

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Usługa kontroli biletów i dokumentów uprawniających do przejazdu środkami transportu publicznego

wrzesień 2024 r.

1. Przedmiotem zamówienia jest:  
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. 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.
4. kontrolerzy Wykonawcy będą uprawnieni do przeprowadzania kontroli **pojedynczo lub w grupie kontrolerów**;
  - 3) kontrola w pojazdach komunikacji miejskiej może być wykonywana wyłącznie przez kontrolera posiadającego umieszczony w widocznym miejscu identyfikator ze zdjęciem. 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 niezbędną do wykonywania czynności służbowych dokumenty.
  - 4) 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 minimum **200 kontroli wykonanych** będzie na liniach podmiejskich, w strefie poza granicami miasta Gorzowa Wielkopolskiego (kontrole na terenie gmin);
  - 5) Zamawiający zastrzega sobie możliwość wskazania Wykonawcy **400 kontroli** miesięcznie, wyznaczając konkretne trasy, linie oraz czas i miejsce kontroli;
  - 6) 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 2 razy w miesiącu;
  - 7) przez jedną kontrolę rozumie się kontrolę zrealizowaną w jednym pojeździe poprzez wejście do pojazdu komunikacji miejskiej przez kontrolera lub 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, tj. Zamawiający uzna ją jako niebyłą. Dopuszczalne jest wykonanie

kolejnej kontroli po upływie **10 minut** od poprzedniej kontroli w tym samym pojeździe i na danym kursie;

8) Kontrola biletów powinna odbywać się według następujących zasad:

- a) kontroler może przystąpić do sprawdzania biletów, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru, z tym, że pasażerom zamierzającym zakupić bilety w automacie lub u prowadzącego pojazd należy umożliwić dokonanie wcześniej takiego zakupu i następnie ich skasowanie. Dopuszcza się dokończenie kontroli biletów, gdy pojazd stoi na przystanku w sytuacji, kiedy rozpoczęcie kontroli nastąpiło, gdy pojazd był w ruchu, a pasażerowie poproszeni o bilet nie okazali uprawnienia do przejazdu przed dojechaniem do kolejnego przystanku;
- b) kontroler powinien wsiąść do pojazdu pierwszymi drzwiami, okazać kierującemu identyfikator i zażądać zablokowania kasowników. W przypadku odmowy zablokowania kasowników, kontroler biletów ma obowiązek sporządzić raport i nie później niż w dniu następnym złożyć raport przełożonemu, który dalej przekazuje Zamawiającemu;
- c) rozpoczęcie kontroli biletów każdorazowo powinno zostać poprzedzone zalogowaniem się do aplikacji kontrolerskiej oraz komunikatem do pasażerów o następującej treści: „Dzień dobry/Dobry wieczór Państwu, kontrola biletów z upoważnienia Wydziału Transportu Publicznego Urzędu Miasta Gorzowa Wlkp.”;
- d) zakończenie kontroli biletów każdorazowo należy zakończyć w aplikacji oraz ogłosić pasażerom zakończenie, poprzez komunikat następującej treści: „Dziękujemy/Dziękuję Państwu”;
- e) kontroler biletów może prowadzić kontrole biletów w pojazdach na przystankach końcowych. W takim przypadku kontroler biletów po wejściu do pojazdu, który podjechał na przystanek końcowy wydaje kierującemu pojazdem polecenie zablokowania kasowników i ogłasza kontrolę. Pasażerowie wychodząc wyłącznie przednimi drzwiami, okazują ważne dokumenty przewozu lub dokumenty potwierdzające uprawnienia do zwolnień lub ulg w opłatach za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej;
- f) po zakończeniu kontroli, kontroler biletów ma obowiązek poinformować kierującego o konieczności odblokowania kasowników.

9) 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 do pobrania od pasażera należności taryfowej oraz opłaty dodatkowej. Pracownicy Wykonawcy są uprawnieni do pobierania opłat dodatkowych i należności przewozowych, uiszczanych przez pasażerów na miejscu u kontrolera za pokwitowaniem, wyłącznie kartą płatniczą lub innymi urządzeniami z wykorzystaniem technologii NFC, blik lub inną formą, za zgodą Zamawiającego. Jeżeli opłata ta nie zostanie uiszczona na miejscu, kontroler wystawi podróżnemu „Wezwanie do zapłaty”;

10) w przypadku podejrzenia, że bilet lub inny dokument, który podróżny okazuje do kontroli jest fałszywy/podrobiony – kontroler ma prawo go zatrzymać i wezwać patrol Policji. W przypadku zatrzymania dokumentu przez kontrolera lub pozostawienia/porzucenia go przez podróżnego kontroler powinien wystawić podróżnemu „Pokwitowanie zatrzymania dokumentu” i niezwłocznie zwrócić przedmiotowy dokument do organu wydającego. O zaistniałej sytuacji Wykonawca, bez zbędnej zwłoki, powinien poinformować Zamawiającego;

- 11) Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykonywania kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej również przez inne jednostki/osoby do tego uprawnione;
  - 12) 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, na podstawie umowy o pracę osób, które będą wykonywały w trakcie realizacji niniejszej Umowy czynności/funkcje takie jak:
    - a) kierowanie zespołem,
    - b) koordynacja pracy kontrolerów,
    - c) odprawa kontrolerów (kontrola trzeźwości, stroju, sprzętu, dokumentów kontroli),
    - d) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
    - e) przeprowadzanie szkoleń (okresowych i wstępnych),
    - f) 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 oraz weryfikację znajomości przepisów z zakresu realizowanych przez kontrolerów czynności służbowych;

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 urządzenia kontrolerskie (dalej: „urządzenia”) zapewniające następujące funkcjonalności:

a) funkcja drukarki służąca do wystawiania/drukowania opłat dodatkowych i należności przewozowych za przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, pokwitowania zatrzymania dokumentu, opłaty dodatkowej za naruszenie warunków przewozu, potwierdzenia uiszczenia opłaty dodatkowej u kontrolera za nałożoną opłatą dodatkową wraz z opłatą przewozową itp.,

b) funkcja kontroli biletów – urządzenie powinno umożliwić kontrolę biletów zakupionych w zewnętrznych aplikacjach mobilnych oraz biletów pochodzących z e-magazynu, w tym zakupionych przez Portalu Pasażera.

*W chwili obecnej zakup biletów elektronicznych możliwy jest poprzez trzy aplikacje mobilne, tj. GoPay, moBilet oraz zbiletem.pl. Planowane jest wdrożenie e-magazynu oraz Portalu Pasażera, których na dzień ogłoszenia niniejszego zamówienia publicznego Zamawiający nie posiada,*

c) funkcja kontroli dokumentów uprawniających do ulg lub bezpłatnych przejazdów, zawierających zakodowane dane na dokumentach wydawanych przez organy administracji publicznej,

d) funkcja terminala płatniczego - urządzenie umożliwia zapłatę opłaty dodatkowej wraz z opłatą przewozową kartą płatniczą na miejscu u kontrolera, poprzez technologię NFC, blik lub inną elektroniczną, zatwierdzoną uprzednio przez Zamawiającego. Na wydruku opłaty dodatkowej pobranej przelewem przez kontrolera minimalna ilość informacji, jaką Zamawiający wymaga to:

- Nazwa odbiorcy,
- Numer rachunku odbiorcy,
- Kwota,
- Kwota słownie,
- Data wykonania przelewu,
- Tytuł wpłaty.

e) możliwość odczytu kodu QR wydrukowanego lub wyświetlanego na urządzeniu mobilnym;

f) wyświetlanie informacji o kontrolowanym bilecie oraz o wyniku kontroli (ważny/nieważny) i zasugerowanie „zapytania” pasażera o dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu (jeśli dotyczy) lub przejazdu ulgowego (jeśli dotyczy),

- g) transmisja informacji o liczbie wykonanych kontroli oraz nałożonych opłatach dodatkowych do systemu centralnego Wykonawcy, służącego m.in. do monitorowania warunków umowy,
- h) rejestrowanie czasu pracy kontrolerów i liczby kontroli wraz z parametrami kontroli tj. czas, autobus, linia, bilet ważny/nieważny, rodzaj kontrolowanego nośnika; dane będą automatycznie przysyłane do serwera/systemu centralnego;
- 6) W przypadku uruchomienia przez Zamawiającego e-magazynu, Portalu Pasażera oraz mobilnych kasowników w pojazdach Zamawiający na własny koszt wyposaży personel Wykonawcy w sprzęt i udostępni oprogramowanie spełniające funkcje jak wyżej oraz przeszkoli personel Wykonawcy w zakresie użytkowania i obsługi ww. produktów. Zasady i warunki przekazania sprzętu, jego użytkowania, napraw itp. będą zawarte w odrębnej umowie. Wykonawca będzie zobligowany do realizacji przedmiotu zamówienia na warunkach i zasadach, jak do momentu wdrożenia zmian przez Zamawiającego.
- 7) Koszty napraw oraz serwisu urządzeń, wykorzystywanych w trakcie pełnienia czynności służbowych, które zapewni Wykonawca, w przypadku takiej konieczności, będą obciążały Wykonawcę. Wykonawca, na czas oddania urządzeń do naprawy/serwisu, winien zapewnić pracownikom dodatkowe urządzenia.
- 8) Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany, w trakcie trwania umowy, formy sprzedaży i zakupu biletów i związanych z tym procedur ich kontroli i weryfikacji ważności oraz zmiany formy rozliczeń między Zamawiającym a firmami dystrybuującymi bilety elektroniczne, w tym ilości firm dystrybuujących bilety.
- 9) Wykonawca zapewni środki ochrony osobistej w sytuacji wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego, innych stanów wyjątkowych lub w innych sytuacjach tego wymagających.
- 10) 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.
- 11) 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**.
- 12) 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;
- k) wyszukiwanie danych dotyczących danego okresu, np.: od 5 września do 27 września.

- 13) Wykonawca udostępni Zamawiającemu, na czas trwania umowy, do nieodpłatnego użytkowania 2 (dwa) dodatkowe urządzenia kontrolerskie, o których mowa w pkt. 5). powyżej. Urządzenia te winny spełniać wszystkie parametry oraz funkcjonalności wymagane przez Zamawiającego w niniejszym postępowaniu przetargowym. Zamawiający zastrzega sobie możliwość skonfigurowania urządzeń poprzez dostosowanie do potrzeb Zamawiającego (np. wskazanie nr konta bankowego do wpłat, godziny obsługi interesantów itp.).
- 14) Zamawiający informuje, że koszty napraw oraz serwisu urządzeń wykorzystywanych w trakcie pełnienia czynności służbowych, w przypadku takiej konieczności, będą obciążały Wykonawcę, w tym urządzeń przekazanych zgodnie z pkt powyżej Zamawiającemu. Wykonawca, na czas oddania urządzeń do naprawy/serwisu, winien zapewnić pracownikom i Zamawiającemu dodatkowe urządzenia.
- 15) Wykonawca, w ciągu dwóch tygodni od uruchomienia systemu, o którym mowa w ust. 12, przeszkoli personel Zamawiającego z jego obsługi i funkcjonalności.
- 16) 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.
- 17) 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.
- 18) W celu potwierdzenia prawidłowego wykonania usługi Wykonawca zobowiązany jest do złożenia, do 5 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni, w formie tabeli/tabel EXCEL (lub innej, po uzgodnieniu z Zamawiającym) następujących zestawień/raportów:
- a) z nałożonych opłat dodatkowych z podziałem na poszczególne kategorie opłat oraz z wezwań do zapłaty za przejazdy środkami komunikacji miejskiej w Gorzowie Wielkopolskim bez ważnego biletu, dokumentu etc.
  - b) z przeprowadzonej liczby kontroli biletów na sieci komunikacyjnej miasta Gorzowa Wlkp. i gmin ościennych z podziałem na kontrole wykonane w strefie miejskiej oraz na liniach podmiejskich;
  - c) z wykonania pracy przez kontrolerów biletowych w poszczególnych przedziałach czasowych (grafik pracy wykonanej).
  - d) Wykonawca zobligowany jest do prowadzenia kontroli biletowej tak, aby liczba wystawionych opłat dodatkowych oraz wystawionych przez Wykonawcę wezwań do zapłaty, w ciągu jednego miesiąca, była **nie mniejsza niż: 600** w okresie od stycznia do czerwca oraz **400** w okresie wakacyjnym (lipiec- sierpień),
  - e) w sytuacji wprowadzenia darmowych przejazdów dla uczniów ilość wystawionych opłat dodatkowych będzie się kształtowała następująco:
    1. 600 w okresie od stycznia do czerwca 2025 r.
    2. 400 w okresie wakacyjnym 2025 r. (lipiec- sierpień)
    3. 400 w okresie od września 2025 r. do czerwca 2026 r.
    4. 300 w okresie wakacyjnym 2026 r. (lipiec- sierpień)
    5. 400 w okresie od września 2026 r. do grudnia 2026 r.

f) kontrole będą prowadzone we wszystkie dni w roku z wyłączeniem:

- dnia 22 września – każdego roku,

- dla linii skierowanych do obsługi Cmentarza Komunalnego dnia 1 listopada - każdego roku.

5. Objaśnienia do Opisu Przedmiotu Zamówienia na usługę kontroli biletów zawiera załącznik do niniejszego OPZ.



**Objaśnienia do Opisu Przedmiotu Zamówienia na usługę kontroli biletów  
i dokumentów uprawniających do przejazdu środkami transportu publicznego**

1. Wykonawca powinien posiadać system umożliwiający weryfikację przeprowadzonych kontroli, a co za tym idzie, powinna być zawarta w nim informacja m.in. o: osobie przeprowadzającej kontrolę (nr identyfikacyjny/imię i nazwisko), czasie trwania kontroli (godzina rozpoczęcia oraz zakończenia kontroli w danym pojeździe), numerze linii, numerze bocznym pojazdu, lokalizacji przeprowadzonej kontroli od miejsca jej rozpoczęcia do miejsca zakończenia.
2. Dostarczone przez Wykonawcę oprogramowanie do kontroli biletowej powinno oferować narzędzie raportowe pozwalające na precyzyjną weryfikację określonej przez Zamawiającego minimalnej liczby kontroli na liniach miejskich i podmiejskich, np. wskazanie ilości kontroli w podziale na uprzednio zdefiniowane w oprogramowaniu obszary.
3. Merchantem w kontekście współpracy z operatorem Płatności (ACQ) a tym samym, podmiotem pokrywającym koszty opłat i prowizji kartowych, będzie Wykonawca. Zatem Zamawiający nie przewiduje dodatkowej rekompensaty za poniesione koszty za pełnienie roli Merchanta przez Wykonawcę w kontekście współpracy z operatorem Płatności (ACQ). Wykonawca powinien przewidzieć koszty, jakie poniesie przy operacjach kartowych, a co za tym idzie, skalkulować je w swojej ofercie.
4. Zamawiający nie wskazuje minimalnej ilości zintegrowanych urządzeń kontrolerskich. Wykonawca powinien przewidzieć, ile urządzeń potrzebuje do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy, w tym przewidzieć 2 szt. urządzenia przekazane do nieodpłatnego użytkowania dla Zamawiającego. Wykonawca powinien również przewidzieć, aby awaria jednego czy większej ilości urządzeń, nie wpłynęła na brak możliwości realizacji przedmiotu umowy.
5. Zamawiający nie określa minimalnych parametrów, jakie powinno spełniać urządzenie kontrolerskie. Parametry urządzenia powinny umożliwiać bezproblemową realizację przedmiotu umowy. Wykonawca powinien zapewnić urządzenia, które będą spełniać wszystkie wymagania funkcjonalne Zamawiającego, oraz które w sposób bezpieczny, szybki i intuicyjny pozwolą sprawnie obsługiwać system.
6. Zamawiający wymaga wdrożenia procedury zabezpieczającej przed kradzieżą danych z kart płatniczych.
7. Zamawiający wymaga, aby dostęp do systemu odbywał się poprzez zalogowanie w przeglądarce internetowej, bez konieczności instalacji dedykowanego oprogramowania.
8. System dostarczony przez Wykonawcę powinien być responsywny, powinien być dostosowany do rozdzielności ekranu, na którym jest wyświetlany, np. na smartfonie czy tablecie.
9. Zamawiający wymaga, aby każdy z kontrolerów posiadał zintegrowane urządzenie kontrolerskie, zapewniające funkcjonalność zgodnie z wymogami Zamawiającego.
10. Zamawiający nie planuje wprowadzania implementacji biletów na kartę SAM, czy też stosowania w Gorzowie Wielkopolskim tak zwanych „kart miejskich”. W związku z powyższym, na chwilę obecną, nie jest konieczna walidacja biletów na tego typu kartach. W przyszłości natomiast dopuszcza się wprowadzenie w Gorzowie Wielkopolskim zakupu biletów elektronicznych z wykorzystaniem kart płatniczych występujących w formie fizycznej (karta plastikowa), jak również za pomocą kart płatniczych podpiętych do urządzeń mobilnych jak telefony, zegarki, breloczki, naklejki czy opaski na rękę.

11. Wezwania do zapłaty – statystyki w latach 2022-2024:

2022	ILOŚĆ WYSTAWIONYCH WEZWAŃ	OPŁACONE WEZWANIA	NA KWOTĘ		WSKAŹNIK WINDYKACJI
			NALEŻNOŚĆ GŁÓWNA	OPŁATA ZA PRZEJAZD	
STYCZEŃ	423	136	15.864,58 zł	302,90 zł	32%
LUTY	461	162	17.530,31 zł	342,10 zł	35%
MARZEC	472	164	17.692,17 zł	346,10 zł	34%
KWIECIEŃ	387	127	13.595,02 zł	268,70 zł	32%
MAJ	318	101	11.155,59 zł	227,00 zł	31%
CZERWIEC	298	88	8.692,74 zł	191,10 zł	29%
LIPIEC	377	120	13.126,75 zł	294,00 zł	31%
SIERPIEŃ	497	173	18.380,72 zł	431,60 zł	34%
WRZESIEŃ	331	128	13.581,56 zł	302,00 zł	38%
PAŹDZIERNIK	435	153	14.975,75 zł	357,20 zł	35%
LISTOPAD	526	159	17.999,21 zł	375,20 zł	30%
GRUDZIEŃ	466	189	20.630,74 zł	459,40 zł	40%
2023	ILOŚĆ WYSTAWIONYCH WEZWAŃ	OPŁACONE WEZWANIA	NA KWOTĘ		WSKAŹNIK WINDYKACJI
			NALEŻNOŚĆ GŁÓWNA	OPŁATA ZA PRZEJAZD	
STYCZEŃ	508	234	22.253,57 zł	516,80 zł	46%
LUTY	334	130	12331,23 zł	280,19 zł	38%
MARZEC	412	167	15.248,22 zł	292,70 zł	40%
KWIECIEŃ	282	108	8.190,27 zł	162,40 zł	38%
MAJ	255	119	12.606,26 zł	249,00 zł	46%
CZERWIEC	213	95	9.257,01 zł	186,00 zł	44%
LIPIEC	96	42	4.403,50 zł	85,50 zł	43%
SIERPIEŃ	118	42	4.243,76 zł	81,00 zł	35%
WRZESIEŃ	122	54	5.387,19 zł	118,50 zł	44%
PAŹDZIERNIK	260	86	9.533,74 zł	208,50 zł	33%
LISTOPAD	379	109	11.141,04 zł	222,20 zł	28%
GRUDZIEŃ	187	53	5.369,40 zł	118,50 zł	28%
2024	ILOŚĆ WYSTAWIONYCH WEZWAŃ	OPŁACONE WEZWANIA	NA KWOTĘ		WSKAŹNIK WINDYKACJI
			NALEŻNOŚĆ GŁÓWNA	OPŁATA ZA PRZEJAZD	
STYCZEŃ	246	89	10.118,47 zł	188,70 zł	36%
LUTY	577	206	22.664,63 zł	463,50 zł	35%
MARZEC	563	188	19.672,51 zł	395,30 zł	33 %
KWIECIEŃ	752	260	26.955,15 zł	548,30 zł	34%
MAJ	466	176	18.317,11 zł	354,00 zł	37%
CZERWIEC	505	159	15.631,45 zł	316,50 zł	31%

Zbiorczo:

ROK	ILOŚĆ WYSTAWIONYCH WEZWAŃ OGÓŁEM	ILOŚĆ WYSTAWIONYCH WEZWAŃ OSOBOM PONIŻEJ 21 ROK ŻYCIA	UDZIAŁ %
2022	4991	1914	38%
2023	3166	1194	37%
I-VI 2024	3554	1720	48%

12.Liczba kontrolerów w latach 2022-2024:

	liczba kontrolerów		
	2022 r.	2023 r.	2024 r.
styczeń	9	6	8
luty	9	7	8
marzec	9	6	7
kwiecień	8	7	7
maj	8	5	6
czerwiec	7	5	6
lipiec	8	4	7
sierpień	9	5	7
wrzesień	7	6	7
październik	7	6	-
listopad	7	7	-
grudzień	6	7	-

13.Liczba kontroli w latach 2022-2024:

	liczba kontroli		
	2022 r.	2023 r.	2024 r.
styczeń	3717	3153	3056
luty	3745	2759	3515
marzec	3932	3492	3622
kwiecień	2535	3152	3826
maj	1719	3086	2663
czerwiec	2791	2947	2793
lipiec	3026	2450	3198
sierpień	3591	2856	3327
wrzesień	3 167	3067	-
październik	3098	3197	-
listopad	3109	3115	-
grudzień	3180	2973	-