

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Szczegółowy opis warunków świadczenia usługi kontroli dokumentów przewozu oraz kontroli stosowania warunków przewozu zwierząt i rzeczy w pojazdach KMK:

1.1. Do zadań Wykonawcy w zakresie j. w. należy w szczególności:

- 1) prowadzenie kontroli dokumentów przewozu oraz kontroli stosowania warunków przewozu zwierząt i rzeczy w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie, organizowanej przez **Zarząd** na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących związanych porozumieniami na liniach dziennych oraz nocnych, zgodnie z harmonogramem uzgodnionym przez **Zarząd**,
- 2) blokowanie możliwości kupna biletów w aplikacjach mobilnych podczas trwania kontroli biletowej w danym pojeździe - po uruchomieniu „Hurtowni Biletów KMK” przez **Zamawiającego. Zarząd** zakłada uruchomienie projektu z końcem 2021 r., zastrzega się jednak zmianę wskazanego terminu,
- 3) w przypadkach ujawnienia w czasie kontroli: przejazdu pasażera bez ważnego biletu lub braku dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, naruszenia przepisów o zabieraniu ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy oraz w przypadkach zatrzymania pojazdu przez pasażera lub spowodowania zmiany trasy pojazdu:
 - pobieranie opłat dodatkowych i należności przewozowych (gotówką lub kartą płatniczą) uiszczanych przez pasażerów na miejscu u kontrolerów za pokwitowaniem,
 - wystawianie wezwań do zapłaty pasażerom, którzy odmówili uiszczenia opłaty dodatkowej i należności przewozowej w czasie prowadzonej kontroli,
 - wykonywanie dodatkowych czynności związanych z prowadzeniem kontroli, w szczególności podejmowanie działań wobec pasażera, który odmówił okazania dokumentu tożsamości koniecznego do wystawienia wezwania do zapłaty,
- 4) informowanie prowadzącego pojazd o zdarzeniach mających wpływ na bezpieczeństwo jazdy.

1.2. Zasady prowadzenia kontroli pasażerów:

- 1) kontrole mają być prowadzone w sposób ciągły i systematyczny, we wszystkie dni robocze, soboty, niedziele i święta, na trzy zmiany, w godzinach funkcjonowania komunikacji miejskiej, tj. we wszystkich porach dnia, również w nocy, ze szczególnym uwzględnieniem szczytów przewozowych.
- 2) kontrole powinny odbywać się na wszystkich liniach organizowanych przez **Zarząd**, z zachowaniem miesięcznego harmonogramu kontroli, z uwzględnieniem podziału na rejony pracy. Harmonogram kontroli przygotowany przez **Wykonawcę** zostaje każdorazowo, najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem miesiąca, którego dotyczy plan kontroli, przedstawiony **Zarządowi** do akceptacji. **Zarząd** zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w przedstawionym harmonogramie miesięcznej kontroli. Brak przekazania przez **Zarząd**, w ciągu 3-ch dni po otrzymaniu harmonogramu, informacji zwrotnej traktuje się jako akceptację.

- 3) wszystkie odstępstwa od przyjętego harmonogramu, wprowadzane przez **Wykonawcę** po jego zaakceptowaniu, powinny być zgłaszane bez zbędnej zwłoki **Zarządowi** pisemnie z podaniem przyczyny. **Zarząd** ma prawo do złożenia, z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych, zamówienia na wykonanie określonego zakresu kontroli (w określonym terminie, we wskazanym rejonie, na określonej linii, w określonych porach dnia).
- 4) Zamawiający dokonał podziału obszaru funkcjonowania systemu Komunikacji Miejskiej w Krakowie (według Załącznika Nr 1 do OPZ) i ustala procentowy udział wszystkich zleczonych kontroli na:
- **50% obszar A** tzw. ściśle centrum Miasta tj. obszar ograniczony przystankami (włącznie): Bronowice Małe, Rondo Ofiar Katynia, Radzikowskiego Osiedle, Conrada, Mehoffera, Opolska Kładka, Pleszowska, Mackiewicz, Imbramowska, Dobrego Pasterza, Majora, Olszecka Rondo Barei, Słoneckiego, Marchołta, Kurzei, Mistrzejowice, Os. Złotego Wieku, Rondo Piastowskie, Rondo Hipokratesa, Os. Jagiellońskie, Arka, Teatr Ludowy, Os. Górali, Os. Zielone, Struga, Plac Centralny, Os. Kolorowe, Rondo Czyżyńskie, Centralna, Rondo 308. Dywizjonu, M1 Nowohucka, Elektrociepłownia Kraków, Koszykarska, Stoczniovców, Saska, Lipska, Płaszów Tunel, Dworzec Płaszów Estakada, Kabel, Bieżanowska, Dauna, Piaski Nowe, Nowosądecka, Witosa, Kurdwanów P+R, Przykopy, Łągiewniki ZUS, Rostworowskiego, Norymberska, Kapelanka, Praska, Salwator, Przegon, Piastowska, Armii Krajowej;
 - **35% obszar B** tj. pozostałe przystanki w obrębie granicy Miasta Krakowa z wyłączeniem obszaru A;
 - **10% obszar C** tzw. aglomeracja bliższa tj. obszar od granicy Miasta Krakowa do przystanków granicznych (włącznie): Bolechowice Zielona Mała, Bolechowice Centrum, Szyce, Giebułtów Morgi, Januszowice, Garliczka Chochół, Górna Wieś Pętla, Michałowice Gościńiec, Michałowice Laskowiec, Michałowice Warszawa, Michałowice II, Michałowice Ośrodek Zdrowia, Michałowice I, Wiktorowice Granica, Maciejowice Pętla, Luborzycza, Niepołomice Jazy II, Niepołomice Wielicka, Węgrzce Wielkie Pętla, Wieliczka Niepołomska, Wieliczka Polna, Podstolice Centrum, Ochojno Skrzyżowanie, Wrząsowice Zielona, Konary Pętla, Mogilany Krótka, Skawina Nad Potokiem, Skawina Koncentraty, Skawina Podbory, Kopanka Pętla, Jeziorzany Górskie Domy, Rączna Osiedle, Liszki Wołowska Droga, Mników Remiza, Morawica Mostek, Rudawa Młyn, Rudawa Szkoła, Rudawa Osiedle;
 - **5% obszar D** tzw. aglomeracja dalsza tj. pozostałe przystanki sieci Komunikacji Miejskiej w Krakowie nieobjęte pozostałymi strefami.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość korekty w zakresie Załącznika nr 1 do OPZ w trakcie trwania umowy.

1.3. Kryteria doboru osób do prowadzenia kontroli biletów, którym łącznie odpowiadać muszą kontrolerzy:

- ukończony 20 rok życia,
- niekaralność potwierdzona formalnym zaświadczeniem,
- przydatność do pracy w charakterze kontrolera, potwierdzona badaniami psychologicznymi wykonanymi na zlecenie i koszt **Wykonawcy**,

- odbycie szkolenia w zakresie obsługi klienta zorganizowanego na zlecenie i koszt **Wykonawcy**
- pozytywny wynik egzaminu po odbyciu obowiązkowego wewnętrznego szkolenia zorganizowanego przez **Wykonawcę** w zakresie znajomości przepisów dotyczących kontroli biletów, uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów, obowiązującego cennika opłat, znajomości topografii oraz układu komunikacyjnego miasta Krakowa i aglomeracji oraz znajomości układu sieci KMK organizowanej przez **Zarząd**.
- znajomość języka polskiego w mowie i piśmie w stopniu pozwalającym na swobodną wymianę informacji z pasażerem.
- znajomość języka angielskiego na poziomie co najmniej podstawowym.

Zarząd zastrzega sobie prawo wnoszenia zastrzeżeń personalnych wobec kontrolerów biletowych, włącznie z wydaniem zakazu prowadzenia kontroli.

1.4. Do **Wykonawcy** należy obowiązek wyposażenia kontrolerów w:

- 1) terminale mobilne z zainstalowanym oprogramowaniem zintegrowanym ze stacjonarnym systemem windykacyjnym, wspomagające prowadzenie kontroli różnego rodzaju biletów uprawniających do przejazdu środkami komunikacji miejskiej, w tym zakodowanych na kartach elektronicznych (Krakowska Karta Miejska, Krakowska Karta Rodzinna, Elektroniczna Legitymacja Studencka, Małopolska Karta Aglomeracyjna, itp. nośnikach), wykupionych w systemach płatności mobilnych, zapisanych na innych nośnikach, np. papierowych z kodem QR, innych biletów lub na podstawie identyfikatora nośnika biletu w systemie centralnym oraz umożliwiających wystawianie i drukowanie potwierdzenia zapłaty należności lub wezwania do zapłaty oraz zapewniających automatyzację sporządzania i przekazywania do systemu windykacyjnego danych źródłowych w postaci elektronicznej oraz inne urządzenia niezbędne do przeprowadzania kontroli. Terminale mobilne zostaną przekazane przez **Zarząd**.
- 2) stosowne druki (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 oraz potwierdzenia zapłaty), wykorzystywanych w przypadkach konieczności wystawiania przez kontrolerów ręcznie wypełnionych druków. **Zarząd** zatwierdza wzory tych druków.
- 3) telefony komórkowe (system operacyjny Android nie starszy niż w wersji 9) posiadające funkcje odczytywania QR kodów (każdy kontroler) 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 oraz wykorzystywania aplikacji **Zamawiającego** przeznaczonych dla kontrolerów
- 4) terminal umożliwiający bezgotówkowe pobranie należności (przynajmniej jeden w grupie kontrolerskiej).
- 5) środki ochrony osobistej w sytuacji wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego, innych stanów wyjątkowych lub w innych sytuacjach tego wymagających.
- 6) stroje służbowe zaakceptowane przez **Zamawiającego** dla 50% kontrolerów.

1.5. **Zamawiający** planuje wdrożyć rozwiązanie taryfowe oparte o model MTT. Wdrożenie rozwiązania będzie determinowało wymianę urządzeń kontrolerskich, które będą

wielofunkcyjne i będą mogły pełnić rolę: sprawdzarki, terminala płatniczego i drukarki (możliwa również opcja z oddzielną drukarką), za wymianę tych urządzeń i przeprowadzenie szkoleń z ich obsługi dla ustalonej przez Strony liczby osób będzie odpowiadał **Zarząd**. Wymaga się, aby minimum 50% ogólnej liczby kontrolerów obecnych w terenie w godzinach od 6 do 20 przeprowadzało czynności kontrolne w jednolitym stroju, zgodnym ze wzorem uzgodnionym z **Zarządem**. Wzór stroju kontrolera **Wykonawca** przedstawi w ciągu 14 dni od daty podpisania Umowy.

1.6. Pozostałe warunki dotyczące prowadzenia usługi kontroli dokumentów przewozu oraz kontroli stosowania warunków przewozu zwierząt i rzeczy w pojazdach KMK zostały określone w warunkach umownych, Załączniku nr 5 do umowy pn. Szczegółowe warunki prowadzenia kontroli dokumentów przewozu oraz stosowania warunków przewozu zwierząt i rzeczy w pojazdach KMK oraz Regulaminie kontroli biletów, obowiązującym w KMK.

2. Pobieranie opłat dodatkowych i należności przewozowych oraz opłat manipulacyjnych za anulowanie opłat dodatkowych od pasażerów, którym wystawione zostały wezwania do zapłaty.

Opłaty, o których mowa powyżej, mogą być pobierane:

- 2.1. za stosownym pokwitowaniem: gotówką lub kartą płatniczą bezpośrednio przez kontrolerów,
- 2.2. w kasach **Wykonawcy** do tego celu przeznaczonych,
- 2.3. poprzez wpłaty przelewem na wskazane na wezwaniach konto bankowe **Wykonawcy**.

Wpłaty gotówkowe pobrane przez kontrolerów w pojazdach oraz w kasach **Wykonawcy** powinny być przekazywane niezwłocznie na konto bankowe **Wykonawcy**, o którym mowa w § 1 ust. 9 umowy.

3. Rozpatrywanie reklamacji, odwołań i skarg pasażerów dotyczących czynności kontrolnych.

- 3.1. Do obowiązków **Wykonawcy** należy rozpatrywanie wszelkich reklamacji ustnych, pisemnych i skarg pasażerów dotyczących pracy kontrolujących.
- 3.2. W ramach czynności, o których mowa powyżej **Wykonawca** zobowiązany jest do utrzymania biura obsługi pasażerów zapewniającego możliwość:
 - 1) dokonywania przez pasażerów wpłat z tytułu nałożonych opłat - gotówką lub kartą płatniczą (w kasie opłat dodatkowych),
 - 2) przyjmowania pasażerów w sprawie reklamacji nałożonych opłat oraz w sprawie skarg i wniosków.

3) obsługi osób o obniżonej mobilności oraz specjalnych potrzebach

- 3.3. Lokalizacja ww. biura powinna zapewniać dobrą dostępność komunikacyjną wymaga akceptacji **Zarządu**. Biuro Obsługi Klienta ma być czynne w dni powszednie od poniedziałku do piątku przez co najmniej godzin tygodniowo (w tym przez cztery dni w godzinach co najmniej od 8 do 16 i przez jeden dzień w godzinach co najmniej od 10 do 18) oraz w soboty przez co najmniej godzin – za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Uwaga: Zamawiający wymaga działania Biura Obsługi Klienta od poniedziałku do piątku przez co najmniej 40 godzin tygodniowo. Przedłużenie tego czasu oraz zapewnienie funkcjonowania Biura w sobotę stanowią kryteria oceny ofert. W umowie podpisywanej z wykonawcą zapis zostanie dostosowany do parametrów oferowanych w ofercie.

- 3.4. **Wykonawca** jest zobowiązany do wprowadzenia wnioskowanych przez **Zarząd** zmian odnośnie warunków działania biura, w tym godzin funkcjonowania.
- 3.5. **Wykonawca** zobowiązany jest do pisemnego rozpatrywania skarg dotyczących pracy kontrolerów bądź reklamacji nałożonych opłat dodatkowych w terminie do 30 dni od daty złożenia pisma oraz wysłania odpowiedzi na pisma przesyłką listową poleconą bądź kanałem elektronicznym, w przypadku gdy w taki sposób wpłynęło pismo.
- 3.6. Anulowanie decyzji o nałożeniu opłaty dodatkowej może nastąpić wyłącznie na podstawie wniosków pasażerów złożonych pisemnie (za wyjątkiem spraw dotyczących podpunktu 1) w poniższych przypadkach:
- 1) spełnienia jednego z warunków określonych w uchwale taryfowej tj. przedstawienia w ciągu 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej imiennego biletu okresowego ważnego w czasie kontroli, ważnego w czasie kontroli zintegrowanego biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego aktualnego w dniu kontroli oraz innego dowodu poświadczającego wniesienie opłaty za przejazd przed kontrolą – po pobraniu właściwej opłaty manipulacyjnej,
 - 2) nieuzasadnionego nałożenia opłaty dodatkowej, w wyniku kontroli przeprowadzonej z naruszeniem przepisów określonych w § 1 ust. 5 umowy lub gdy powodem nieuzasadnionego nałożenia był błąd kontrolera spowodowany np. brakiem znajomości sieci komunikacyjnej, nieznanymi ustanowionych uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych lub innych istotnych informacji,
 - 3) wadliwego działania urządzeń technicznych stosowanych w systemach dystrybucji, kasowania lub odczytywania biletów
4. **Podjęcie działań polegających na kształtowaniu i utrzymywaniu pozytywnego wizerunku kontrolerów biletowych oraz efektywnej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, w szczególności:**
- 1) tworzenie i uzgadnianie założeń oraz realizowanie polityki informacyjnej Wykonawcy, w tym: strategii budowy pozytywnego wizerunku i komunikacji z pasażerami, strategii medialnej oraz kampanii public relations na czas trwania umowy,
 - 2) promowanie działań kontrolerów biletowych, w tym: koordynacja i organizacja przedsięwzięć promocyjnych, koordynowanie i przygotowanie materiałów informacyjnych m.in. druków promocyjnych oraz nadzór nad ich właściwym dystrybuowaniem,
 - 3) współpraca z Zarządem oraz merytorycznymi jednostkami i spółkami miejskimi w zakresie powierzonych obowiązków

