

**Objaśnienia do Opisu Przedmiotu Zamówienia na usługę kontroli biletów
i dokumentów uprawniających do przejazdu środkami transportu publicznego wraz
z usługą windykacji i egzekucji należności z tytułu nałożonych opłat dodatkowych**

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. Wykonawca powinien również przewidzieć, aby awaria jednego czy większej ilości urządzeń, nie wpłynęła na brak możliwości realizacji przedmiotu umowy. Zgodnie z zapisami projektu umowy oraz OPZ Zamawiający wskazuje tylko ilość urządzeń, jakie Wykonawca udostępni nieodpłatnie Zamawiającemu (2 urządzenia kontrolerskie spełniające wszystkie opisane w umowie funkcje).
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 informacje na temat sumy biletów papierowych i przejazdów bezpłatnych były odnotowywane sukcesywnie, w momencie sprawdzania biletu u każdego pasażera.
10. Składanie skarg i wniosków przez pasażerów może odbywać się poprzez ogólnie przyjęte środki komunikacji (ustnie lub pisemnie). Jeśli Wykonawca posiada stronę web,

Zamawiający dopuszcza składanie skarg i wniosków poprzez wypełnienie dedykowanego formularza.

11. Zamawiający nie dysponuje dokumentacją pozwalającą na przygotowanie eksportera danych do oprogramowania System EG. Zamawiający zaakceptuje przekazanie wymaganych danych w postaci danych zapisanych w pliku XML lub pokrewnym, a jego struktura („ścieżka”) zostanie uzgodniona z Wykonawcą przed zakończeniem umowy, w terminie umożliwiającym jej realizację w tym zakresie. Struktura („ścieżka”) uzależniona będzie od etapu prowadzonych czynności windykacyjnych i egzekucyjnych. Zamawiający nie udostępni licencji do korzystania z programu w ramach obsługi części windykacyjnej.
12. Zamawiający wymaga, aby każdy z kontrolerów posiadał zintegrowane urządzenie kontrolerskie, zapewniające funkcjonalność zgodnie z wymogami Zamawiającego.
13. Zgodnie z § 4 ust. 5 pkt 1) wzoru umowy, tj. „1) 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 ściągальności 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.” oznacza, że próg 50% skutecznej windykacji będzie określany jako procent ilości opłaconych opłat dodatkowych w stosunku do wszystkich wystawionych opłat dodatkowych w danym okresie, z wyłączeniem spraw anulowanych, o których mowa wyżej lub które określa § 4 ust. 7 wzoru umowy.
14. Zamawiający nie zapewni możliwości bezpłatnej weryfikacji danych w rejestrze PESEL.
15. Wpływy z tytułu opłat sądowych, opłat komorniczych, kosztów zastępstwa w postępowaniu sądowym/klauzulowym/egzekucyjnym będą stanowiły wynagrodzenie Wykonawcy, z wyjątkiem opłaty za przejazd (przewoźnego).
16. Zamawiający nie przewiduje upoważnienia Wykonawcy do występowania w jego imieniu do odpowiednich organów z wnioskiem o ustalenie aktualnego adresu dłużnika.
17. Zamawiający nie przewiduje odstąpienia od skierowania sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego w przypadku, gdy w ciągu ostatniego roku w innej sprawie tego samego dłużnika komornik wydał postanowienie o bezskutecznej egzekucji.
18. Zamawiający nie obliguje Wykonawcy do wykonywania czynności windykacyjnych na oprogramowaniu System EGC jednakże, po zakończeniu umowy, Wykonawca będzie zobligowany do przekazania danych w formacie umożliwiającym zaimplementowanie danych do Systemu EGC. Zamawiający zaakceptuje przekazanie wymaganych danych w postaci danych zapisanych w pliku XML lub pokrewnym, a jego struktura („ścieżka”) zostanie uzgodniona z Wykonawcą przed zakończeniem umowy, w terminie umożliwiającym jej realizację w tym zakresie. Struktura („ścieżka”) uzależniona będzie od etapu prowadzonych czynności windykacyjnych i egzekucyjnych.
19. Zamawiający nie prowadzi Biura Obsługi Klienta zgodnie z wytycznymi podanymi we wzorze umowy.
20. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie na zasadzie dostępu do pulpitu zdalnego Wykonawcy przy wykorzystaniu systemowych narzędzi Windows, bez konieczności instalowania dodatkowych aplikacji.
21. Zamawiający nie dopuszcza przyjmowania opłat na urządzeniu innym, niż urządzenie kontrolerskie.

22. 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.

23. Wezwania do zapłaty – statystyki w latach 2022-2023.

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	209	22.253,57 zł	516,80 zł	41%
LUTY	334	124	12331,23 zł	280,19 zł	37%
MARZEC	412	157	15.248,22 zł	292,70 zł	38%
KWIECIEŃ	282	82	8.190,27 zł	162,40 zł	29 %
MAJ	255	111	12.606,26 zł	249,00 zł	43%
CZERWIEC	213	85	9.257,01 zł	186,00 zł	39%
LIPIEC	96	41	4.403,50 zł	85,50 zł	42%

24. Liczba kontrolerów w latach 2022-2023.

	liczba kontrolerów	
	2022 r.	2023 r.
styczeń	9	6
luty	9	7
marzec	9	6

kwiecień	8	7
maj	8	5
czerwiec	7	5
lipiec	8	4
sierpień	9	5
wrzesień	7	x
październik	7	x
listopad	7	x
grudzień	6	x

25. Liczba kontroli w latach 2022-2023.

	liczba kontroli	
	2022 r.	2023 r.
styczeń	3717	3153
luty	3745	2759
marzec	3932	3492
kwiecień	2535	3152
maj	1719	3086
czerwiec	2791	2947
lipiec	3026	2450
sierpień	3591	2856
wrzesień	3 167	x
październik	3098	x
listopad	3109	x
grudzień	3180	x