

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Przedmiotem zamówienia jest:

Świadczenie w okresie **od dnia 01.02.2022 r. przez okres 36 kolejnych miesięcy** kalendarzowych usługi prowadzenia windykacji i egzekucji należności z tytułu nie uregulowania opłat dodatkowych i należności przewozowych za przejazd bez ważnego biletu, za brak dokumentu uprawniającego do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu, za naruszenie przepisów o zabieraniu ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy oraz za zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu oraz pobierania opłat manipulacyjnych za anulowanie opłat dodatkowych od pasażerów KMK, którym zostały wystawione wezwania do zapłaty, zgodnie z warunkami określonymi w umowie i załącznikach stanowiących integralną jej część, w tym również kontynuacja niezakończonych przed datą zawarcia umowy windykacji i egzekucji należności powstałych z tytułu wystawienia wezwań do zapłaty opłat dodatkowych i należności przewozowych w okresie od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia 31 stycznia 2022 r.

### 1. Prowadzenie windykacji należności

1.1. **Wykonawca** prowadzić będzie windykację należności z tytułu nie uregulowania opłat dodatkowych i należności przewozowych we własnym zakresie stosując kolejne jej etapy:

- a) **Etap 1 - przypominawczy** - skierowanie do pasażera (dłużnika) listem zwykłym przypomnienia wzywającego do uregulowania należności względem Zamawiającego,
- b) **Etap 2 - przedsądowy** - skierowanie do pasażera (dłużnika) listem poleconym przedsądowego wezwania do zapłaty wzywającego do uregulowania należności względem Zamawiającego,
- c) **Etap 3 - sądowy** – skierowanie do sądu pozwu o zapłatę przeciwko dłużnikowi celem zasądzenia nieuregulowanej należności głównej, odsetek i zwrotu kosztów,
- d) **Etap 4 - przedegzekucyjny** - skierowanie do pasażera (dłużnika) listem poleconym przedegzekucyjnego wezwania do zapłaty należności po nadaniu orzeczeniu sądowemu klauzuli wykonalności,
- e) **Etap 5** - skierowanie do komornika sądowego wniosku o wszczęcie egzekucji

1.1a Do obowiązków Wykonawcy należy również:

- a) prowadzenie analizy kondycji finansowej dłużnika, a w uzasadnionych przypadkach, w uzgodnieniu z Zarządem, wstrzymanie procesu windykacji należności,
- b) prowadzenie spraw dotyczących upadłości dłużnika, w szczególności zgłaszanie należności Zamawiającego do masy upadłościowej dłużnika, sporządzanie opinii dla dyrektora Zarządu o niecelowości dochodzenia należności na etapie upadłościowym,
- c) prowadzenie spraw związanych z poszukiwaniem spadkobierców zmarłych dłużników i przyjmowanie wniosków dotyczących udzielenia ulgi na podstawie aktualnie obowiązującej uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie szczegółowych zasad, sposobu i trybu udzielania ulg w spłacie należności pieniężnych mających charakter cywilnoprawny przypadających Gminie Miejskiej Kraków lub jej jednostkom

organizacyjnym, a także wskazania organów do tego uprawnionych i przygotowanie dokumentacji dotyczącej tych wniosków dla Zamawiającego (procedura ZTP-9).

**1.1b Pierwsze wezwanie do zapłaty, o którym mowa w pkt.1.1 lit. a), powinno być wysłane do dłużnika nie wcześniej niż po upływie 7 dni i zarazem nie później niż przed upływem 14 dni od upływu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, wskazanej w wezwaniu do zapłaty. Wszystkie wpłaty dokonane po podjęciu tego działania przez Wykonawcę są traktowane jako wpłaty dokonane w wyniku działań Wykonawcy.**

1.2 W terminie od 45 do 90 dni od dnia wystawienia/wręczenia dłużnikowi wezwania do zapłaty Wykonawca dokonuje wpisu dłużnika do Krajowego Rejestru Długów oraz do BIG InfoMonitor, w przypadku niedokonania wpłaty przez dłużnika. Wpisy będą dokonywane na podstawie odrębnych umów zawartych pomiędzy Zarządem a wskazanymi podmiotami. Koszty miesięcznego abonamentu (w wysokości 200 zł netto za każdy z podmiotów) zostaną refakturowane na Wykonawcę.

1.3 Do realizacji zadań objętych zakresem umowy Wykonawca wykorzystywał będzie licencjonowane przez Zamawiającego oprogramowanie do obsługi procesu windykacji cywilnych należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty, zintegrowane z oprogramowaniem terminali mobilnych, zainstalowanym na stanowiskach Wykonawcy oraz na stanowiskach zlokalizowanych w siedzibie **Zarządu** lub dostępne zdalnie przez sieć internetową bądź też równoległe inne oprogramowanie Wykonawcy pod warunkami ujętymi w umowie.

1.4 Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośredniego zdalnego dostępu do odpowiednich modułów systemu, o którym mowa w pkt 1.3, a także do monitorowania efektywności prowadzonej przez Wykonawcę windykacji i egzekucji należności z tytułu wystawienia opłaty dodatkowej i należności przewozowych.

1.5 W przypadku umorzenia postępowania egzekucyjnego przez komornika sądowego, Wykonawca zobowiązany jest w okresie wymagalności należności skierować powtórnie sprawę dotyczącą należności na drogę postępowania egzekucyjnego.

1.6 Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania biura obsługi pasażerów zapewniającego możliwość:

- 1) dokonywania przez pasażerów wpłat z tytułu zadłużenia - gotówką lub kartą płatniczą (w kasie opłat dodatkowych),
- 2) **przyjmowania wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności o ile obowiązków w tym zakresie nie należy do podmiotu realizującego usługę kontroli dokumentów, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg pasażerów KMK dotyczących działania Wykonawcy,**
- 3) uzyskania informacji na temat postępowania windykacyjnego/egzekucyjnego,
- 4) obsługi osób o obniżonej mobilności oraz specjalnych potrzebach w zakresie określonym w umowie

1.7 Lokalizacja biura obsługi pasażerów, powinna zapewniać dobrą dostępność komunikacyjną i wymaga akceptacji Zarządu. Zaleca się aby biuro obsługi pasażera znajdowało się na terenie Krakowa w obrębie III obwodnicy, przy czym wymaga się by znajdowało się ono nie dalej niż na terenie Krakowa w obrębie IV obwodnicy.

1.8 Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia wnioskowanych przez Zarząd zmian odnośnie warunków działania biura obsługi pasażera, w tym godzin jego funkcjonowania.

- 1.9 W celu ustalenia adresu zamieszkania dłużników, w stosunku do których Wykonawca będzie podejmował czynności windykacyjne lub egzekucyjne objęte zapisami umowy, Wykonawca będzie mógł zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o udostępnienie danych z bazy PESEL.
- 1.10 Pozew do sądu celem zasądzenia nieuregulowanej należności powinien być złożony nie później niż w ciągu 6 miesięcy od daty nałożenia opłaty. Złożenie przez Wykonawcę do sądu pozwu nieopłaconego lub nienależycie opłaconego zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami będzie stanowiło niewykonanie przedmiotowego obowiązku Wykonawcy.
- 1.11 Wykonawca zobowiązany jest do poniesienia wszelkich kosztów i wydatków sądowych związanych z realizacją Przedmiotu umowy.
- 1.12 W przypadku wpływu do Wykonawcy jakiegokolwiek korespondencji dotyczącej wykonania przedmiotu zamówienia po dniu 1 lutego 2025 r. Wykonawca, na swój koszt, zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego, przesyłając mu skan lub fotokopię danej korespondencji w terminie 1 dnia roboczego od dnia jej otrzymania oraz do przekazania Zamawiającemu w terminie do 7 dni od dnia jej otrzymania oryginału takiej korespondencji.

