

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**USŁUGA KONTROLI DOKUMENTÓW PRZEWOZU WRAZ Z ROZPATRYWANIEM REKLAMACJI OD WYSTAWIONYCH WEZWAŃ DO ZAPŁATY ORAZ SKARG DOTYCZĄCYCH ŚWIADCZONYCH USŁUG**

Przedmiotem zamówienia jest:

- I. Świadczenie w terminie od zawarcia umowy o zamówienie publiczne, ale nie wcześniej niż od dnia 02.12.2022 r. przez okres 30 kolejnych miesięcy usługi kontroli dokumentów przewozu w pociągach WKD na zasadach określonych poniżej, zgodnie z warunkami określonymi w Projektowanych Postanowieniach Umowy i załącznikach stanowiących jej integralną część.
 1. Do obowiązków Wykonawcy w zakresie realizacji niniejszego zamówienia publicznego należy w szczególności:
 - 1.1. prowadzenie kontroli biletów na przejazd osób, przewóz bagażu i zwierząt w pociągach WKD kursujących zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy,
 - 1.2. prowadzenie kontroli dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych, bezpłatnych przejazdów, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz aktami i regulaminami wewnętrznymi Zamawiającego w pociągach WKD,
 - 1.3. przeprowadzenie kontroli przez Wykonawcę na podstawie sporządzonego harmonogramu, ale uzgodnionego i zatwierdzonego przez Zamawiającego, stosownie do postanowień Projektowanych Postanowień Umowy.
 2. Zamawiający zastrzega, że w przypadku uruchomienia autobusowej komunikacji zastępczej, kontrola biletów powinna również odbywać się w autobusach uruchomionych zamiast pociągów, w ramach ustalonego harmonogramu miesięcznego, ale na podstawie wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszego zamówienia publicznego.
 3. Zasady prowadzenia usługi kontroli dokumentów przewozu będą odbywały się w następujący sposób:
 - 3.1. Kontrole mają być prowadzone w sposób ciągły i systematyczny, zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem, na następujących zasadach:
 - a) w czasie kontroli przejazdu pasażera, stwierdzającej brak ważnego biletu lub brak dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, lub naruszenia przepisów o zabieraniu ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy oraz w przypadku zatrzymania pojazdu przez pasażera lub spowodowania zmiany trasy pojazdu, kontroler zobowiązany jest pobrać opłatę dodatkową wraz z należnością za przejazd oraz wydać pokwitowanie na obowiązującym druku. Pasażer może opłacić należność na miejscu w formie gotówkowej w walucie polskiej bądź bezgotówkowej,
 - b) w przypadku, gdy pasażer opłaci „Wezwanie do zapłaty” na miejscu - na druku potwierdzenia zapłaty powinna znajdować się informacja: „płatność gotówką” lub „płatność kartą” oraz dane pasażera tj. imię i nazwisko, w celu ewentualnej dalszej weryfikacji podczas procesu reklamacji,
 - c) w przypadku, gdy pasażer opłaci „Wezwanie do zapłaty” gotówką w pociągu całość zgromadzonych środków z danego dnia kontroler zobowiązany 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.
 - d) w przypadku, gdy pasażer nie jest w stanie uregulować opłaty przewozowej i dodatkowej u kontrolera lub odmawia jej uregulowania, kontroler wystawia „Wezwanie do zapłaty” opłaty dodatkowej wraz z należnością za przejazd na obowiązującym druku. W celu ustalenia tożsamości pasażera podróżnego, kontroler ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu potwierdzającego jego dane osobowe.
 - e) w przypadku wystawienia wezwania do zapłaty kontroler zobowiązany jest do zamieszczania w nim jak najwięcej informacji, pozwalających procedować proces reklamacyjny oraz windykacyjny pasażera tj. m.in. imię, nazwisko, pesel, adres zamieszkania pasażera (nawet wg oświadczenia ustnego – tylko w przypadku gdy spisany jest nr pesel z dokumentu tożsamości pasażera), imiona rodziców, nr dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - f) w przypadku nie odebrania przez podróżnego „Wezwania do zapłaty” wystawionego w pociągu, Wykonawca zobowiązany jest przekazać taką informację elektronicznie do Wydziału Ekonomiczno – Finansowego Zamawiającego na adres email: ksiegowosc@wkd.com.pl nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia wystawienia nieodebranego wezwania, **a oryginał wezwania przesłać niezwłocznie do siedziby Zamawiającego.**
 - g) w przypadku złożenia wniosku o którym mowa w pkt. II ust. 1 b) zobowiązany jest przekazać taką informację do Wydziału Ekonomiczno – Finansowego Zamawiającego, na adres ksiegowosc@wkd.com.pl, w terminie 2 dni roboczych od złożonego wniosku,
 - h) w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości pasażera, kontroler ma prawo wezwać patrol policji lub inny organ porządkowy, które mają zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, uprawnienia do zatrzymania pasażera i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu wskazanym przez kontrolera,
 - i) w przypadku, gdy pasażer odmówił podania swoich danych osobowych kontrolerowi biletów, również przy funkcjonariuszu policji - Wykonawca występuje z wnioskiem o ustalenie danych osobowych pasażera do odpowiedniego organu, w terminie 7 dni od dnia zdarzenia, Wykonawca kopię przedmiotowego wniosku przekazuje na adres e-mail: sprzedaz@wkd.com.pl i ksiegowosc@wkd.com.pl,

- j) w przypadku wystawienia „Wezwania do zapłaty” na dane osobowe obcokrajowca, wystawione wezwanie powinno być opłacone na miejscu,
 - k) kontrole będą się odbywały codziennie (również w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy) w godz. 6:00-22:00 w systemie dwuzmianowym tj. w godz. od 6:00 do 14:00 oraz w godz. od 14:00 do godz. 22:00,
 - l) w godzinach 22:00 - 6:00 kontrole będą się odbywały zgodnie z rozkładem jazdy pociągów WKD w ilości 8 dni miesięcznie, ze szczególnym naciskiem na godziny nocne z piątku na sobotę oraz z soboty na niedzielę, z uwzględnieniem imprez o charakterze masowym,
 - m) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić na każdej zmianie stosowną grupę kontrolerów składających się z minimum 2 osób,
 - n) Zamawiający dopuszcza 2 dni w miesiącu wolne od świadczenia usługi kontroli dokumentów przewozu – po szczegółowym uzgodnieniu ich terminów z Zamawiającym,
 - o) wymaga się, aby przez 15 dni w miesiącu kontrole odbywały się przez 16 godzin dziennie,
 - p) wymaga się, aby w pozostałe dni miesiąca kontrole odbywały się w czasie 8 godzin dziennie – po uzgodnieniu harmonogramu z Zamawiającym.
- 3.2. Kontrole będą odbywać się na wszystkich liniach kolejowych WKD oraz w Zastępczej Komunikacji Autobusowej w przypadku jej uruchomienia. Kontrole muszą obejmować cały odcinek, tj. Warszawa Śródmieście WKD – Grodzisk Mazowiecki Radońska oraz Warszawa Śródmieście WKD – Milanówek Grudów, z zaznaczeniem, że co najmniej 400 prawidłowo przeprowadzonych kontroli odbywać się będzie na odcinkach Grodzisk Mazowiecki - Podkowa Leśna, Milanówek – Podkowa Leśna, z zachowaniem miesięcznego harmonogramu kontroli, sporządzanego do 25 dnia każdego miesiąca. Harmonogram kontroli przygotowany przez Wykonawcę zostaje każdorazowo przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji. W przypadku specjalnych potrzeb Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo na wniosek Zamawiającego, do wykonania dodatkowych kontroli lub ujęcia ich w harmonogramie kontroli.
- 3.3. Kontroler przystępując do kontroli oraz w trakcie jej przeprowadzania bezwzględnie musi posiadać umieszczony w miejscu dobrze widocznym dla pasażera czytelny identyfikator i na każde żądanie pasażera, musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania reklamacji.
- 3.4. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu do uzgodnienia i akceptacji wzór identyfikatora, opracowany zgodnie z art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 8) oraz zgodnie z §16 ust. 2 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa.
- 3.5. Identyfikator powinien zawierać nazwę i dane adresowe Zamawiającego oraz jego znak firmowy.
- 3.6. Po zatwierdzeniu wzoru przez Zamawiającego, Wykonawca na własny koszt przygotowuje i wystawia imienne identyfikatory ze zdjęciem dla kontrolerów, które następnie przedkłada w celu potwierdzenia pełnomocnictwa przez Kierownika Zamawiającego lub osobę przez niego upoważnioną (w formie opieczetowanego podpisu złożonego na identyfikatorze).
- 3.7. Kategorycznie zabrania się kontrolerom podejmowania czynności kontrolerskich w stanie nietrzeźwym, albo wskazującym na spożycie alkoholu. W przypadku postawienia przez pasażera zarzutu nietrzeźwości, kontroler winien zaproponować rozstrzygnięcie tego zarzutu w Biurze Obsługi Pasażera lub przez funkcjonariusza Policji czy Straży Miejskiej.
- 3.8. Kontroler ogłasza rozpoczęcie kontroli w pojeździe po upewnieniu się, że wszyscy pasażerowie wsiadający na przystanku skasowali bilety natychmiast po wejściu do pociągu WKD (w przypadku przystanku początkowego – niezwłocznie po ruszeniu pojazdu) lub, że zachowanie pasażerów nie wskazuje na zamiar skasowania biletów. Kontrola biletów powinna być ogłoszona stanowczo i dostatecznie głośno.
- 3.9. Zabrania się, niezależnie od okoliczności kontroli, zwracać się do pasażerów podniesionym tonem lub przyjmować lekceważącą postawę. Zabrania się używania przez kontrolerów słów uznanych powszechnie za niecenzuralne podczas wypełniania obowiązków służbowych, przy czym dotyczy to nie tylko relacji z pasażerami, ale także pomiędzy kontrolerami.
- 3.10. Wszelkie formalności z pasażerami naruszającymi przepisy taryfowe lub porządkowe winny być załatwione w sposób taktowny, grzeczny i jednocześnie stanowczy. Niedopuszczalne jest komentowanie braku biletu, zachowań pasażerów, oceniania postępowania lub wyglądu. Rozmowy z pasażerami należy ściśle ograniczyć do przedmiotu kontroli, a informacji należy udzielać w sposób kulturalny, zwięzły i wyczerpujący.
- 3.11. Po zakończeniu czynności związanych z wystawieniem wezwania do zapłaty kontroler ma obowiązek udzielić rzetelnych wyjaśnień na pytania pasażerów dotyczące uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów, cen i rodzajów biletów, regulaminu przewozu i opłat dodatkowych.
4. Wykonawca zobowiązany jest prawidłowo skontrolować minimum 1 450 pojazdów w miesiącu. Zamawiający zastrzega, że Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za wykonanie nie więcej niż 2 300 prawidłowo przeprowadzonych kontroli miesięcznie, liczonych jako ilość wejść do pojazdów grupy kontrolerów. Za wykonanie miesięcznie ilości kontroli większej niż 2 300 nie przysługuje Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie. Jeżeli po zakończeniu kontroli biletów Wykonawca (grupa kontrolerów) w tym samym pociągu ponownie przeprowadzi kontrolę biletów, wówczas kontrola ta nie będzie zaliczona do ilości kontroli, od których przysługuje Wykonawcy należne wynagrodzenie. Do prawidłowo przeprowadzonych kontroli zaliczać się będą tylko te w których godzina wejścia i wyjścia z pociągu na druku „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli” będzie świadczyła o przejechaniu minimum jednej stacji. 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.
- 4.1. Wykonawca ma obowiązek w ciągu 7 dni po upływie każdego miesiąca kalendarzowego przekazać Zamawiającemu miesięczny wykaz prawidłowo przeprowadzonych kontroli w pociągach Zamawiającego, celem ich zatwierdzenia przez Zamawiającego.
- 4.2. Kontrola w pociągach Zamawiającego będzie każdorazowo potwierdzona drukiem „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli”,

- które kontroler w momencie wejścia do pociągu będzie kasował w kasowniku umieszczonym w pociągu oraz kasował w wyznaczonym miejscu, w momencie zakończenia kontroli i opuszczenia pociągu. Druki „Potwierdzenie przeprowadzenia kontroli” zostaną dostarczone Wykonawcy przez Zamawiającego.
- 4.3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kontrolerom szkolenie teoretyczne i praktyczne z zakresu znajomości przepisów prawa i wymagań, określonych przez Zamawiającego w dokumentacji przetargowej oraz niezbędnych dla prawidłowej realizacji zamówienia, w tym również szkolenie z zakresu pracy z pasażerem. W terminie 7 dni od zakończenia szkolenia Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu potwierdzenie przeprowadzonych szkoleń zawierające zakres i termin szkolenia oraz listę osób przeszkolonych, wraz z własnoręcznie poświadczonym udziałem kontrolera w przedmiotowym szkoleniu.
 - 4.4. Wykonawca ma obowiązek zapoznania kontrolerów ze zmianami w zasadach prowadzenia usługi kontroli oraz sposobem postępowania z danymi osobowymi pozyskanymi od pasażerów w trakcie kontroli. Spisanie danych osobowych z dokumentów tożsamości przez kontrolera biletów, powinno odbywać się w taki sposób, aby osoby postronne nie miały możliwości zapoznania się z widniejącymi tam (ewentualnie odczytywanymi) informacjami.
 - 4.5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie, materiały, sprzęt i inne urządzenia niezbędne do prawidłowego wykonania zamówienia.
 - 4.6. Organizacja pracy podczas wykonywania zamówienia publicznego winna odpowiadać wymaganiom określonym w aktualnych przepisach prawa i wytycznych Zamawiającego.
 - 4.7. Kontrolerzy zobowiązani są do wystawiania „Wezwań do zapłaty” oraz wpisania adnotacji, zgodnie z przepisami prawa oraz wytycznymi Zamawiającego.
 - 4.8. Kontrolerzy podczas wystawiania „Wezwań do zapłaty” zobowiązani są do spisania wszelkich możliwych danych z dokumentu tożsamości okazanego przez podróżnego, określonych w przepisach wewnętrznych Zamawiającego oraz wzorze „Wezwania do zapłaty”. Nieopłacone „Wezwanie do zapłaty” bez minimalnych danych osobowych pozwalających zweryfikować podróżnego będzie uznane jako nieprawidłowe i nie będzie zaliczane do wezwań, o których mowa w pkt. 4.
 - 4.9. W razie podejrzenia, że bilet albo dokument, który podróżny okazuje do kontroli jest podrobiony lub przerobiony – kontroler ma prawo go zatrzymać i przesłać odpowiednim służbom jednocześnie informując o zaistniałej sytuacji Zamawiającego. Wykonawca wystawi podróżnemu „Pokwitowanie zatrzymania dokumentu”. Druki „Pokwitowania zatrzymania dokumentu” Wykonawca otrzyma od Zamawiającego po przekazaniu zamówienia do kasy dopłat znajdującej się w siedzibie Zamawiającego zlokalizowanej przy ulicy Stefana Batorego 23 w Grodzisku Mazowieckim (wjazd od ulicy Radońskiej).
 - 4.10. Zamawiający wymaga, aby kontrolerzy świadczący usługę byli w schludnym i jednolitym stroju - ich zewnętrzny wygląd nie może odbiegać od przyjętych standardów społecznych (wykluczone spodnie typu dres i bluza z kapturem, czapka z daszkiem, szorty, zbyt skąpy strój). W przypadku kobiet długie spodnie lub spódnica nie krótsza niż 5 cm nad kolaniem.
 - 4.11. Kontrolerzy powinni stosować się do ogólnie obowiązujących przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy. W przypadku wystąpienia stanu epidemii lub wystąpienia innych sytuacji nadzwyczajnych, kontrolerzy zobowiązani są do przestrzegania ustanowionych obostrzeń, ograniczeń, nakazów i zakazów zgodnie z wprowadzonymi i obowiązującymi aktami prawnymi oraz obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku gdy pasażerowie nie przestrzegają obowiązujących przepisów, kontrolerzy zobowiązani są do pominania podróżnych o konieczności stosowania się do wprowadzonych regulacji.
5. Zamawiający wskazuje następujące wymagania dla osób, które będą wykonywać usługę z ramienia Wykonawcy w charakterze kontrolerów biletowych:
 - a) ukończony 21 rok życia,
 - b) niekaralność potwierdzona formalnym zaświadczeniem,
 - c) znajomość języka polskiego w mowie i piśmie w stopniu pozwalającym na swobodną wymianę informacji z podróżnym,
 - d) znajomość języka angielskiego w wersji podstawowej,
 - e) odbycie szkolenia w zakresie obsługi klienta zorganizowanego na zlecenie i koszt Wykonawcy,
 - f) taktowne i spokojne lecz stanowcze zachowanie w stosunku do podróżnych (niedopuszczalne jest nieuzasadnione stosowanie wobec pasażera siły fizycznej, środki przymusu bezpośredniego użyte przez kontrolera powinny być adekwatne do sytuacji i nie powinny powodować nieuzasadnionego naruszenia netykalności cielesnej pasażera),
 - g) pozytywny wynik egzaminu **przeprowadzonego przez Wykonawcę** po odbyciu obowiązkowego szkolenia zorganizowanego przez Wykonawcę w zakresie znajomości przepisów dotyczących regulaminu kontroli biletów, uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów, obowiązującego cennika opłat i należności taryfowych – w zakresie dotyczącym Zamawiającego.
 6. Zamawiający zastrzega sobie prawo wnoszenia zastrzeżeń personalnych wobec kontrolerów biletowych, włącznie z wydaniem zakazu prowadzenia kontroli.
 7. Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia kontrolerów w następujące materiały i urządzenia:
 - 7.1. Terminale mobilne z systemem Android, z zainstalowanym oprogramowaniem wspomagającym prowadzenie kontroli różnego rodzaju biletów uprawniających do przejazdu pociągami Zamawiającego, w tym zakodowanych na kartach elektronicznych (Warszawska Karta Miejska, Karta Mazowiecka, Elektroniczna Legitymacja Studencka, itp. nośników), kartach płatniczych, urządzeniach mobilnych. Terminale mobilne powinny odczytywać kody AZTEC na legitymacjach poświadczających nabycie ulgowych usług transportowych „UUT”, wykupionych w systemach płatności mobilnych, zapisanych na innych nośnikach, np. papierowych z kodem QR, innych biletów oraz umożliwiać wystawianie i drukowanie potwierdzenia zapłaty należności i „Wezwania do zapłaty” oraz zapewniać automatyzację sporządzania i przekazywania do systemu wspomagającego kontrolę biletów danych źródłowych w postaci elektronicznej oraz inne urządzenia niezbędne do przeprowadzania kontroli, w tym np. do odczytywania biletów ZTM.

- a) Oprogramowanie mobilnych urządzeń kontrolerskich powinno umożliwiać co najmniej:
 - Zalogowanie do oprogramowania czytnika kontrolerskiego wyłącznie uprawnionego użytkownika.
 - Rejestrowanie każdej próby zalogowania, poprawnego zalogowania i wylogowania kontrolera,
 - Śledzenie i zapisywanie aktualnej pozycji kontrolera za pomocą GPS,
 - Pobieranie danych niezbędnych do procesu kontroli oraz wystawiania wezwań do zapłaty z kontrolerskiego systemu centralnego, którego właścicielem jest Wykonawca,
 - Możliwość zdalnej blokady urządzenia kontrolerskiego,
 - Rejestrowanie rozpoczęcia i zakończenia kontroli w pojazdach WKD z uwzględnieniem daty, godziny, stacji początkowej i stacji końcowej,
 - Prowadzenie automatycznych raportów dziennych każdego kontrolera na podstawie zebranych danych w formie elektronicznej,
 - Wystawianie wezwań do zapłaty oraz potwierdzeń przyjęcia wpłaty w formie elektronicznej,
 - Przyjmowanie płatności bezgotówkowych za pomocą urządzenia kontrolerskiego (opcjonalnie),
 - Automatyczny wydruk wezwania/potwierdzenia przyjęcia wpłaty,
 - Przesyłanie danych o przeprowadzonych czynnościach/wystawionych wezwaniach i potwierdzeniach wpłat w czasie rzeczywistym do kontrolerskiego systemu centralnego.
 - b) Oprogramowanie winno spełniać wymagania GIODO dotyczące zabezpieczeń danych osobowych na najwyższym poziomie szczegółowo opisanych w ustawie z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości (Dz. U. 2019, poz. 125).
 - c) Oprogramowanie powinno być zgodne z:
 - ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019, poz. 1781),
 - Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego (Dz. U. z 2011 r., Nr 159, poz. 948),
 - ustawą z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości (Dz. U. z 2019, poz. 125),
 - ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2021 r., poz. 2057),
 - kodeksem postępowania cywilnego.
- 7.2. Oprogramowanie powinno umożliwiać dostęp do wszelkich zmian dokonanych na wezwaniu ze wskazaniem zakresu zmiany, operatora oraz daty i godziny.
- 7.3. Stosowne druki, których wzory zobowiązany jest zatwierdzić Zamawiający:
- „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej i należności przewozowej za przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
 - „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej za naruszenie warunków przewozu rzeczy i zwierząt,
 - potwierdzenia uiszczenia opłaty dodatkowej w pociągu za wystawione „Wezwanie do zapłaty”.
- 7.4. Telefony komórkowe (system operacyjny Android nie starszy niż w wersji 9) posiadające funkcje odczytywania QR kodów (przynajmniej jedna osoba w grupie kontrolerskiej) oraz umożliwiające m.in. wezwanie Policji lub innych służb porządkowych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa własnego lub pasażerów czy też braku możliwości ustalenia danych personalnych pasażera. Nie dopuszcza się stosowania telefonów komórkowych wyposażonych w system operacyjny iOS z uwagi na brak dostępnego oprogramowania.
- 7.5. Przynajmniej jeden w grupie kontrolerskiej terminal umożliwiający bezgotówkowe pobranie należności - w przypadku braku tej opcji w urządzeniu kontrolerskim.
- 7.6. Zamawiający informuje, że koszty napraw w/w urządzeń oraz serwisu w przypadku takiej konieczności będą obciążały Wykonawcę.
- 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.
- 7.8. Środki ochrony osobistej w sytuacji wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego, innych stanów wyjątkowych lub w innych sytuacjach tego wymagających.
8. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania specyfikacji oraz wszystkich certyfikatów urządzeń kontrolujących przed rozpoczęciem realizacji niniejszej Umowy w celu weryfikacji poprawności wymaganego oprogramowania.
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.
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,
 - b) poprzez wpłaty przelewem na wskazane na wezwaniach rachunek bankowy Wykonawcy

11. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania następnego dnia roboczego na wskazany rachunek bankowy Zamawiającego wszelkich wpłat gotówkowych pobranych przez kontrolerów w pociągach WKD oraz w autobusach realizujących usługę zastępczej komunikacji autobusowej, rozliczonych w Biurze Obsługi Pasażera.
12. Wymagania dotyczące rozpatrywania reklamacji i skarg pasażerów w zakresie przedmiotu zamówienia:
- Do obowiązków Wykonawcy należy rozpatrywanie wszelkich reklamacji od wystawionych „Wezwań do zapłaty” i skarg pasażerów dotyczących pracy osób wykonujących przedmiot zamówienia w pociągach Zamawiającego.
 - Jeśli powyższe dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Wykonawca rozpatruje sprawy należące do jego kompetencji, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni Zamawiającemu, przysyłając odpis otrzymanego dokumentu i zawiadania o tym równocześnie zainteresowanego.
 - 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.
 - Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia i przekazywania miesięcznego rejestru dot. sposobu rozpatrzenia reklamacji i skarg (zawierającego imię, nazwisko, sposób rozpatrzenia - pozytywnie/negatywnie, kwotę zwrotu, datę wpłynięcia oraz datę wysłania odpowiedzi) w terminie nie przekraczającym 7 dni po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego. Wzór do uzgodnienia z Zamawiającym.
 - W przypadku powstania nadpłaty Wykonawca sporządza dyspozycję zwrotu nadpłaty oraz przekazuje do Zamawiającego na adres: sprzedaz@wkd.com.pl w celu dokonania zwrotu należności podróżnemu. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania dyspozycji zwrotu w terminie 10 dni po zakończeniu sprawy.
 - Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania kwartalnych oraz rocznych zestawień dotyczących ilości zarejestrowanych i rozpatrzonych skarg oraz reklamacji, zgodnie ze wzorem ustalonym z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 15 dni po zamkniętym kwartale.
 - Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrywania reklamacji i skarg pasażerów zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz przepisami wewnętrznymi, stanowiącymi integralną część przedmiotowej umowy.
 - Wykonawca zobowiązany jest do występowania do podróżnego o uzupełnienie brakujących danych dot. reklamacji zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266) oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2017, poz. 2406).
 - Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania, w wyznaczonym terminie przez Zamawiającego, wszelkich wykazów, zestawień i sprawozdań oraz innych dokumentów, związanych z realizacją umowy, na każdy wniosek Zamawiającego.
 - W ramach czynności, o których mowa powyżej Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania, otwarcia i utrzymania w okresie realizacji zamówienia, Biura Obsługi Pasażerów, o którym mowa w pkt. II niniejszego Załącznika.
 - Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrywania i pisemnego udzielania odpowiedzi na skargi dotyczące pracy kontrolerów w terminie 1 miesiąca kalendarzowego, bądź reklamacji z tytułu nałożonych opłat dodatkowych w terminie 30 dni od daty wpływu pisma oraz wysłania odpowiedzi na pismo listem rejestrowanym bądź drogą elektroniczną w przypadku, gdy w taki sposób wpłynęła skarga/reklamacja.
 - Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany decyzji Wykonawcy w zakresie wniesionej skargi lub reklamacji od wystawionego „Wezwania do zapłaty”.
13. Zamawiający wskazuje, że anulowanie decyzji o nałożeniu opłaty dodatkowej może nastąpić na podstawie wniosków pasażerów złożonych pisemnie, wyłącznie w następujących przypadkach:
- spełnienia jednego z warunków określonych w Taryfie Osobowo-Bagażowej WKD, tj. przedstawienia w ciągu 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej imiennego biletu okresowego ważnego w czasie kontroli lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, aktualnego w dniu kontroli – po pobraniu właściwej opłaty manipulacyjnej,
 - jeżeli w trakcie kontroli w sposób nieuzasadniony nałożono opłatę dodatkową, kontrolę przeprowadzono z naruszeniem przepisów lub gdy powodem nieuzasadnionego nałożenia opłaty był błąd kontrolera spowodowany np. nieznaną ustawnionych uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, nieprawdziwych danych zawartych na „Wezwaniu do zapłaty” albo innych istotnych informacji,
 - wadliwego działania urządzeń technicznych stosowanych w systemach dystrybucji, kasowania lub odczytywania biletów Zamawiającego.
14. W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązany jest nadto do:
- przekazywania Zamawiającemu comiesięcznych pisemnych informacji o stanie zagrożenia przestępczego w pociągach Zamawiającego,
 - przeprowadzenia z częstotliwością raz w roku badań marketingowych wśród podróżnych, zgodnie z wytycznymi przedstawionymi przez Zamawiającego. Badania będą polegały na liczeniu podróżnych z uwzględnieniem osób podróżujących na podstawie biletów innych przewoźników tj. biletów ZTM w wytypowanych przez Przedstawiciela Zamawiającego pociągach Zamawiającego. Badania odbędą się na podstawie uzgodnionych przez Strony grafików, a wyniki odnotowane zostaną na druku pomiarowym przygotowanym przez Zamawiającego,

- 14.3. zapewnienia zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. art. 26 szkoleń oraz cyklicznych szkoleń przypominających, odbywających się raz w roku, z problematyki niepełnosprawności w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do udzielania doraźnej pomocy przy wejściu i wyjściu z pociągu osobom o ograniczonej sprawności, podczas realizacji usługi kontroli biletów.
 - 14.4. udzielanie pomocy osobom starszym w zakresie wsiadania do pociągu oraz podczas wysiadania i przesiadki, na każde zgłoszenie Zamawiającego.
 - 14.5. sporządzenia imiennego rejestru cudzoziemców podróżujących pociągami Zamawiającego (tj. imię, nazwisko, nr tymczasowego zaświadczenia cudzoziemca) i przekazywanie tych danych Zamawiającemu w okresach kwartalnych. Cudzoziemcy odbywają przejazd pociągami Zamawiającego na podstawie Porozumienia dotyczącego przewozu cudzoziemców ubiegających się o nadanie statusu uchodźcy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz na podstawie ustawy o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
15. Szczegółowe warunki dotyczące sposobu wykonania usługi kontroli dokumentów przewozu oraz warunków przewozu zwierząt i rzeczy w pociągach Zamawiającego zostały określone w Projektowanych Postanowieniach Umowy oraz w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt obowiązującym u Zamawiającego.
16. Wykonawca zobowiązany jest złożyć dokumenty potwierdzające wykonanie usługi kontroli w formie papierowej i elektronicznej (plik Excel zawierający numery skontrolowanych pociągów z podziałem na każdy dzień miesiąca) na adres: sprzedaz@wkd.com.pl najpóźniej w terminie 7 dni po upływie każdego miesiąca kalendarzowego. Niniejszy termin nie dotyczy badań marketingowych, które prowadzone są raz w roku, a termin przekazania wyników badań będzie ustalony po zawarciu umowy o zamówienie publiczne.
17. W przypadku, gdy przy realizacji zlecenia Wykonawca będzie posługiwał się terminalem kontrolerskim, wersja elektroniczna powinna być przedstawiona w formie arkusza kalkulacyjnego w postaci wygenerowanego raportu pracy kontrolerów na podstawie terminala kontrolerskiego. Raport musi zawierać poniższe dane:
- a) nr kontrolera,
 - b) data wykonania kontroli,
 - c) nr skontrolowanego pociągu,
 - d) godzina rozpoczęcia i zakończenia kontroli,
 - e) odcinek trasy objęty kontrolą (tj. od stacji do stacji).
18. Celem weryfikacji poprawności raportu Wykonawca zobowiązany jest w terminie 7 dni po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego dostarczyć druki „Pokwitowania przeprowadzenia kontroli” potwierdzające odbytą kontrolę w pociągu, o którym mowa w pkt. I ust. 4.2 Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania bez zbędnej zwłoki na każde żądanie Zamawiającego wszelkich informacji i/lub wyjaśnień o działaniach podejmowanych w związku z wykonywaniem przedmiotu Umowy, również tych, które mogą stanowić tajemnicę przedsiębiorstwa.
19. W przypadku rażącego naruszenia regulaminu kontroli biletów, a zwłaszcza:
- a) Pobrania opłaty niezgodnej z taryfą lub bez pokwitowania,
 - b) Odstąpienie identyfikatora innej osobie,
 - c) Wykonywania czynności służbowych po spożyciu alkoholu;
- kontroler będzie natychmiast pozbawiony uprawnień do kontroli i zobowiązany jest do zwrotu identyfikatora oraz druków dokumentów z kontroli biletów.

Kontrola powinna obejmować wszystkich pasażerów, za wyjątkiem sytuacji powodującej zagrożenie dla bezpieczeństwa osobistego kontrolerów lub pasażerów. W takim wypadku, a także w przypadku rażącego naruszenia przez pasażera przepisów porządkowych (spożywanie alkoholu, palenie tytoniu) kontrolerzy winni zwracać się o pomoc do funkcjonariuszy Policji i innych organów porządkowych, w szczególności z żądaniem usunięcia osób dopuszczających się łamania przepisów porządkowych lub taryfowych z pojazdu. Nie jest dopuszczalne domniemywane przez kontrolera o posiadaniu przez pasażera biletu lub uprawnienia do bezpłatnej jazdy bez okazania odpowiedniego biletu lub dokumentu.

II. Świadczenie w terminie od zawarcia umowy o zamówienie publiczne, ale nie wcześniej niż od dnia 02.12.2022 r. przez okres 33 kolejnych miesięcy usługi prowadzenia Biura Obsługi Pasażerów na zasadach określonych poniżej, zgodnie z warunkami określonymi w Projektowanych Postanowieniach Umowy i załącznikach stanowiących jej integralną część.

1. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania Biura Obsługi Pasażerów zapewniającego możliwość:
 - a) przyjmowania wpłat gotówkowych od kontrolerów w walucie polskiej **oraz rejestrowania wpłat w dziennym rejestrze,**
 - b) przyjmowania wniosków o rozłożenie spłaty należności na raty **(wniosek powinien zawierać nr wezwania, dane osobowe pasażera oraz kwotę zadłużenia)**
 - 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.
2. Biuro Obsługi Pasażerów powinno zapewniać dobrą dostępność komunikacyjną oraz musi być zlokalizowane wzdłuż linii WKD,

- zapewniając łatwy dostęp dla podróżnych Zamawiającego, którzy będą zgłaszać się w sprawach związanych z czynnościami wykonywanymi przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia. Lokalizacja ww. Biura wymaga akceptacji Zamawiającego.
3. Biuro powinno być czynne 5 dni w tygodniu, minimum 8 godzin dziennie, w tym dwa dni w godzinach popołudniowych (tj. do godz. 18:00)
 4. Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia wnioskowanych przez Zamawiającego zmian odnośnie warunków działania Biura Obsługi Pasażera, w tym godzin funkcjonowania.
 5. Pracownik Biura Obsługi Pasażera będzie posiadał ograniczony dostęp do systemu Zamawiającego w zakresie ewidencjonowania dokumentacji reklamacyjnej.

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

- 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 poz. 8),
- 2) Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. 2022 poz. 1343),
- 3) Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019 poz.1781) i przepisy wykonawcze do ustawy,
- 4) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.UE.L.2016.119.1) oraz przepisów krajowych wprowadzających w/w rozporządzenie,
- 5) Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz.U. 2018 r., poz. 295),
- 6) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz.U. z 2021 r., poz. 723) wraz z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 września 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz.U. 2021 poz. 1984),
- 7) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie sposobu ustalenia wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r. Nr 14, poz. 117) wraz z Uchwałą nr 103/17 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 20 czerwca 2017 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej w wojewódzkim publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. Województwa Mazowieckiego z 2017 r., poz. 5973),
- 8) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn.zm.) wraz z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 2406),
- 9) Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2007.315.14 z późn.zm.),
- 10) Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. dostępny pod linkiem: <https://www.wkd.com.pl/dla-pasazerow/regulaminy-dla-pasazerow/963-regulamin-przewozu-osob-rzeczy-i-zwierzat-przez-spolke-wkd>,
- 11) Taryfa osobowa i bagażowa WKD (TOB WKD) oraz załącznik do TOB WKD dostępna pod linkiem: <https://www.wkd.com.pl/dla-pasazerow/regulaminy-dla-pasazerow/962-taryfa-osobowa-i-bagazowa-wkd-i-zalacznik-do-tob>,
- 12) Zakres honorowanych przez WKD uprawnień w ramach oferty Wspólny bilet ZTM-KM-WKD dostępny pod linkiem: <https://www.wkd.com.pl/bilety/informacje-o-ofertach/wspolny-bilet-ztm-km-wkd>,
- 13) Uprawnienia do przejazdów na podstawie zawartych porozumień (np. porozumienie z Kolejami Mazowieckimi (<https://www.wkd.com.pl/bilety/informacje-o-ofertach/porozumienie-z-kolejami-mazowieckimi-km-sp-z-o-o>), przejazd na podstawie biletu Mazowsza) – zmiany i aktualizacje dostępne pod linkiem: <https://www.wkd.com.pl/bilety/informacje-o-ofertach/wukadka-z-biletem-mazowsza>,
- 14) Rozkład jazdy pociągów Warszawskiej Kolei Dojazdowej, dostępny pod linkiem: <https://www.wkd.com.pl/rozklad-jazdy>,
- 15) Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez m.st. Warszawę (Zarządzenie Nr 790/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 27 maja 2016 r.)