

## **CZĘŚĆ III SWZ OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Usługa kontroli biletów i dokumentów uprawniających do przejazdu środkami transportu publicznego wraz z usługą windykacji i egzekucji należności z tytułu nałożonych opłat dodatkowych

Kwiecień 2023 r.

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) świadczenie usługi polegającej na rzetelnej i fachowej kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych bądź bezpłatnych w pojazdach komunikacji miejskiej, kursujących na terenie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego oraz gmin sąsiadujących, które zawarły z Miastem stosowne porozumienie;
- 2) prowadzenie windykacji i egzekucji należności z tytułu nałożonych przez Wykonawcę opłat dodatkowych za usługi przewozowe, opłat manipulacyjnych i innych z tytułu korzystania ze środków transportu publicznego;
- 3) utrzymanie minimum jednego Biura Obsługi Klienta, umożliwiającego składanie odwołań od nałożonych opłat dodatkowych, skarg i reklamacji oraz dokonywanie wpłat z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty.

### 2. Zasady prowadzenia kontroli.

- 1) kontrole przeprowadzane będą w pojazdach komunikacji miejskiej operatora, tj. Miejskiego Zakładu Komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim Sp. z o.o., z którym Miasto zawarło umowę na świadczenie usług publicznego transportu zbiorowego;
- 2) Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia odpowiednią ilość kontrolerów pracujących w systemie zmianowym, w ruchu ciągłym, w następujący sposób:
  - a) w dni robocze w godzinach od 5:00 do 23:00 Wykonawca zapewni, przez cały ten czas, pracę minimum:
    - 4 kontrolerów w godzinach szczytów przewozowych, tj. od godz. 6.00 do 9.00 oraz od godz. 13.30 do godz. 16.30,
    - 2 kontrolerów w godzinach pozaszczytowych;
  - b) w soboty w godzinach od 5:00 do 23:00 Wykonawca zapewni, przez cały ten czas, pracę minimum 3 kontrolerów,
  - c) w niedzielę i dni świąteczne w godzinach od 6:00 do 22:00 Wykonawca zapewni, przez cały ten czas, pracę minimum 2 kontrolerów.
- 3) kontrolerzy Wykonawcy będą uprawnieni do przeprowadzania kontroli pojedynczo lub w obsadzie dwuosobowej;
- 4) kontrola w pojazdach komunikacji miejskiej może być wykonywana wyłącznie przez kontrolera posiadającego umieszczony w widocznym miejscu identyfikator ze zdjęciem;
- 5) Wykonawca zapewni osobę, która będzie koordynowała pracę kontrolerów biletowych. Osoba ta winna stacjonować w miejscu świadczenia przez Wykonawcę usługi i być w bezpośrednim kontakcie z Zamawiającym. Ponadto powinna kontrolować stan trzeźwości, ubiór, sprzęt, wyposażenie pracowników kontroli biletów w niezbędne do wykonywania czynności służbowych dokumenty oraz nadzorować pracę BOK.
- 6) kontrole będą wykonywane we wszystkie dni robocze oraz soboty, niedziele i dni świąteczne, w godzinach kursowania pojazdów komunikacji miejskiej, w sposób ciągły i systematyczny, w ilości minimum 4000 kontroli miesięcznie,

w tym 200 kontroli wykonanych będzie na liniach podmiejskich, w strefie poza granicami miasta Gorzowa Wielkopolskiego (kontrole na terenie gmin);

- 7) Zamawiający zastrzega sobie możliwość wskazania Wykonawcy 400 kontroli, wyznaczając konkretne trasy, linie oraz czas i miejsce kontroli;
- 8) Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizacji akcyjnej kontroli biletów z udziałem podmiotów i służb zewnętrznych. Obowiązkiem Wykonawcy będzie wówczas koncentracja minimum 3 pracowników kontroli biletowej w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego, przy czym działania takie mogą być prowadzone nie częściej niż 1 raz w miesiącu;
- 9) przez jedną kontrolę rozumie się wejście do pojazdu komunikacji miejskiej przez kontrolera, grupę kontrolerów i sprawdzenie, czy wszyscy pasażerowie znajdujący się w pojeździe posiadają ważne bilety na przejazd osób oraz dokumenty uprawniające do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych. Jeżeli po zakończeniu kontroli biletów, kontroler/grupa kontrolerów przeprowadzi kolejną kontrolę biletów w tym samym pojeździe, wówczas kontrola ta nie będzie zaliczona. Dopuszczalne jest wykonanie kolejnej kontroli po upływie 15 minut od poprzedniej kontroli na kursie;
- 10) kontroler, po rozpoczęciu kontroli, winien zalogować się do aplikacji kontrolerskiej, a po jej zakończeniu wylogować się, potwierdzając tym samym jej zakończenie;
- 11) w przypadku ujawnienia w czasie kontroli pasażera bez ważnego biletu lub braku dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego oraz w przypadkach zatrzymania pojazdu przez pasażera lub spowodowania zmiany trasy pojazdu, kontroler zobowiązany jest wystawić podróżnemu „Wezwanie do zapłaty”; Pracownicy Wykonawcy są uprawnieni do pobierania opłat dodatkowych i należności przewozowych dokonywanych kartą płatniczą, uiszczanych przez pasażerów na miejscu u kontrolera za pokwitowaniem.
- 12) w przypadku nie odebrania przez podróżnego „Wezwania do zapłaty” wystawionego w pojeździe, Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 7 dni kalendarzowych wysłać pasażerowi „Wezwanie do zapłaty” za pośrednictwem Poczty Polskiej, listem rejestrowanym. W przypadku, gdy w następstwie kontroli niezbędna jest interwencja policji, a pasażer w dalszym ciągu nie wyraża zgody na udostępnienie danych osobowych kontrolerowi, konieczne jest wystąpienie przez Wykonawcę z wnioskiem o ustalenie danych osobowych pasażera do odpowiedniego organu. W tym przypadku termin 7 dni liczy się od daty otrzymania danych;
- 13) w przypadku podejrzenia, że bilet lub inny dokument, który podróżny okazuje do kontroli jest fałszywy/podrobiony – kontroler ma prawo go zatrzymać i przesłać odpowiednim służbom jednocześnie informując o zaistniałej sytuacji Zamawiającego. Wykonawca wystawi podróżnemu „Pokwitowanie zatrzymania dokumentu”;
- 14) stosowne druki, których wzory zobowiązany jest zatwierdzić Zamawiający:
  - a) „Pokwitowania zatrzymania dokumentu”,
  - b) „Wezwanie do zapłaty” opłaty dodatkowej i należności przewozowej za przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego,
  - c) „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej za naruszenie warunków przewozu,

d) potwierdzenia uiszczenia opłaty dodatkowej u kontrolera za wystawione „Wezwanie do zapłaty”.

- 15) 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
  - 16) druki opłat dodatkowych niezbędne do prowadzenia działalności kontrolnej i windykacyjnej zapewni we własnym zakresie i na własny koszt Wykonawca
  - 17) Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykonywania kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej również przez inne jednostki/osoby do tego uprawnione;
  - 18) 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 upominania podróżnych o konieczności stosowania się do wprowadzonych regulacji.
3. Kryteria doboru osób do prowadzenia kontroli biletów:
- 1) ukończony 21 rok życia;
  - 2) niekaralność potwierdzona zaświadczeniem z Krajowego Rejestru Karnego;
  - 3) reprezentowanie wysokiego poziomu kultury osobistej, w stosunku do pasażerów w czasie wykonywania kontroli, (niedopuszczalne jest nieuzasadnione stosowanie wobec pasażera siły fizycznej, środków przymusu bezpośredniego zachowanie kontrolera nie powinno powodować nieuzasadnionego naruszenia nietykalności cielesnej pasażera);
  - 4) znajomość języka polskiego w mowie i piśmie w stopniu pozwalającym na swobodną wymianę informacji z pasażerem;
  - 5) znajomość szaty graficznej biletów;
  - 6) znajomość topografii oraz układu komunikacyjnego Miasta Gorzowa oraz gmin sąsiadujących, które zawarły z Gminą Miasto Gorzów Wielkopolski stosowne porozumienie
  - 7) Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność cywilno-prawną za dobór osób zatrudnionych do przeprowadzania kontroli i za ich działania;
  - 8) Zamawiający zastrzega sobie prawo do wnoszenia zastrzeżeń personalnych wobec pracy kontrolerów biletowych włącznie z wydaniem zakazu prowadzenia kontroli przez danego kontrolera;
  - 9) Zamawiający wymaga, aby kontrolerzy świadczący usługę byli w schludnym stroju. Niedopuszczalny przez Zamawiającego jest strój sportowy, tj. dres, szorty itp.
  - 10) Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji kompetencji osób przeprowadzających kontrolę.
4. Obowiązek Wykonawcy:
- 1) Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę, na podstawie umowy o pracę osób, które będą wykonywały w trakcie realizacji niniejszej Umowy czynności/funkcje takie jak:
    - a) obsługa Biura Obsługi Klientów,

- b) obsługa kasy,
  - c) kierowanie zespołem,
  - d) koordynacja pracy kontrolerów,
  - e) obsługa informacji telefonicznej dla pasażerów MZK,
  - f) odprawa kontrolerów (kontrola trzeźwości, stroju, sprzętu, dokumentów kontroli),
  - g) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
  - h) przeprowadzanie szkoleń (okresowych i wstępnych),
  - i) prowadzenie korespondencji w zakresie reklamacji,
  - j) sporządzanie sprawozdań, raportów,
- w wymiarze odpowiadającym co najmniej wymiarowi pracy tych osób przy realizacji Umowy.

- 2) Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zorganizuje obowiązkowe, wewnętrzne szkolenie dla każdego kontrolera, które musi zostać zakończone pozytywnym wynikiem egzaminu w zakresie znajomości przepisów dotyczących kontroli biletów, uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów, obowiązującego cennika opłat, znajomości topografii oraz układu komunikacyjnego Miasta Gorzowa Wlkp. oraz gmin sąsiadujących, które zawarły z Miastem stosowne porozumienie. W terminie 7 dni od zakończenia szkolenia Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu potwierdzenie przeprowadzonych szkoleń zawierające zakres i termin szkolenia oraz listę osób przeszkolonych. Zamawiający zastrzega sobie możliwość uczestniczenia w komisji egzaminacyjnej na egzaminie kończącym szkolenie pracowników.
- 3) Wykonawca ma obowiązek zapoznania kontrolerów w przypadku wystąpienia zmian przepisów prawa miejscowego z ich treścią.
- 4) Wykonawca ma obowiązek przeszkolenia pracowników ze sposobu 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.
- 5) Wykonawca wyposaży obsługę kontrolerską w zintegrowane urządzenia kontrolerskie (dalej: „urządzenia”) zapewniające następujące funkcjonalności:
  - a) funkcja drukarki, służąca do wystawiania opłat dodatkowych;
  - b) funkcja kontroli biletów – urządzenie powinno umożliwić kontrolę biletów zakupionych we wszystkich aplikacjach mobilnych, a po dostawie API przygotowanego przez dostawcę e-Magazynu biletów elektronicznych, powinno pozwolić na integrację z systemem e-Magazynu, w celu sprawdzania ważności biletów w czasie rzeczywistym, dostępu do informacji o biletach oraz pozwolić na zarządzanie blokadą sprzedaży biletów podczas kontroli;
  - c) funkcja kontroli dokumentów uprawniających do ulg lub bezpłatnych przejazdów, zawierających zakodowane dane;
  - d) funkcja terminala płatniczego - urządzenie umożliwia zapłatę opłaty dodatkowej kartą płatniczą na miejscu u kontrolera.
- 6) Wykonawca udostępni Zamawiającemu, na czas trwania niniejszej umowy, do nieodpłatnego użytkowania 2 (dwa) dodatkowe urządzenia kontrolerskie, o których mowa w punkcie wyżej. Urządzenia te winny spełniać wszystkie

parametry oraz funkcjonalności wymagane przez Zamawiającego w niniejszym postępowaniu przetargowym.

- 7) Urządzenie kontrolerskie ma umożliwiać odczyt biletu zaimplementowanego na karcie płatniczej/karcie mieszkańca (w chwili obecnej Zamawiający nie posiada systemu, umożliwiającego zaimplementowanie biletu na karcie płatniczej/karcie mieszkańca).
- 8) Urządzenie kontrolerskie umożliwi transmisję informacji o liczbie wykonanych kontroli oraz nałożonych opłatach dodatkowych do systemu informatycznego służącego do monitorowania warunków umowy.
- 9) Zamawiający informuje, że koszty napraw oraz serwisu urządzeń wykorzystywanych w trakcie pełnienia czynności służbowych, w przypadku takiej konieczności, będą obciążały Wykonawcę. Wykonawca, na czas oddania urządzeń do naprawy/serwisu, winien zapewnić pracownikom dodatkowe urządzenia.
- 10) Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany, w trakcie trwania umowy, formy biletów i związanych z tym procedur kontroli i weryfikacji ważności biletów oraz zmiany formy rozliczeń między Zamawiającym a firmami dystrybuującymi bilety elektroniczne. W takiej sytuacji Wykonawca dostosuje się na własny koszt do wprowadzonych zmian (tj. zaimplementuje na urządzeniach kontrolerskich przygotowane przez dostawcę e-Magazynu biletów, API), a Zamawiający przeszkoli personel Wykonawcy w ich zakresie. Wdrożenie e-Magazynu planowane jest do miesiąca września 2023 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany wskazanego terminu. W przypadku, gdy Wykonawca nie będzie w stanie zaimplementować API na posiadanych urządzeniach kontrolerskich, dokona on ich wymiany na inne, tj. takie, które umożliwią właściwe działanie dostarczonego API.
- 11) Wykonawca zapewni środki ochrony osobistej w sytuacji wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego, innych stanów wyjątkowych lub w innych sytuacjach tego wymagających.
- 12) Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu grafiku kontroli na trzy dni przed rozpoczęciem kolejnego okresu, w którym będą wykonywane czynności służbowe. Wykonawca, w razie zaistnienia zmian w grafiku kontroli, zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu nowego grafiku bez zbędnej zwłoki. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia zmian do grafiku pracy kontrolerów biletowych. Grafik kontroli w trybie podstawowym powinien obejmować cały obszar sieci komunikacyjnej.
- 13) 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 540 godzin, z zastrzeżeniem, że liczba godzin przypadająca na jednego pracownika kontroli nie przekroczy 50 godzin.
- 14) Wykonawca winien posiadać system umożliwiający weryfikację przeprowadzonych kontroli. Wykonawca ma obowiązek udostępnić Zamawiającemu wgląd do systemu weryfikacji kontroli. Wykonawca udziela Zamawiającemu, bez odrębnego wynagrodzenia, licencji niewyłącznej, pięciostanowiskowej, na czas trwania niniejszej umowy. System powinien posiadać poniższe funkcje:

- a) dostęp on-line do systemu;
  - b) liczbę przeprowadzonych kontroli;
  - c) lokalizację przeprowadzonej kontroli wskazanej na mapie;
  - d) numer linii, numer pojazdu, w którym przeprowadzona była kontrola;
  - e) informacje o mandacie, tj. data wystawienia, tytuł mandatu, kwota, numer seryjny wystawionego mandatu;
  - f) informacje o dłużniku, tj. imię, nazwisko, rodzaj dokumentu, numer seryjny dokumentu, adres dłużnika;
  - g) zestawienie liczby wystawionych mandatów przez poszczególnych kontrolerów;
  - h) zestawienie przeprowadzonych kontroli z wyszczególnieniem konkretnych numerów linii;
  - i) zestawienie kontroli w poszczególnych grupach, tj. bilety papierowe, elektroniczne, przejazdy bezpłatne (opcjonalnie);
  - j) podział przeprowadzonych kontroli na kontrole wykonane na liniach kursujących w granicach administracyjnych miasta oraz liniach podmiejskich (opcjonalnie);
  - k) wyszukiwanie danych dotyczących danego okresu, np.: od 5 września do 27 września.
- 12) Wykonawca, w ciągu trzech tygodni, od uruchomienia systemu, o którym mowa w ust. 11, przeszkoli personel Zamawiającego z jego obsługi i funkcjonalności.
- 13) Wykonawca musi utrzymać minimum jedno Biuro Obsługi Klienta (dalej: BOK) w mieście Gorzów Wielkopolski w lokalizacji zapewniającej dobrą dostępność komunikacyjną. Lokalizacja musi być uzgodniona z Zamawiającym. Biuro ma być czynne w sposób ciągły w dni powszednie od poniedziałku do piątku, przez co najmniej 4 godziny (w tym przez cztery dni w godzinach co najmniej od 8:00 do 12:00 i przez jeden dzień w godzinach 14:00 – 18:00) – z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Biuro będzie zapewniało możliwość min.:
- a) dokonywania przez pasażerów wpłat z tytułu nałożonych opłat – gotówką lub kartą płatniczą (w kasie opłat dodatkowych);
  - b) przyjmowania wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności, reklamacji dotyczących działania firmy;
  - c) przyjmowania pasażerów w sprawie reklamacji nałożonych opłat oraz w sprawie skarg i wniosków;
  - d) uzyskania informacji, bezpośrednio i telefonicznie, na temat postępowania egzekucyjnego.
- 14) Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia wnioskowanych przez Zamawiającego zmian odnośnie warunków działania BOK, w tym zakresie godzin funkcjonowania;
- 15) Wpłaty gotówkowe pobrane w kasach BOK Wykonawcy powinny być przekazywane niezwłocznie na konto bankowe Wykonawcy.
- 16) Wykonawca zapewni, w myśl art. 6 pkt 3 lit. a) oraz lit. d) ustawy z dnia 19.06.2020 r. o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 1062 ze zm.):
- a) możliwość komunikowania się z interesariuszami z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.) lub przez

wykorzystanie zdalnego dostępu on-line do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;

b) możliwość, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

17) Za szkody wynikłe w czasie wykonywania usługi, jak również za wszelkie zdarzenia powstałe z tej przyczyny odpowiedzialny jest Wykonawca. Wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność za szkody wobec Zamawiającego lub osób trzecich oraz za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub niewłaściwego wykonania usługi.

18) 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.

19) Do obowiązków Wykonawcy należy rozpatrywanie wszelkich reklamacji ustnych, pisemnych i skarg pasażerów dotyczących pracy kontrolujących. Wykonawca zobowiązany jest do pisemnego rozpatrywania skarg dotyczących pracy kontrolerów bądź reklamacji, nałożonych opłat dodatkowych w terminie do 30 dni od daty złożenia pisma.

20) Zamawiający zastrzega sobie prawo nadzoru nad działalnością Wykonawcy związaną z rozpatrywaniem reklamacji, skarg i uwag pasażerów MZK wraz z zachowaniem prawa zmiany pierwotnej decyzji Wykonawcy.

21) Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania na żądanie Zamawiającego wszelkich informacji o działaniach podejmowanych w związku z realizacją Umowy, w tym udostępniania dokumentacji związanej z decyzjami, o których mowa w ust. 21 powyżej oraz dokonany w określonych przypadkach zwrotami pobranych należności. Niezależnie od tego Wykonawca zobowiązany jest w terminie do 7 dni roboczych po upływie każdego miesiąca kalendarzowego złożyć Zamawiającemu informację z podaniem liczby wydanych decyzji, o których mowa w ust. 21 powyżej i przyczyn ich podjęcia.

22) Wykonawca zobowiązany jest do złożenia zestawień/raportów w formie tabel EXCEL (lub innych, po uzgodnieniu z Zamawiającym) z:

a) przeprowadzonej liczby kontroli biletów w środkach komunikacji miejskiej z podziałem na kontrole wykonane w strefie miejskiej oraz na liniach podmiejskich w systemie comiesięcznym, za poprzedni miesiąc do 10 dnia każdego miesiąca;

b) raportów z nałożonych opłat dodatkowych oraz ewidencji spraw skierowanych do sądu w systemie comiesięcznym, za poprzedni miesiąc do 10 dnia każdego miesiąca;

c) raportów ze zwindykowanych należności i egzekucji w systemie kwartalnym, za poprzedni kwartał, do 10 dnia każdego miesiąca, rozpoczynającego kolejny kwartał;

d) zestawieniem wykonania pracy przez kontrolerów biletowych (grafik pracy wykonanej) w systemie comiesięcznym, za poprzedni miesiąc do 10 dnia każdego miesiąca;

e) raportów ze skarg i wniosków złożonych przez pasażerów w systemie kwartalnym, za poprzedni kwartał, do 10 dnia każdego miesiąca, rozpoczynającego kolejny kwartał.

5. Windykacja i egzekucja należności z tytułu nieuiszczonych opłat za korzystanie z publicznego transportu zbiorowego.



- 1) W celu przeprowadzenia skutecznej windykacji należności Wykonawca zobligowany jest to przeprowadzenia całego procesu windykacji, tj.:
  - a) wystawienia wezwania nakładającego opłatę dodatkową,
  - b) wysłania wezwania w przypadku osób nieletnich (13 -18 lat) do opiekunów prawnych,
  - c) złożenia pozwu do sądu,
  - d) wystąpienia do sądu o nadanie klauzuli wykonalności,
  - e) złożenia wniosku egzekucyjnego do komornika,
  - f) utrzymywania korespondencji odwoławczej w sprawie, na każdym etapie postępowania,
  - g) innych ogólnoprzyjętych środków/czynności windykacyjnych, w granicach obowiązujących przepisów prawa.
- 2) Wykonawcy będzie przysługiwało prawo do 100% wpływów z opłat dodatkowych bez względu na sposób ich uiszczania, z wyjątkiem opłaty za przejazd (przewoźnego);
- 3) Wykonawca zobowiązuje się prowadzić dokładną dokumentację osób, którym wystawiono wezwania do zapłaty opłat dodatkowych, w której znajdować się będą wyłącznie dane zawarte w zaakceptowanych drukach;
- 4) Wykonawca zobligowany jest do prowadzenia windykacji i egzekucji opłat przy spełnieniu następujących wymogów:
  - a) realizacja skutecznej windykacji po roku - minimum 50%, tj. skuteczność min. 50% ma zostać osiągnięta po 15 miesiącach od podpisania umowy za pierwszy rok świadczenia usług oraz zostać utrzymana na tym samym poziomie do końca trwania umowy, Wskaźnik ściągalskości należności, obliczany będzie jako procentowy stosunek ogólnej liczby ujawnień zapłaconych w danym okresie do liczby spraw w nim zaewidencjonowanych, pomniejszony o liczbę spraw anulowanych. Zamawiający nie uzna za anulowane opłaty, których dochodzenia zaniechano na skutek niepełnych lub nieprawdziwych danych personalnych. Sprawy takie należy kwalifikować jako nieściągalne,
  - b) liczba wystawionych przez Wykonawcę wezwań do zapłaty, w ciągu jednego miesiąca, nie może być mniejsza niż 600, w okresie wakacyjnym (lipiec, sierpień), liczba wystawionych przez Wykonawcę wezwań do zapłaty, w ciągu jednego miesiąca, nie może być mniejsza niż 450,
  - c) liczba spraw skierowanych do sądu, w ciągu jednego miesiąca, nie może być mniejsza niż 150, począwszy od 6 miesiąca od podpisania umowy. Zamawiający dopuszcza możliwość skierowania do Sądu mniejszej ilości spraw w sytuacji kiedy skuteczność poprzedzających pozew czynności windykacyjnych wykluczy możliwość skierowania spraw we wskazanej ilości;
- 5) Do każdego dziesiątego dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego to sprawozdanie dotyczy, Wykonawca zobowiązany jest do złożenia Zamawiającemu sprawozdania z prowadzonej działalności windykacyjnej, w którym w szczególności powinny znaleźć się n/w informacje, dotyczące:
  - a) ilości spraw zwindykowanych po wydaniu orzeczenia sądowego,
  - b) ilości spraw zwindykowanych w drodze postępowania egzekucyjnego prowadzonego przez komornika sądowego,
  - c) ilości spraw zwindykowanych przez firmę windykacyjną,

- d) ilości i kwoty należności wszystkich spraw, które są do windykowania z uwzględnieniem poszczególnych etapów windykacji,
  - e) ilości spraw na etapie sądowym,
  - f) ilości spraw umorzonych przez komornika,
  - g) ilości spraw, które uległy przedawnieniu,
  - h) ilości spraw toczących się na etapie postępowania spadkowego,
  - i) ilości spraw, które zostały zgłoszone do masy upadłości.
- 6) anulowanie decyzji o nałożeniu opłaty dodatkowej może nastąpić wyłącznie na podstawie wniosków pasażerów złożonych pisemnie (z wyjątkiem spraw dotyczących podpunktu a) w poniższych przypadkach:
- a) w ciągu 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej okazanie ważnego w czasie kontroli: imiennego biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego oraz innego dowodu poświadczającego wniesienie opłaty za przejazd przed kontrolą- po pobraniu właściwej opłaty manipulacyjnej,,
  - b) nieuzasadnionego nałożenia opłaty dodatkowej, w wyniku kontroli przeprowadzonej z naruszeniem przepisów określonych w Umowie, 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,
  - c) wadliwego działania urządzeń technicznych stosowanych w systemach dystrybucji oraz kasowania biletów oraz urządzeń kontrolerskich.
- 7) Obowiązkiem Wykonawcy jest skierowanie do egzekucji komorniczej wszystkich spraw po uzyskaniu klauzuli wykonalności wyroku nakazowego wydanego przez Sąd.
- 8) Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany decyzji Wykonawcy w sprawie dodatkowej opłaty włącznie z jej anulowaniem. Decyzja Zamawiającego jest ostateczna i nie podlega zakwestionowaniu.
- 9) Wszelkie bieżące koszty i opłaty związane z prowadzeniem windykacji i egzekucji należności ponosi Wykonawca.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest przechowywać sprawy zakończone w ramach niniejszej Umowy w archiwum podręcznym, a po zakończeniu realizacji Umowy, zobowiązany jest przekazać cały rejestr wraz z dokumentacją w formie umożliwiającej zasilenie bazy danych archiwum zakładowego Zamawiającego oraz usunąć wszelkie dane osobowe związane z realizacją umowy. Proces ten odbywa się na koszt Wykonawcy po uprzednim przygotowaniu zasobu do przekazania do archiwum Zamawiającego. Zamawiający posługuje się oprogramowaniem - System EGC, który Wykonawca winien zasilić w niezbędne dane.
- 11) Po zakończeniu Umowy, w terminie nie później niż 14 dni kalendarzowych, Wykonawca na swój koszt zobowiązuje się przekazać podmiotowi wskazanemu przez Zamawiającego lub Zamawiającemu pełną dokumentację spraw niezakończonych, w ciągu 7 dni po upływie trzech miesięcy od zakończenia świadczenia usług na podstawie niniejszej Umowy, bądź w przypadku trwającego postępowania reklamacyjnego w terminie do 7 dni od daty jego zakończenia.

12) W terminie 7 dni po upływie trzech miesięcy od zakończenia świadczenia usług bądź odstąpienia od niniejszej Umowy, Strony dokonują wzajemnych rozliczeń, co obejmuje przekazanie Zamawiającemu kwot za należności przewozowe. Po przekazaniu całości spraw Zamawiającemu, na skutek odstąpienia od umowy albo upływu terminu jej obowiązywania, Wykonawca zobowiązany jest do protokolarnego zniszczenia wszelkich kopii danych będących w jego posiadaniu, powstałych w związku z realizacją niniejszej Umowy. Konieczne jest podjęcie przez Wykonawcę stosownych działań w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych. Protokół z usunięcia danych Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia ich zniszczenia i/lub skasowania