

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

na prowadzenie usługi polegającej na kontroli biletów
w komunikacji miejskiej w Gorzowie Wielkopolskim

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest wykonywanie usługi polegającej na prowadzeniu kontroli biletów na przewóz osób, zwierząt i bagażu oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych bądź bezpłatnych w pojazdach komunikacji miejskiej zarządzanej przez Zamawiającego na wszystkich liniach kursujących w granicach administracyjnych miasta Gorzowa Wielkopolskiego oraz liniach podmiejskich.
Kontrola biletów musi być wykonywana we wszystkie dni robocze, soboty, niedziele i święta, w każdym miesiącu kalendarzowym roku, w godzinach kursowania pojazdów komunikacji miejskiej, w sposób ciągły i systematyczny, ze szczególnym uwzględnieniem godzin szczytu przewozowego, w ilości minimum 2400 kontroli miesięcznie. Kontrole winny być wykonywane przez co najmniej 6 kontrolerów.
Przez kontrolę biletów rozumie się wejście kontrolerów do pojazdu komunikacji miejskiej i sprawdzenie, czy wszyscy pasażerowie znajdujący się w pojeździe wnieśli opłatę za przejazd, posiadają ważny bilet papierowy lub elektroniczny, zakupiony przy pomocy aplikacji mobilnej oraz dokumenty nadające prawo do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
Poza minimalną liczbą kontroli, Wykonawca wskaże ewentualną dodatkową ilość kontroli, które zobowiązuje się przeprowadzić przez okres trwania umowy w czasie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
2. Kontrole winny być wykonywane za pomocą urządzeń składających się ze smartfona oraz przenośnej drukarki, służących do wystawiania opłat dodatkowych (dalej: „Urządzenia”). Urządzenia powinny transmitować informacje o liczbie wykonanych kontroli oraz nałożonych opłatach dodatkowych do systemu informatycznego służącego do monitorowania i windykacji należności wynikających z wystawionych wezwań (dalej: „System”), będącego własnością Wykonawcy.
3. Kontrolerzy Wykonawcy będą uprawnieni do przeprowadzania kontroli pojedynczo.
4. Wykonawca na każdorazowe żądanie Zamawiającego będzie zobowiązany oddelegować kontrolerów do przeprowadzania badań potoków pasażerskich w pojazdach komunikacji miejskiej, na wyznaczonych przez Zamawiającego liniach. Maksymalna liczba godzin do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie trwania umowy wynosi 360 godzin, natomiast minimalna 240 godzin, z zastrzeżeniem, że liczba godzin przypadająca na jednego pracownika kontroli nie przekroczy 60 godzin.
5. Wykonawca zobowiązany jest do złożenia co miesiąc zestawień z przeprowadzonej liczby kontroli biletów w środkach komunikacji miejskiej oraz raportów z wydanych wezwań do zapłaty za przejazd w środkach komunikacji miejskiej.
6. Wykonawca odpowiada za właściwy, bezkonfliktowy przebieg kontroli, dobór odpowiednich osób do prowadzenia kontroli biletów pod względem fachowości, kultury w kontaktach z pasażerami, znajomości aktualnie obowiązujących tariff, opłat dodatkowych, układu komunikacyjnego miasta, rodzajów i szaty graficznej biletów, kodowania kasowników, przepisów porządkowych.
7. Kontrole przeprowadzane będą w środkach komunikacji zbiorowej operatora, z którym miasto zawarło umowę na świadczenie usług publicznego transportu zbiorowego, tj. Miejskiego Zakładu Komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim Sp. z o.o.
8. 25 % kontroli wykonywanych będzie w dni robocze w godzinach od 6⁰⁰ do 8⁰⁰ oraz od 13⁰⁰ do 16⁰⁰, a 5 % kontroli wykonywanych będzie w soboty, niedziele i dni świąteczne.
9. 10 % kontroli wykonanych będzie na liniach podmiejskich, w strefie poza granicami miasta Gorzowa Wielkopolskiego.

10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli prawidłowości wykonywanych czynności kontrolnych przez osoby kontrolujące.
11. Druki opłat dodatkowych niezbędne do prowadzenia działalności kontrolnej i windykacyjnej zapewni we własnym zakresie i na własny koszt Wykonawca. Treść druków i ich obieg zostaną uzgodnione pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą. Wykonawca przedstawi projekt druków do akceptacji Zamawiającego. Akceptacja druków i ich obieg odbędzie się w ten sposób, że Zamawiający na projekcie druku i projekcie ich obiegu sporządzi adnotację „akceptuję” wraz z datą, podpisem oraz pieczętą służbową.
12. Wykonawca na swój koszt zapewni identyfikatory kontrolerom.
13. Wykonawca zobowiązuje się prowadzić dokładną dokumentację osób, którym wystawiono wezwania do zapłaty opłat dodatkowych/naliczono opłaty dodatkowe, w której znajdować się będą wyłącznie dane zawarte w zaakceptowanych drukach.
14. Wykonawca zobowiązany jest zgłaszać Zamawiającemu nietypowe zdarzenia (np.: trudny gapowicz, wezwanie policji i inne), gdy z okoliczności faktycznych wynika, że dane zdarzenie może zagrażać bezpieczeństwu pasażerów bądź innym osobom znajdującym się w środku komunikacji.
15. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania wszelkich wyjaśnień dotyczących zakresu realizowanej usługi na żądanie Zamawiającego, w terminie 7 dni od złożenia przez Zamawiającego wniosku.
16. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania danych w formie tabelarycznej o wystawionych mandatach, w pliku Excel. Forma i zapisy tabeli podlegają akceptacji Zamawiającego. Dane będą przekazywane Zamawiającemu w każdy wtorek i piątek.
17. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania kopii wystawionych mandatów z całego miesiąca, ułożonych chronologicznie dniami prowadzonych kontroli wraz z załączonym protokołem, najpóźniej 7 dni po zakończeniu miesiąca rozliczeniowego.
18. Wykonawca zobowiązany jest, w związku z wniesioną przez pasażera reklamacją, do przekazania stanowiska w ciągu 5 dni od zgłoszenia przez pracownika Urzędu Miasta takiej potrzeby.
19. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu grafiku kontroli do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego okres, w którym kontrolerzy Wykonawcy będą wykonywali czynności służbowe.
20. Wykonawca zobowiązany jest do kontroli biletów w aplikacjach mobilnych firm, które dystrybuują elektroniczne bilety na terenie Gorzowa Wlkp. poprzez skanowanie kodów QR.
21. Wykonawca winien posiadać system umożliwiający weryfikację przeprowadzonych kontroli. System powinien posiadać poniższe funkcje:
 - dostęp on-line do systemu;
 - liczbę przeprowadzonych kontroli;
 - lokalizację przeprowadzonej kontroli wskazanej na mapie;
 - numer linii, numer pojazdu, w którym przeprowadzona była kontrola;
 - informacje o mandacie, tj. data wystawienia, tytuł mandatu, kwota, numer seryjny wystawionego mandatu;
 - informacje o dłużniku, tj. imię, nazwisko, rodzaj dokumentu, numer seryjny dokumentu, adres dłużnika;
 - zestawienie liczby wystawionych mandatów przez poszczególnych kontrolerów;

- zestawienie przeprowadzonych kontroli z wyszczególnieniem konkretnych numerów linii;
- zestawienie kontroli w poszczególnych grupach, tj. bilety papierowe, elektroniczne, przejazdy bezpłatne;
- podział przeprowadzonych kontroli na kontrole wykonane na liniach kursujących w granicach administracyjnych miasta oraz liniach podmiejskich;
- wyszukiwanie danych dotyczących danego okresu, np.: od 5 września do 27 września.

22. Wykonawca ma obowiązek udostępnić Zamawiającemu wgląd do systemu weryfikacji kontroli na następujących polach eksploatacji:

- 1) utrwalanie i powielanie w celu realizacji przedmiotu niniejszej umowy,
- 2) zapis na nośnikach informacji, sporządzanie kopii i wydruków w celach związanych z działalnością Zamawiającego, w tym przekazywanie do organów administracji publicznej.

23. Wykonawca udziela Zamawiającemu bez odrębnego wynagrodzenia licencji niewyłącznej, trzystanowiskowej na czas trwania niniejszej umowy, w zakresie następujących pól eksploatacji:

- korzystanie z systemu;
- pobieranie danych z systemu dotyczących liczby przeprowadzonych kontroli, informacji o wystawionych mandatach, lokalizacji przeprowadzonych kontroli, zestawienie liczby wystawionych mandatów przez poszczególnych kontrolerów, zestawienie przeprowadzonych kontroli z wyszczególnieniem konkretnych numerów linii, podział przeprowadzonych kontroli na kontrole wykonane na liniach kursujących w granicach administracyjnych miasta oraz liniach podmiejskich;
- udostępnianie danych dotyczących wystawionych mandatów pracownikom Urzędu Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, celem wyegzekwowania opłat dodatkowych za jazdę bez ważnego biletu.

24. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykonywania kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej również przez inne jednostki.

25. Wykonywana praca eksploatacyjna:

- w 2016 roku wyniosła: 5 069 408 km
- w 2017 roku wyniosła: 5 247 829 km
- w 2018 roku wyniosła: 5 201 286 km
- w 2019 roku wyniosła: 5 423 783 km

Integralną część Opisu Przedmiotu Zamówienia stanowi Projekt umowy.