczy to wyłącznie sytuacji, w której kontroler wystawił to wezwanie przed chwilą?*

**Odpowiedź na pytanie 5:**

Pasażer u kontrolera będzie mógł uiścić opłatę dodatkową za brak odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu bądź przewozu rzeczy, jedynie w chwili gdy zostanie ujawniony. Kontroler nie będzie mógł przyjmować opłat za wezwania wystawione wcześniej przez niego, bądź innego kontrolera.

**Pytanie 6:**

*12 a,b,c,d,f,g) W przypadku wpływu skargi dot. świadczenia usługi czy reklamacji od wystawionego wezwania przez Wykonawcę do Zamawiającego, Zamawiający niezwłocznie przesyła reklamację/skargę do Wykonawcy w celu rozpatrzenia wg właściwości. Po rozpatrzeniu reklamacji/skargi Wykonawca udziela odpowiedzi podróżnemu oraz przesyła każdorazowo pismo do wiadomości Zamawiającemu.*

Czy Zamawiający dopuszcza skorzystanie z systemu i zautomatyzowanie procesu przekazywania reklamacji oraz odpowiedzi pism do Zamawiającego poprzez udzielenie dostępu do systemu, w którym takie dane będą ewidencjonowane?

**Odpowiedź na pytanie 6:**

Zgodnie z pkt. II ust. 5 Opisu Przedmiotu Zamówienia pracownik Biura Obsługi Pasażera będzie posiadał ograniczony dostęp do systemu Zamawiającego w zakresie ewidencjonowania dokumentacji reklamacyjnej tj. załączania wszystkich dokumentów dotyczących danej reklamacji do wystawionego wezwania. Dodatkowo pracownik Biura Obsługi Pasażera będzie miał wgląd do systemu windykacyjnego Zamawiającego w zakresie weryfikacji opłaconych wezwań, bez możliwości modyfikacji w danym zakresie.

**Pytanie 7:**

II 1. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania Biura Obsługi Pasażerów zapewniającego możliwość: a) przyjmowania wpłat gotówkowych od kontrolerów w walucie polskiej przy zastosowaniu urządzenia rejestrującego wpłatę, b) przyjmowania wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności, rozłożenie spłaty należności na raty, c) przyjmowania reklamacji dotyczących działania firmy, d) przyjmowania pasażerów w sprawie reklamacji nałożonych opłat oraz w sprawie skarg dotyczących świadczonych usług, e) uzyskania informacji na temat postępowania.

Czy Zamawiający udostępni system windykacyjny dla pracowników Wykonawcy? W innym wypadku Wykonawca nie będzie miał możliwości udzielenia informacji na temat postępowania.

**Odpowiedź na pytanie 7:**

Zgodnie z pkt. II ust. 5 Opisu Przedmiotu Zamówienia pracownik Biura Obsługi Pasażera będzie posiadał ograniczony dostęp do systemu Zamawiającego w zakresie ewidencjonowania dokumentacji reklamacyjnej. Pracownik będzie mógł zweryfikować czy pasażer opłacił wezwanie jednak nie będzie miał możliwości modyfikacji w tym zakresie.

**Pytanie 8:**

9. Zamawiający zastrzega, iż w przypadku gdy posiadane urządzenia nie są dostosowane do sprawdzania wszystkich rodzajów biletów honorowanych na linii WKD, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić do realizacji zamówienia dodatkowe urządzenia dzięki którym w 100% będzie weryfikowana ważność dokumentów uprawniających do przejazdu pociągami WKD. Czy Zamawiający nieodpłatnie udostępni dokumentację biletów QR, mapę karty innych przewoźników i inne dokumentacje niezbędne do wykonania oczekiwanych integracji?

Czy Zamawiający ma możliwość wydzierżawienia urządzeń (czytników kontrolerskich) weryfikujących w/w bilety. Jaki będzie koszt wydzierżawienia jednego urządzenia wraz z odpowiednim oprogramowaniem.

**Odpowiedź na pytanie 8:**

Odpowiedź udzielona w pytaniu nr 4. Zamawiający nie dysponuje urządzeniami do kontroli biletów.

**Pytanie 9:**

Pkt XV. Warunki udziału w postępowaniu pkt 2 podpkt 4) SWZ

W pkt XV. Warunki udziału w postępowaniu pkt 2 podpkt 4) SWZ wskazano, iż:

*„Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaze, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzonej działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał lub wykonuje:*

*- co najmniej dwa zamówienia, których przedmiotem była lub jest kontrola biletów w środkach publicznego transportu zbiorowego wraz z rozpatrywaniem wniosków reklamacyjnych o wartości minimum 300 000,00 zł brutto, każda z nich wykonana na rzecz jednego Zamawiającego (Zleceniodawcy).”*

W wyjaśnieniach do tego warunku podano:

*„wartość zamówień, wskazanych w pkt 4, odnosi się do wartości kontraktu/umowy z Zamawiającym (Zleceniodawcą) na zlecenie którego wykonano usługi”*

Wobec powyższego, czy Zamawiający wymaga, by kwota minimum 300.000 zł brutto została wypłacona w ramach jednej umowy, czy też za spełnienie wskazanego warunku zamówienia uważa się zawarcia kilku następujących po sobie umów na tożsamą usługę, z tożsamym Zamawiającym, których łączna kwota (tj. kwota wypłacona na podstawie więcej niż jednej umowy) wynosi 300.000 zł brutto.

**Odpowiedź na pytanie 9:**

Zamawiający informuje, że warunek dotyczący zdolności technicznej lub zawodowej, o którym mowa w Rozdziale XV ust. 2 pkt 4 SWZ, dotyczy wykonania lub dalszego wykonywania co najmniej dwóch zamówień, których przedmiotem była lub jest kontrola biletów w środkach publicznego transportu zbiorowego wraz z rozpatrywaniem wniosków reklamacyjnych o wartości minimum 300 000,00 zł brutto, każda z nich wykonana na rzecz jednego Zamawiającego (Zleceniodawcy). Zamawiający wymaga aby kwota minimum 300 000,00 zł brutto odnosiła się do wartości jednego kontraktu/umowy z Zamawiającym (Zleceniodawcą) na zlecenie którego wykonano usługi.

**Pytanie 10:**

Pkt XV. Warunki udziału w postępowaniu pkt 2 podpkt 4) SWZ

Proszę o wyjaśnienie, w jaki sposób Zamawiający oblicza wartość kontraktu/umowy celem spełnienia przez Wykonawcę warunku w zakresie kwoty – minimum 300.000 zł brutto. Czy w przypadku, gdy Wykonawca w ramach wykonywania usługi kontroli biletów uzyskiwał część wynagrodzenia w wysokości stałej, a część wynagrodzenia w wysokości zmiennej jako wpływy z windykacji, za wartość umowy uważa się łączną wartość wynagrodzenia uzyskanego przez Wykonawcę, czy też wyłącznie część stałą (ryczałtową) bez części zmiennej (wpływów z windykacji)?

**Odpowiedź na pytanie 10:**

Zamawiający wyjaśnia, że wartość zamówień, o których mowa w Rozdziale XV ust. 2 pkt 4 SWZ, odnosi się wyłącznie do zamówień, których przedmiotem była lub jest kontrola biletów w środkach publicznego transportu zbiorowego wraz z rozpatrywaniem wniosków reklamacyjnych.

Ponadto, w przypadku zamówień nadal realizowanych, Zamawiający w wyjaśnieniach do warunku dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej, o których mowa w Rozdziale XV ust. 2 pkt 4 SWZ, wskazał, że: „w przypadku zamówień będących w trakcie realizacji, Zamawiający wymaga aby wartość zrealizowanej usługi na dzień składania ofert nie była mniejsza niż określona w pkt 4 powyżej.”

**Pytanie 11:**

Pkt XV. Warunki udziału w postępowaniu pkt 2 podpkt 4) SWZ

Proszę o wyjaśnienie, czy rozpatrywanie reklamacji i wykonywanie usługi kontroli biletów musi następować w ramach tej samej umowy, czy też za spełnienie warunku uważa się posiadanie dwóch obowiązujących w tym samym czasie umów z jednym Zamawiającym, w ramach jednej z nich Wykonawca świadczy usługę kontroli biletów, a w ramach drugiej m. in. usługę rozpatrywania reklamacji, a łączna wartość obu umów spełnia warunek minimum 300.000 zł brutto.

**Odpowiedź na pytanie 11:**

Zamawiający wyjaśnia, że warunek dotyczący zdolności technicznej lub zawodowej, o którym mowa w Rozdziale XV ust. 2 pkt 4 SWZ, dotyczy dwóch zamówień, których przedmiotem była lub jest kontrola biletów w środkach publicznego transportu

zbiorowego wraz z rozpatrywaniem wniosków reklamacyjnych, o wartości minimum 300 000,00 zł brutto, każda z nich wykonana na rzecz jednego Zamawiającego (Zleceniodawcy).

Ponadto, w przypadku zamówień nadal realizowanych, Zamawiający w wyjaśnieniach do warunku dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej, o których mowa w Rozdziale XV ust. 2 pkt 4 SWZ, wskazał, że: „wartość zamówień, wskazanych w pkt 4, odnosi się do wartości kontraktu/umowy z Zamawiającym (Zleceniodawcą) na zlecenie którego wykonano usługi,”

**Pytanie 12:**

Proszę o wskazanie czy Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania przez kontrolerów terminali mobilnych z innym systemem niż Android, a jeżeli nie to z jakich przyczyn? (pkt I ust. 1 7.1. Opis Przedmiotu Zamówienia).

**Odpowiedź na pytanie 12:**

Zamawiający wymaga, aby system operacyjny w terminalach umożliwiał bezproblemową integrację z systemami sprawdzania ważności biletów innych przewoźników, których bilety Spółka WKD honoruje w swoich pociągach.

**Pytanie 13:**

Jakie działania powinien podjąć Wykonawca w przypadku odmowy podania danych osobowych w przypadku, gdy pasażer opłaci „Wezwanie do zapłaty” na miejscu? (pkt I ust. 3.1 lit. b Opisu Przedmiotu Zamówienia)?

**Odpowiedź na pytanie 13:**

W sytuacji, kiedy pasażer opłaca „Wezwanie do zapłaty na miejscu” i odmówi podania danych osobowych Wykonawca powinien poinformować pasażera, iż powyższe dane są potrzebne do złożenia ewentualnej reklamacji.

**Pytanie 14:**

Jakie działania powinien podjąć Wykonawca w przypadku wystawienia „Wezwania do zapłaty” na dane osobowe cudzoziemca i odmowy wniesienia opłaty na miejscu? (pkt I ust. 3.1. lit. j Opisu Przedmiotu Zamówienia)?

**Odpowiedź na pytanie 14:**

W przypadku wystawienia „Wezwania do zapłaty” na dane osobowe cudzoziemca i odmowy wniesienia opłaty na miejscu Wykonawca powinien dołożyć wszelkich starań, aby pasażer dokonał opłaty na miejscu. Jednakże działania te nie mogą naruszać obowiązujących standardów zachowań oraz norm grzecznościowych.

**Pytanie 15:**

Jak należy definiować użyte w pkt I ust. 3.1 lit. j Opisu Przedmiotu Zamówienia pojęcie „cudzoziemca”? Na jakiej podstawie Wykonawca ma kwalifikować podróżnego jako cudzoziemca?.

**Odpowiedź na pytanie 15:**

Cudzoziemiec, który nie posiada obywatelstwa polskiego, ale posiada tymczasowe zaświadczenie cudzoziemca, powinien zostać spisany w imiennym rejestrze cudzoziemców. Natomiast pozostali obcokrajowcy, podróżują pociągami Zamawiającego zgodnie z zasadami obowiązującymi w WKD i nie podlegają rejestracji.

**Pytanie 16:**

Proszę o wskazanie na jakiej podstawie prawnej Wykonawca uprawniony będzie do sporządzania imiennego rejestru cudzoziemców podróżujących pociągami Zamawiającego oraz jakie działania powinien podjąć Wykonawca w przypadku odmowy podania danych osobowych przez cudzoziemca? (pkt I ust. 14.5. Opisu Przedmiotu Zamówienia).

**Odpowiedź na pytanie 16:**

Cudzoziemcy posiadający tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca odbywa przejazd na podstawie tego zaświadczenia, bez konieczności posiadania biletu WKD, co jest zgodne z Porozumieniem dotyczącym przewozu cudzoziemców ubiegających się o nadanie statusu uchodźcy w Rzeczypospolitej Polskiej zawartym przez WKD z Urzędem do Spraw Cudzoziemców.

Wykonawca uprawniony będzie do sporządzenia imiennego rejestru cudzoziemców podróżujących pociągami WKD na podstawie upoważnienia wydanego przez Zamawiającego.

**Pytanie 17:**

W trakcie realizacji obecnej umowy ile rozpatrzono w poszczególnych miesiącach reklamacji z podziałem na rozpatrzone negatywnie i pozytywnie?

**Odpowiedź na pytanie 17:**

W trakcie realizacji obecnej umowy wpływało średniomiesięcznie 134 reklamacji.

**Pytanie 18:**

Jakie dane Wykonawca zobowiązany jest przekazać elektronicznie w sytuacji nieodebrania wezwania przez podróżnego do Wydziału Ekonomiczno – Finansowego Zamawiającego na adres email: [ksiegowosc@wkd.com.pl](mailto:ksiegowosc@wkd.com.pl) nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia wystawienia nieodebranego wezwania.

**Odpowiedź na pytanie 18:**

W przypadku nieodebrania wezwania do zapłaty przez podróżnego do Wydziału Ekonomiczno-Finansowego, Wykonawca powinien przesłać skan nieodebranego wezwania do zapłaty, a oryginał wezwania przesłać niezwłocznie do siedziby Zamawiającego.

**Pytanie 19:**

Jakie dane Wykonawca zobowiązany jest przekazać elektronicznie w przypadku złożenia wniosku o którym mowa w pkt. I ust. 3 do Wydziału Ekonomiczno – Finansowego Zamawiającego, na adres [ksiegowosc@wkd.com.pl](mailto:ksiegowosc@wkd.com.pl), w terminie 2 dni roboczych od złożonego wniosku.

**Odpowiedź na pytanie 19:**

Wykonawca przekazuje wniosek podróżnego w sprawie rozłożenia spłaty należności na raty do Wydziału Ekonomiczno – Finansowego. Wniosek powinien zawierać nr wezwania, dane osobowe pasażera oraz kwotę zadłużenia. W przypadku wpływu korespondencji drogą mailową do Wykonawcy - podanie adresu email Nadawcy Wniosku.

**Pytanie 20:**

Jak przebiega egzamin, z iludniowym wyprzedzeniem należy zgłosić chęć przeprowadzenia egzaminu, w jakim terminie jest egzamin poprawkowy oraz jaki jest koszt takiego egzaminu, czy na egzaminie weryfikowana jest znajomość języka angielskiego ?

**Odpowiedź na pytanie 20:**

Zgodnie z pkt. I ust. 5 OPZ egzamin powinien zostać przeprowadzony po odbyciu wewnętrznego szkolenia organizowanego przez Wykonawcę. Wykonawca we własnym zakresie przeprowadza egzamin. Ustala więc przebieg, termin szkolenia oraz egzaminu.

**Pytanie 21:**

Kiedy Zamawiający przekazuje Wykonawcy wymogi i specyfikacje dla oprogramowania wspomagającego proces kontroli?

**Odpowiedź na pytanie 21:**

Posiadanie oprogramowania wspomagającego proces kontroli jest po stronie Wykonawcy. Oprogramowanie powinno być zgodne z pkt. I ust. 7 OPZ.

**Pytanie 22:**

Co Zamawiający rozumie pod pojęciem „system centralny”, jaką funkcję realizuje?

**Odpowiedź na pytanie 22:**

System centralny jest to system wspomagający kontrolę biletów, który posiada Wykonawca. Do systemu przesyłane są wszystkie dane z urzędzeń kontrolerskich, uzyskane w procesie wystawiania wezwania.

**Pytanie 23:**

Jakie wymogi musi spełniać urządzenie wspomagające proces kontroli aby nastąpiła wymiana danych z „systemem centralnym” ?

**Odpowiedź na pytanie 23:**

Urządzenia kontrolerskie muszą być kompatybilne z systemem centralnym (system kontrolerskim) Wykonawcy do którego Zamawiający będzie miał stały dostęp.

**Pytanie 24:**

Kiedy Zamawiający udostępni wszystkie dane dla realizacji prawidłowej wymiany z w/w systemem?

**Odpowiedź na pytanie 24:**

Odpowiedź została udzielona w pytaniu nr 23.

**Pytanie 25:**

Kto jest właścicielem „systemu centralnego” i czy Wykonawca musi z niego korzystać ?

**Odpowiedź na pytanie 25:**

Właścicielem systemu centralnego (systemu kontrolerskiego) jest Wykonawca. Wykonawca korzysta podczas procesu kontroli biletów z własnego systemu.

**Pytanie 26:**

Czy urządzenia wspierające proces kontroli mają dodatkowo realizować i zapewniać proces rejestracji kontroli skoro wymagany jest zgodnie w pkt 4.2 „Kontrola w pociągach Zamawiającego będzie każdorazowo potwierdzona drukiem „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli”, które kontroler w momencie wejścia do pociągu będzie kasował w kasowniku umieszczonym w pociągu oraz kasował w wyznaczonym miejscu, w momencie zakończenia kontroli i opuszczenia pociągu?

**Odpowiedź na pytanie 26:**

Zamawiający wymaga, aby rejestracja czasu rozpoczęcia i zakończenia kontroli odbywała się jednocześnie przy pomocy urządzenia wspierającego proces kontroli oraz poprzez druk „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli”, który kontroler w momencie wejścia do pociągu będzie kasował w kasowniku umieszczonym w pociągu oraz kasował w wyznaczonym miejscu, w momencie zakończenia kontroli. Na podstawie powyższego Zamawiający weryfikuje ilości prawidłowo przeprowadzonych kontroli.

**Pytanie 27:**

Czy Zamawiający dopuszcza przyjmowanie opłat na urządzeniu innym niż urządzenie kontrolerskie ?

**Odpowiedź na pytanie 27:**

Przyjmowanie opłat w pociągu może odbywać się w formie gotówkowej oraz bezgotówkowej. Na urządzeniu kontrolerskim kontroler powinien odznaczyć „zapłacono kartą”, bądź „zapłacono gotówką” oraz powinien wydrukować potwierdzenie opłacenia wezwania. Zamawiający dopuszcza przyjmowanie opłat na urządzeniu innym niż urządzenie kontrolerskie.

**Pytanie 28:**

Czy Zamawiający dopuszcza opcję użyczenia urządzeń wykonawcy ?

**Odpowiedź na pytanie 28:**

Nie, ponieważ Zamawiający nie posiada urządzeń kontrolerskich.

**Pytanie 29:**

Jakie dane, w jakiej formie i jakim terminie w razie wystąpienia konieczności Wykonawca zobowiązany jest do przekazania podmiotom wskazanym przez Zamawiającego ?

**Odpowiedź na pytanie 29:**

Zgodnie z pkt. I ust 7.7 OPZ Wykonawca zobowiązany jest do przekazania w razie konieczności Zamawiającemu lub podmiotom zewnętrznym wskazanym przez Zamawiającego danych, które będą gromadzone w systemie kontrolnym Wykonawcy w formie umożliwiającej odczytanie tych danych oraz terminie wskazanym przez Wykonawcę, który będzie określony w piśmie wystosowanym do Wykonawcy. Podmiotem zewnętrznym może być m.in.. Policja, Urząd Transportu Kolejowego itp.

**Pytanie 30:**

Kiedy Zleceniodawca przekaze parametry jakie muszą spełniać urządzenia kontrolerskie ?

**Odpowiedź na pytanie 30:**

Urządzenia kontrolerskie powinny być zgodne z pkt. I ust. 7 OPZ.

**Pytanie 31:**

Jakie dodatkowe urządzenia Zamawiający dopuszcza do kontroli, dzięki którym będzie weryfikowana ważność dokumentów uprawniających do przejazdu?

**Odpowiedź na pytanie 31:**

Zamawiający oprócz urządzeń kontrolerskich umożliwiających odczytywanie ważności biletów WKD, dopuszcza urządzenia, które pozwolą na odczytywanie np. biletów ZTM.

**Pytanie 32:**

Proszę doprecyzować o jakie wykazy, zestawienia i sprawozdania oraz inne dokumenty, związane z realizacją umowy może prosić i w jakim terminie Wykonawca musi je okazać ?

**Odpowiedź na pytanie 32:**

Wykazy, zestawienia i sprawozdania o których mowa w pkt. I ust 8 OPZ dotyczą rozpatrywania reklamacji i skarg pasażerów w zakresie przedmiotu zamówienia. Są to m. in. miesięczne sprawozdanie z ilości złożonych reklamacji, kwartalne zestawienie



z ilości złożonych reklamacji z podziałem na przyczynę reklamacji oraz wszelkie wnioski dotyczące reklamacji bieżących. Czas na przygotowanie odpowiedzi zawsze będzie podany w piśmie wysyłanym do Wykonawcy, zwykle jest to 7 dni. Jednakże w sprawach pilnych czas ten może ulec skróceniu np. na poczet kontroli prowadzonej przez organ zewnętrzny u Zamawiającego, konieczność udzielenia odpowiedzi do UTK w sprawie reklamacji itp.

**Pytanie 33:**

Jakie informacje Wykonawca ma przekazywać w comiesięcznych pisemnych informacjach o stanie zagrożenia przestępczego w pociągach Zamawiającego ?

**Odpowiedź na pytanie 33:**

W comiesięcznych pisemnych informacjach o stanie zagrożenia przestępczego w pociągach, Wykonawca powinien poinformować Zamawiającego, czy w ciągu całego miesiąca nastąpiły, podczas przeprowadzania kontroli jakiegokolwiek akty wandalizmu w środkach transportu, jak i na przystankach, sytuacje zagrażające bezpieczeństwu pasażerów, organu kontrolującego itp.

**Pytanie 34:**

Czy badania marketingowe to usługa dodatkowo płatna oraz jaki jest zakres takich badań ?

**Odpowiedź na pytanie 34:**

Badania marketingowe o których mowa odbywają się raz w roku i nie są dodatkowo płatne. Grupa kontrolerów przeprowadza badania wśród podróżnych w pociągach WKD na odcinku W-wa Śródmieście – Opacz. Badania będą polegały na liczeniu podróżnych z uwzględnieniem osób podróżujących na podstawie biletów innych przewoźników tj. biletów ZTM w wytypowanych przez Zamawiającego pociągach zgodnie z przekazanym harmonogramem.

**Pytanie 35:**

Czy Wykonawca ma obowiązek rejestrowania przejazdu wszystkich obcokrajowców, co w przypadku gdy nie posiadają wymaganego tymczasowego zaświadczenia cudzoziemca ?

**Odpowiedź na pytanie 35:**

Wykonawca ma obowiązek rejestrowania cudzoziemców, którzy podróżują pociągami WKD na podstawie tymczasowego zaświadczenia tożsamości cudzoziemca. Pozostali obcokrajowcy podróżują pociągami WKD zgodnie z zasadami obowiązującymi w WKD i nie podlegają rejestracji w raportach o których mowa.

**Pytanie 36:**

Czy Zamawiający udostępni lokal Wykonawcy na punkt obsługi podróżnych?

**Odpowiedź na pytanie 36:**

Zamawiający nie udostępni lokalu Wykonawcy na Punkt Obsługi Podróżnych. Zgodnie z §4 pkt 2 Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane Postanowienia Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania we własnym zakresie w/w Punktu Obsługi, jego otwarcia i utrzymania przez cały okres realizacji zamówienia.

**Pytanie 37:**

Proszę o wyjaśnienie na czym ma polegać zafiskalizowanie na kasie fiskalnej przekazania gotówki z opłaconych na miejscu wezwań do zapłaty (§4 ust. 2 pkt 5 Projektowanych Postanowień Umowy).

**Odpowiedź na pytanie 37:**

W przypadku, gdy pasażer opłaci „Wezwanie do zapłaty” gotówką w pociągu całość zgromadzonych środków z danego dnia kontroler zobligowany jest rozliczyć w Biurze Obsługi Pasażera w ciągu 24 godzin od zakończenia służby. Jeżeli służba przypada w dzień ustawowo wolny od pracy rozlicza gotówkę w najbliższym dniu roboczym. Biuro Obsługi Pasażera przyjmujące wpłaty od kontrolerów winno prowadzić dzienne rejestry otrzymanych wpłat zawierające m.in. podział na opłatę taryfową netto, VAT, opłatę taryfową brutto oraz opłatę dodatkową. Zestawienie okresowe winno być sumą wpłat gotówkowych za dany okres (np. m-c). Rejestr wpłat gotówkowych za dany okres winien być zgodny z kwotą wpłat gotówkowych przekazanych na rachunek bankowy Zamawiającego.

**Pytanie 38:**

Jeżeli do walidacji biletów wymagana będzie karta SAM, czy Zamawiający udostępni ją Wykonawcy?

**Odpowiedź na pytanie 38:**

Zamawiający nie udostępni kart SAM do walidacji biletów. W przypadku, jeżeli Zamawiający będzie pozyskiwał specyfikację (oprogramowanie) odczytu biletów zewnętrznych operatorów oraz będzie możliwość uzyskania dedykowanych kart SAM, wówczas Zamawiający pozyska przedmiotowe karty dla Wykonawcy.

**Pytanie 39:**

Czy obecny Wykonawca do procesu kontroli biletów, wystawiania wezwań i przyjmowania płatności bezgotówkowych używa tylko jednego urządzenia?

**Odpowiedź na pytanie 39:**

Obecny Wykonawca do procesu kontroli biletów używa dwóch urządzeń - jednego do kontroli biletów ZTM, drugiego do kontroli pozostałych biletów, wystawiania wezwań do zapłaty oraz przyjmowania płatności bezgotówkowych.

**Pytanie 40:**

Czy kontroler blokuje kasowniki w pojeździe?

**Odpowiedź na pytanie 40:**

Nie.

**Pytanie 41:**

W przypadku okazania przez podróżnego podrobionego dokumentu kontroler ma prawo, czyli może ale nie musi wzywać służb do podrobionego dokumentu?

**Odpowiedź na pytanie 41:**

W przypadku okazania przez podróżnego podrobionego dokumentu kontroler ma prawo, ale nie musi wzywać służb. Musi natomiast przesłać podrobiony dokument odpowiednim służbom jednocześnie informując o zaistniałej sytuacji Zamawiającego. Wykonawca wystawi podróżnemu „Pokwitowanie zatrzymania dokumentu” zawierające dane osobowe pasażera imię, nazwisko, nazwę oraz nr zatrzymanego dokumentu oraz powód zatrzymania dokumentu.

**Pytanie 42:**

Zamawiający wymaga by urządzenie kontrolerskie posiadało funkcję przyjmowania płatności bezgotówkowych. W jakim celu Zamawiający wymaga w pkt 7.5 OPZ jednego terminala na grupę?

**Odpowiedź na pytanie 42:**

Doprecyzowano zapisy w OPZ. Zamawiający opcjonalnie dopuszcza możliwość przyjmowania płatności bezgotówkowej za pośrednictwem urzędu kontrolerskiego. W związku z powyższym jeżeli urządzenie nie będzie posiadało wymienionej funkcjonalności, grupa kontrolerów będzie musiała posiadać przynajmniej jeden terminal płatniczy z możliwością takiej opłaty.

**Pytanie 43:**

Czy wymogi co do odczytu biletów wykazane w pkt 8 OPZ, nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa poszczególnych podmiotów? Skąd wiadomo w jakiej są generacji, wersji, jakie mają kody zabezpieczeń, pola odczytu itd...?

**Odpowiedź na pytanie 43:**

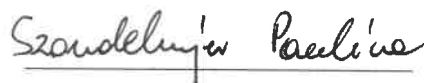
Wymogi co do odczytu biletów stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Jednakże jest to niezbędne do uzyskania jasnej informacji czy dana firma spełnia warunki OPZ.

W związku z powyższymi odpowiedziami zmiany zostały wprowadzone analogicznie do Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane Postanowienia Umowy oraz do Załącznika nr 1 do Umowy – Opis Przedmiotu Umowy i oznaczone kolorem czerwonym.

Ujednolicone dokumenty Zamawiający udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania pod adresem: <https://www.wkd.com.pl/kontrahenci> w lokalizacji dedykowanej dla przedmiotowego zamówienia.

W pozostałym zakresie postanowienia SWZ nie ulegają zmianie.

Udzielone wyjaśnienia (odpowiedzi) stanowią integralną część obowiązującej dokumentacji postępowania. Wykonawcy zobowiązani są uwzględnić powyższe wyjaśnienia w składanej ofercie.



podpis Przewodniczącej Komisji przetargowej