

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Zamawiający poszukuje podmiotu – wykonawcy, zdolnego realizować przedmiot niniejszego zamówienia z gotowością rozpoczęcia realizacji nie później niż w dniu 28 kwietnia 2018 r. i nie krócej niż do 31.10.2018 r. oraz od 26.04.2019 do 31.10.2019, oraz od 24.04.2020. do 31.10.2020, oraz od 30.04.2021. do 31.10.2021.

Przedmiotem zamówienia jest prowadzenie obsługi administracyjnej ruchu turystycznego w Parku Narodowym Gór Stołowych, polegającej na:

1. Dostarczeniu Zamawiającemu Systemu do sprzedaży biletów wstępu na płatne obiekty turystyczne udostępnione przez Zamawiającego z możliwością ich rozliczania, ewidencji, weryfikacji oraz raportowania (System).
2. Sprzedaży biletów wstępu na trasy turystyczne Szczeliniec Wielki i Błędne Skały oraz opłat za wjazd pojazdów samochodowych i autobusów na parking górny przy Błędnych Skałach nabywanych w Systemie Wykonawcy za pomocą telefonów komórkowych oraz innych kompatybilnych urządzeń mobilnych lub komputerowych, w cenie wyznaczonej przez Zamawiającego (Sprzedaż Online).
3. Sprzedaży biletów wstępu na trasy turystyczne Szczeliniec Wielki i Błędne Skały oraz opłat za wjazd pojazdów samochodowych i autobusów na parking górny przy Błędnych Skałach nabywanych w Systemie Wykonawcy w punktach sprzedaży do tego wyznaczonych, w cenie wyznaczonej przez Zamawiającego (Sprzedaż Offline).
4. Zapewnieniu możliwości wystawiania faktur dla klientów w wersji elektronicznej lub papierowej za nabyte bilety w Systemie Wykonawcy za pomocą telefonów komórkowych oraz innych kompatybilnych urządzeń mobilnych lub komputerowych w cenie wyznaczonej przez Zamawiającego oraz w Systemie Wykonawcy w punktach sprzedaży do tego wyznaczonych w cenie wyznaczonej przez Zamawiającego.
5. Zapewnieniu możliwości kontroli i weryfikacji sprzedanych biletów w Systemie Wykonawcy na terenie, na którym one obowiązują.
6. Koordynowaniu oraz obsłudze przepływów finansowych oraz gotówkowych pomiędzy klientami a Zamawiającym.
7. Zapewnieniu odpowiednio przeszkolonego personelu do obsługi czynności opisanych w pkt. od 1-6
8. Zapewnieniu niezbędnego sprzętu komputerowego oraz infrastruktury teleinformatycznej niezbędnej do wykonywania czynności opisanych w pkt. od 1-6.

Ad.1. Minimalne wymagania do Systemu

1. Opis Systemu

- a. Głównym celem Systemu jest sprzedaż biletów dla turystów na terenie parku, tj. umożliwienie w obrębie parku rejestracji turystów i udzielania im zezwoleń (bilet elektroniczny lub klasyczny papierowy) na wstęp i korzystanie z atrakcji parku narodowego przy jednoczesnej możliwości ich weryfikacji i obsługi płatności elektronicznych oraz gotówkowych i tworzenia zestawień statystycznych.
- b. System zorientowany ma być na kilka grup użytkowników: użytkownicy niezarejestrowani, turyści, strażnicy terenowi, kasjerzy, obsługa centralna.
- c. Zespół modułów Systemu ma mieć charakter możliwie jak najbardziej mobilny, rozproszony i dostępny. W założeniu, System ma umożliwiać jednoczesną obsługę nieograniczonej liczby użytkowników jednocześnie.
- d. System ma zostać skonfigurowany zgodnie z księgą wizualizacji PNGS – dostępnej na stronach www PNGS.
- e. System musi umożliwiać dodawanie różnych kategorii biletów i być w pełni konfigurowalny oraz umożliwiający obsługę eventów organizowanych na terenie parku przez Zamawiającego lub podmiot przez niego wskazany.

2. Główne moduły Systemu

System powinien posiadać moduły ze względu na sposób użycia:

A. Moduł administracji z następującymi funkcjonalnościami:

- a. Konfiguracja kategorii biletów:
 - dodawanie kategorii biletów wraz z dodawaniem komentarzy, wyjaśnień i informacji,
 - sortowanie i tworzenie kolejności wyświetlania biletów,
 - określanie czy bilet ma być widoczny w systemie online lub offline,
- b. Konfiguracja biletów:
 - przypisanie do kategorii,
 - przypisanie do grupy limitowej o ile taka istnieje,
 - określenie wyboru ilości biletów, np. szt., ilość osób i skonfigurowanie komentarza,
 - nazwa biletu w różnych wersjach językowych,
 - nazwa biletu wyświetlana w różnych wersjach językowych,
 - nazwa biletu na paragonie fiskalnym,
 - podatek VAT na paragonie,
 - konfiguracja dodatkowych informacji na bilecie (np. mapki, zasady udostępniania, informacje o wydarzeniach dla turystów) – dotyczy biletu zakupionego online w różnych wersjach językowych w formacie PDF,
 - cena biletu,
 - określenie czasu obowiązywania biletu, np. 1 dzień, 1 tydzień, 1 rok,
 - określanie kiedy bilet ma być widoczny w sprzedaży online, a kiedy w offline,
 - określenie terminu obowiązywania biletu,
 - określenie sprzedaży w dniach tygodnia, np. bilet weekendowy (sprzedaż w piątki, soboty, niedziele),
 - konfiguracja biletu dziennego lub dobowego,
 - określenie biletu dostępnego od dnia następnego,
 - określenie biletu widocznego tylko dla organizatorów imprez,
 - konfiguracja wymaganego pola, które musi być wypełnione podczas sprzedaży przez kasjera lub turystę (zakup online), np. imię i nazwisko, nr rejestracyjny samochodu/autobusu.

- c. Określenie obsługiwanych języków wraz z możliwością tłumaczeń.
 - d. Zarządzanie regulaminami w różnych wersjach językowych – dodawanie i usuwanie regulaminów w formacie PDF.
 - e. Zarządzanie informacjami o parku w różnych wersjach językowych – dodawanie i usuwanie informacji w formacie PDF.
 - f. Zarządzanie limitami – tworzenie grup limitów z możliwością zmiany limitów w wybranym dniu.
 - g. Zarządzanie użytkownikami i nadawanie im uprawnień dostępu do systemu.
 - h. Zarządzanie transakcjami (zmiana daty biletu, zmiana imienia i nazwiska, zmiana nr rejestracyjnego, filtrowanie).
 - i. Określanie grup do raportów – tworzenie grup wykorzystywanych w module analiz i raportów.
- B. Moduł aplikacji zdalnej strażnika (co najmniej na telefon komórkowy z systemem operacyjnym nie starszym niż Android Jelly Bean) z funkcjonalnościami:
- a. Możliwość weryfikacji na podstawie kodu 2d, imienia i nazwiska (bilet online).
 - b. Weryfikacja samochodów na podstawie nr rejestracyjnego samochodu/autobusu.
- C. Moduł kasjera z funkcjonalnościami:
- a. Sprzedaż biletów.
 - b. Wydruk paragonu fiskalnego i biletu.
 - c. Raporty ze sprzedaży kasjera.
 - d. Anulowanie transakcji.
 - e. Wysyłka biletu na dowolny e-mail.
 - f. Obsługa biletów grupowych i indywidualnych.
- D. Moduł aplikacji turysty i użytkownika niepowiązanego z funkcjonalnościami:
- a. Przegląd biletów dostępnych, informacji szczegółowych, dostępności i ich cen.
 - b. Założenie konta przez turystę – proces rejestracji wymaga podanie imienia, nazwiska, adresu e-mail, hasła oraz zaakceptowanie regulaminu oraz zgody (opcjonalnie).
 - c. Obsługa biletów grupowych i indywidualnych.
 - d. Dostęp do historii zakupionych biletów przez użytkowników zarejestrowanych i zarządzanie tą historią - wydruk biletu online lub wysłanie go na dowolny e-mail lub zapisanie go na urządzeniu, usunięcie biletu, zgłoszenie wystawienia faktury za zakupione bilety i parkingi.
 - e. Obsługa formularza i zgłaszanie spraw – kontakt do administratora Systemu.
- E. Moduł statystyczny z funkcjonalnościami:
- a. Analiza sprzedaży:
 - na bieżący dzień, tydzień, miesiąc, rok – ilość, wartość,
 - na ostatni dzień, tydzień, miesiąc, 3 miesiące, 6 miesięcy, rok, 2 lata, 3 lata – ilość, wartość,
 - dowolny okres – ilość, wartość,
 - całą sprzedaż historyczną w systemie – ilość, wartość,
 - sumowanie dziennie, tygodniowo, miesięcznie, rocznie – ilość, wartość,
 - sumowanie poszczególnych kasjerów i sprzedaży on-line – ilość, wartość,
 - sumowanie sprzedaży poszczególnych biletów – ilość, wartość,
 - sumowanie sprzedaży poszczególnych wejść – ilość, wartość,
 - raport biletów anulowanych – ilość, wartość,
 - raport biletów sprzedanych – ilość, wartość,
 - raport biletów wybranych – ilość, wartość,
 - tworzenie szablonów – ilość, wartość.
 - b. Analiza obciążenia i sprzedaży:
 - porównania obciążenia minimum 3 grup do raportów na jednym raporcie (konfiguracja w module administracji) - dziennie, dni tygodnia, miesiące, lata – ilość, wartość,

- raport sprzedaży i i obciążenia jednej grupy do raportów dziennie, dni tygodnia, miesiące, lata ilościowo i procentowo – ilość, wartość.
- c. Raport dostępnych limitów - raport wykorzystanych limitów (ilość limitu/ilość sprzedanych biletów/ilość biletów dostępnych).

3. Użytkownicy Systemu

System ma umożliwiać nadawanie uprawnień dla poszczególnych grup użytkowników systemu:

- a. pracownicy administracji
- b. zarządcy administracyjni
- c. kasjerzy
- d. strażnicy terenowi
- e. turyści
- f. osoby trzecie niezwiązane z systemem

Pracownicy administracji będą posługiwać się modułem administracji w sposób stacjonarny poprzez aplikację internetową udostępnioną w sieci globalnej, bądź w sieci wydzielonej dla danej jednostki organizacyjnej.

Zarządcy administracyjni to grupa osób sprawujących nadzór i kontrolę nad pracownikami administracji, strażnikami oraz kasjerami. Osoby te będą posługiwały się także modułem aplikacji administracji centralnej w analogiczny sposób do grupy poprzedniej, jednak korzystać będą z odrębnych funkcjonalności Systemu pozwalających na kontrolę Systemu z wykorzystaniem modułów raportujących.

Strażnicy terenowi to grupa osób mających dostęp do modułu aplikacji zdalnej strażnika, będącą aplikacją mobilną. Osoby te pracują w terenie z możliwością czasowej utraty dostępu do sieci Internet.

Turyści i osoby zidentyfikowane w Systemie odnotowane w module administracji centralnej posiadający swój unikalny login do Systemu (adres email), który wymagany jest do wykorzystania z modułu aplikacji zdalnej dla strażników podczas weryfikacji biletu/zezwolenia. Posiadający możliwość zakupu biletu/zezwolenia (biletu/zezwolenia elektronicznego).

Osoby trzecie to użytkownicy niezidentyfikowani w Systemie, nie posiadający swojego konta turysty. Będą mogły one przeglądać ofertę usług parku.

4. Dostępność Systemu

- a. System powinien być możliwie najbardziej dostępny dla użytkowników przy zachowaniu jego pełnej funkcjonalności na każdym poziomie dostępu dla co najmniej grupy strażników, turystów oraz osób trzecich.
- b. Dla modułów dostępu stacjonarnego zakłada się istnienie samodzielnego stanowiska komputerowego wyposażonego w system operacyjny Windows bądź Linux z dostępną przeglądarką internetową zgodną ze standardem HTML5 lub wyżej oraz maszyną wirtualną Java w wersji 6 lub wyższej.
- c. Dla modułów zdalnego dostępu przyjmuje się istnienie urządzenia działającego pod kontrolą systemu operacyjnego Android w wersji co najmniej Jelly Bean. Jednocześnie urządzenie mobilne posiadać będzie zintegrowany odbiornik systemu GPS, aparat fotograficzny oraz bezprzewodowe podłączenie do sieci Internet.

Ad. 2. Sprzedaż online

1. Klient po założeniu konta i zarejestrowaniu w Systemie Wykonawcy nabywa wybrany bilet oraz dokonuje płatności kanałem elektronicznym podając na bilecie wymagane dane.
2. Po dokonaniu płatności klient ma możliwość wydrukowania biletu lub zapisania go w formie elektronicznej na telefon komórkowy.
3. Po dokonaniu płatności klient może zażądać faktury, która po podaniu wymaganych danych zostanie wystawiona przez Wykonawcę i przesłana drogą elektroniczną.

Ad. 3. Sprzedaż offline

1. Sprzedaż biletów wstępu na trasy turystyczne Szczeliniec Wielki i Błędné Skały odbywać się będzie w punktach sprzedaży wyznaczonych przez Zamawiającego wg schematu:
 - a. Klient podchodzi do kasy, określa rodzaj biletu jaki chce nabyć.
 - b. Wykonawca sprzedaje bilet poprzez wydanie biletu i zarejestrowanie sprzedaży w Systemie z odpowiednimi parametrami.
 - c. Klient odbiera bilet w wersji papierowej lub elektronicznej wraz z paragonem od kasjera. W przypadku biletów z wartością 0zł klient otrzymuje tylko bilet.
2. Bilet wstępu jest ważny 1 dzień.
3. Pobieranie opłat za wjazd pojazdów samochodowych na górny parking przy Błędnym Skałach odbywa się poprzez zarejestrowanie w Systemie Wykonawcy i wydanie paragonu fiskalnego oraz biletu za wjazd.
4. Na żądanie klient otrzymuje fakturę VAT po podaniu danych do faktury. Faktura na żądanie klienta może zostać wysłana drogą elektroniczną na podany adres e-mail lub wydrukowana na miejscu.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania ciągłości i płynności sprzedaży biletów.

I. Błędné Skały

1. Do obiektu „Błędné Skały” należą:
 - a. Szlaban - punkt opłat za wjazd wraz ze strefą dla pojazdów oczekujących.
 - b. Droga dojazdowa do parkingów górnych.
 - c. Parkingi górne dla autobusów i samochodów osobowych – 2 szt. wraz z istniejącą infrastrukturą (wiata ogniskowa - 1 szt., szafasy - 3szt., ławo stoły - 5szt., grill - 1 szt. z przyległym terenem, kosze na śmieci - 7 szt.,).
 - d. Pomieszczenie do sprzedaży biletów wstępu.
 - e. Teren trasy „Błędné Skały”.
 - f. Szlak powrotny do parkingów górnych (wiata na „wyjściu” z Błędnym Skał - 1 szt., szafas - 1 szt., ławo stoły - 11 szt., kosze na śmieci - 16 szt.).
 - g. Budynek socjalno-biurowy przy parkingu górnym dla samochodów osobowych wraz z wyposażeniem.

2. Wykonawca usługi zobowiązany będzie do obsługi obiektu Błędne Skały pod względem:
- a. Sprzedaży biletów wstępu dla pieszych oraz pobieranie opłat za wjazd pojazdów samochodowych z rejestrowaniem za pomocą Systemu, który dostarcza Wykonawca.
 - b. Regulacji ruchu pojazdów na trasie między strefą dla pojazdów oczekujących, a parkingami górnymi.
 - c. Ustawiania pojazdów w strefie dla pojazdów oczekujących i parkingach górnych.
 - d. Kontroli wejść do labiryntu od parkingu górnego.
 - e. Kontroli ruchu turystycznego na całym obiekcie turystycznym.
 - f. Sprzedaży i rozprowadzania materiałów promocyjnych Zamawiającego w punktach sprzedaży biletów wstępu.
 - g. Zapewnienie dostępu do toalet publicznych w budynku biurowo-socjalnym poprzez:
 - otwieranie i zamykanie toalet codziennie w godzinach otwarcia trasy turystycznej,
 - włączanie i wyłączanie oświetlenia w godzinach otwarcia, zakręcanie kranów itp.,
 - bieżące dozоровanie obiektu w czasie udostępnienia, w szczególności zwracanie uwagi na zaśmiecanie obiektu, awarie urządzeń,
 - powiadamianie Zamawiającego o wszelkich problemach technicznych pojawiających się w budynku.
 - h. Wykonania i umieszczenia w widocznym miejscu informacji o treści „ Za obsługę obiektów i trasę turystyczną „ Błędne Skały” odpowiada firma:, adres:, telefon:” w następujących miejscach:
 - kasa wjazdowa,
 - toaleta publiczna na parkingu przy Błędnych Skałach,
 - kasa wejściowa,
 - na placu przy wyjściu z Błędnych Skał.
- Wymiary tablicy informacyjnej: format co najmniej A3 z materiału odpornego na niekorzystne warunki atmosferyczne.
- i. Zapewnienia łączności pomiędzy poszczególnymi stanowiskami stałymi:
 - dolnym punktem opłat za wjazd,
 - parkingami górnymi dla autobusów i samochodów osobowych,
 - kasa biletowa,
 - z Zamawiającym.
 - j. Ponoszenia kosztów zużycia energii elektrycznej i gazu (obliczanie zużycia energii elektrycznej i gazu przez Wykonawcę odbywa się na podstawie różnicy odczytów pomiędzy odpowiednim licznikiem głównym, a podlicznikami znajdującymi się w budynku socjalno-biurowym).
 - k. Ponoszenia kosztów wywozu nieczystości płynnych ze zbiorników zamkniętych o poj. 2 x 10 m³ na podstawie umowy zawartej przez Wykonawcę z odbiorcą nieczystości płynnych.
 - l. Kontrola poziomu nieczystości płynnych w/w zbiornikach odbywa się przy pomocy elektronicznego czujnika dostarczonego przez Zamawiającego, który należy regularnie monitorować.
 - m. Ponoszenia kosztów materiałów porządkowych, gospodarczych i eksploatacyjnych oraz wywozu śmieci.

- n. Udzielanie odwiedzającym informacji na temat ścieżki dydaktycznej „Czynna ochrona ekosystemów w PN Gór Stołowych” oraz obiekcie „Błędne Skały” i Parku Narodowym Gór Stołowych.
- o. Przekazywanie turystom oczekującym na wjazd na parkingi górne informacji na temat ilości wolnych miejsc oraz szacunkowym czasie oczekiwania na wjazd.
- p. Wykonawca nie ma prawa do prowadzenia na terenie Błędnych Skał sprzedaży wyrobów tytoniowych i alkoholowych w tym piwa, ani żadnych innych produktów spożywczych bez zgody Zamawiającego.

3. Opłaty za wstęp na teren Błędnych Skał

Ceny i rodzaje biletów wstępu ustala Zamawiający. Na dzień ogłoszenia przetargu funkcjonują następujące opłaty:

a. Bilety wstępu:

- normalne – 10,00 zł brutto (9,26 zł netto) – 8% VAT
- normalne dla grup zorganizowanych z przewodnikiem górskim sudeckim – 9,00 zł brutto (8,33 zł netto) – 8% VAT
- ulgowe – 5,00 zł brutto (4,63 zł netto) – 8% VAT
- ulgowe dla grup zorganizowanych z przewodnikiem górskim sudeckim – 4,00 zł brutto (3,70 zł netto) – 8% VAT
- wstęp bezpłatny – Zarządzenie nr 3/2018 Dyrektora Parku Narodowego Gór Stołowych z dnia 25.01.2018 roku

Faktury VAT wystawiane są od ceny netto biletów wstępu.

b. Opłaty za wjazd:

- samochody osobowe, mikrobusy do 8 pasażerów - 20,00 zł brutto (16,26 zł netto) - 23% VAT
- autokary i pojazdy powyżej 8 pasażerów - 50,00 zł brutto (40,65 zł netto) - 23% VAT
- samochody przewożące osoby niepełnosprawne, motocykle - 10,00 zł brutto (8,13 zł netto) - 23% VAT
- bezpłatny wjazd - pracownicy Zamawiającego, pracownicy innych parków, pracownicy Lasów Państwowych, pracownicy wykonujący prace na rzecz parku, samochody i autokary posiadające pisemne zezwolenie Zamawiającego, rowery i inne pojazdy nie posiadające napędu silnikowego, pojazdy biorące udział w akcjach ratowniczych (np. Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, GOPR, Straż Graniczna) posiadających zezwolenie dyrektora parku.

Faktury VAT wystawiane są od cen netto biletów.

4. Godziny otwarcia obiektu i realizacji obsługi

Ustala się następujący harmonogram minimalnego czasu pracy obsługi trasy turystycznej:

- a. w okresie od 28 kwietnia do 31 maja od godz. 8.00 do godz. 18.00 we wszystkie dni tygodnia;
- b. w okresie od 1 czerwca do 30 czerwca od godz. 8.00 do godz. 19.00 we wszystkie dni tygodnia;

- c. w okresie od 1 lipca do 31 sierpnia od godz. 8.00 do godz. 20.00 we wszystkie dni tygodnia;
 - d. w okresie od 1 września do 30 września od godz. 9.00 do godz. 17.00 we wszystkie dni tygodnia;
 - e. w okresie od 1 października do 31 października od godz. 9.00 do godz. 16.00 we wszystkie dni tygodnia.
5. Godziny wjazdów i zjazdów na górny parking przy Błędnym Skątkach:
- a. w okresie od 28 kwietnia do 31 maja od godz.8.00 do godz.17.00 we wszystkie dni tygodnia - ostatni zjazd o godz. 18.30;
 - b. w okresie od 1 czerwca do 30 czerwca od godz. 8.00 do godz.18.00 we wszystkie dni tygodnia - ostatni zjazd o godz. 19.30;
 - c. w okresie od 1 lipca do 31 sierpnia od godz.8.00 do godz.19.00 we wszystkie dni tygodnia - ostatni zjazd o godz. 20.30;
 - d. w okresie od 1 września do 30 września od godz.9.00 do godz.16.00 we wszystkie dni tygodnia - ostatni zjazd o godz. 17.30;
 - e. w okresie od 1 października do 31 października od godz. 9.00 do godz.15.00 we wszystkie dni tygodni - ostatni zjazd o godz. 16.30.
6. Obowiązuje wahadłowy ruch samochodów między parkingiem dolnym i górnym:
- a. wjazdy na tzw. górne parkingi o pełnych godzinach do 15 min po pełnej godzinie;
 - b. zjazdy z górnych parkingów 30 minut po każdej pełnej godzinie do 45 minut po pełnej godzinie.
7. Powyższe ustalenia dotyczą wszystkich pojazdów poza pojazdami będącymi w akcji.
8. Obsługa (Wykonawca) reguluje przepustowość parkingów górnych i wpuszcza tylko tyle pojazdów ile mogą pomieścić górne parkingi (niedopuszczalne jest parkowanie pojazdów przy drodze prowadzącej na górne parkingi oraz w innych miejscach nie wyznaczonych do tego celu przez Zamawiającego).
9. Po zamknięciu obiektu obsługujący zamyka szlaban na drodze dojazdowej na Błędne Skątki.
10. Zamawiający dostarczy/wykona:
- a. energia elektryczna przy wejściu na trasę (zużycie płatne przez Wykonawcę),
 - b. naprawy urządzeń stanowiących własność Zamawiającego. Konieczność wykonywania tego typu napraw Wykonawca zgłaszać będzie na bieżąco Zamawiającemu
 - c. obiekty będące w posiadaniu Zamawiającego – 3 szt.:
 - punkt sprzedaży biletów wjazdu przy wjeździe na Błędne Skątki,
 - budynek do sprzedaży biletów wstępu przy wejściu na trasę turystyczną,
 - budynek socjalno-biurowy i toalety publiczne bezpłatne,
 - wiaty, szatnia i inne urządzenia turystyczne na trasie turystycznej „ Błędne Skątki”.
11. Postanowienia dodatkowe
- a. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia powinny być wykonane przy użyciu środków, narzędzi oraz urządzeń Wykonawcy na jego koszt.
 - b. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania rejestracji każdej sprzedaży zgodnie z zasadami określonymi w rozporządzeniu Ministra Finansów z 12.05.1993 r. (Dz. Ust. 1993 Nr 39 poz.177 z późn. zm.). W przypadku naruszenia ww. przepisów pełną odpowiedzialność karno-skarbową ponosić będzie Wykonawca.

- c. Wykonawca zobowiązany jest do wypełniania obowiązków wynikających z ewidencjonowania sprzedaży zgodnie z obowiązującymi ustawami i rozporządzeniami oraz dokumentami o charakterze wewnętrznym Zamawiającego.
- d. Korzystanie przez Wykonawcę z dostępnej energii elektrycznej nie może wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie urządzeń związanych z obsługą sprzedaży biletów wstępu.
- e. Podatek od nieruchomości obciąża Zamawiającego.
- f. Zamawiający zastrzega sobie prawo (po uprzednim uzgodnieniu z Wykonawcą) do prowadzenia prac na terenie obiektu, które mogą ograniczyć ruch turystyczny. W takiej sytuacji Wykonawcy nie przysługuje rekompensata za brak dochodu i poniesione z tego tytułu straty.
- g. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania ogólnych założeń obsługi ruchu turystycznego obowiązujących na obiekcie.
- h. Zamawiający uprawniony jest do bieżącej kontroli jakości świadczonych usług i wydawania wiążących poleceń kierownikowi obiektu w zakresie realizacji obowiązków określonych niniejszą umową. Kontrole realizacji umowy będą prowadzone na bieżąco bez konieczności informowania o jej przeprowadzeniu przez Zamawiającego.
- i. Osobami upoważnionymi do wydawania poleceń są: Dyrektor PNGS, pracownicy Zespołu ds. Udostępniania Parku, pracownicy Zamawiającego posiadający pisemne upoważnienie Dyrektora PNGS.
- j. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego na temat zauważonych nieprawidłowości w funkcjonowaniu zasilania elektrycznego (uszkodzenia liczników, zerwania plomb na licznikach elektrycznych, spadku napięcia itp.) niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego, telefonicznie lub poprzez adres e-mail.
- k. Usunięcie ewentualnych awarii nie może trwać dłużej niż do końca dnia roboczego od chwili wystąpienia awarii w danym dniu.

II. Szczeliniec Wielki

- 1. Do obiektu „Szczeliniec Wielki” należą:
 - a. Trasa wejściowa (schody) na Szczeliniec Wielki,
 - b. Punkt sprzedaży biletów wstępu,
 - c. Trasa na wierzcholinie Szczelińca Wielkiego,
 - d. Trasa powrotna (schody) ze Szczelińca Wielkiego,
 - e. Plac przed schodami wejściowymi i zejściowymi.
- 2. Wykonawca usługi zobowiązany będzie do obsługi obiektu Szczeliniec Wielki pod względem:
 - a. Sprzedaży biletów wstępu na trasę turystyczną.
 - b. Wystawianie faktur za sprzedaż biletów wstępu na żądanie nabywcy.
 - c. Regulacji ruchu na trasie wejściowej i zejściowej.
 - d. Kontrolowanie wejścia na Szczeliniec Wielki.
 - e. Kontrolowanie zejścia ze Szczelińca Wielkiego.
 - f. Sprzedaży i rozprowadzania materiałów promocyjnych Zamawiającego w punktach sprzedaży biletów wstępu.
 - g. Wykonania i umieszczenia w widocznym miejscu informacji o treści „ Za obsługę obiektów i trasę turystyczną „ Szczeliniec Wielki” odpowiada firma:, adres: telefon:” w następujących miejscach:

- kasa wejściowa,
- na placu przy schodach wejściowych,
- kiosk przy zejściu ze Szczelińca Wielkiego.

Wymiary tablicy informacyjnej: format co najmniej A3 z materiału odpornego na niekorzystne warunki atmosferyczne.

- h. Zapewnienia łączności pomiędzy pracownikami Wykonawcy oraz pomiędzy punktem sprzedaży biletów i Zamawiającym.
 - i. Ponoszenia kosztów zużycia energii elektrycznej, wywozu śmieci.
 - j. Udzielanie turystom informacji na temat ścieżki dydaktycznej pn.: „Ścieżka Skalnej Rzeźby” oraz Szczelińca Wielkiego i Parku Narodowego Gór Stołowych.
 - k. Przekazywanie na placu przed schodami wejściowymi turystom wchodzącym na Szczeliniec Wielki informacje na temat ewentualnych utrudnień na trasie oraz czasie oczekiwania na wejście na trasę w okresie dużego ruchu turystycznego.
 - l. Wykonawca nie ma prawa do prowadzenia na terenie Szczelińca Wielkiego sprzedaży wyrobów tytoniowych i alkoholowych w tym piwa, ani żadnych innych produktów spożywczych bez zgody Zamawiającego.
3. Opłaty za wstęp na teren Szczelińca Wielkiego

Ceny i rodzaje biletów wstępu ustala Zamawiający. Na dzień ogłoszenia przetargu funkcjonują następujące bilety:

a. Bilety wstępu:

- normalne – 10,00 zł brutto (9,26 zł netto) – 8% VAT
- normalne dla grup zorganizowanych z przewodnikiem górskim sudeckim – 9,00 zł brutto (8,33 zł netto) – 8% VAT
- ulgowe – 5,00 zł brutto (4,63 zł netto) – 8% VAT
- ulgowe dla grup zorganizowanych z przewodnikiem górskim sudeckim – 4,00 zł brutto (3,70 zł netto) – 8% VAT
- wstęp bezpłatny – Zarządzenie nr 3/2018 Dyrektora Parku Narodowego Gór Stołowych z dnia 25.01.2018 roku

Faktury VAT wystawiane są od ceny netto biletów wstępu.

4. Godziny otwarcia obiektu i realizacji obsługi

Ustala się następujący harmonogram minimalnego czasu pracy obsługi trasy turystycznej:

- a. w okresie od 28 kwietnia do 31 maja od godz. 8.00 do godz. 19.00 we wszystkie dni tygodnia;
- b. w okresie od 1 czerwca do 30 czerwca od godz. 8.00 do godz. 20.00 we wszystkie dni tygodnia;
- c. w okresie od 1 lipca do 31 sierpnia od godz. 8.00 do godz. 20.00 we wszystkie dni tygodnia;
- d. w okresie od 1 września do 30 września od godz. 9.00 do godz. 17.00 we wszystkie dni tygodnia;
- e. w okresie od 1 października do 31 października od godz. 9.00 do godz. 16.00 we wszystkie dni tygodnia.

5. Zamawiający dostarczy/wykona:

- a. dostawa energii elektrycznej do wejścia na trasę (na Szczeliniec Wielki) odbywa się za pośrednictwem schroniska na Szczelińcu Wielkim oraz stanowi koszt Wykonawcy.
 - b. naprawy urządzeń stanowiących własność Zamawiającego. Konieczność wykonywania tego typu napraw Wykonawca zgłaszać będzie na bieżąco Zamawiającemu.
 - c. pomieszczenie do sprzedaży biletów wstępu. – 1 szt.
6. Postanowienia dodatkowe:
- a. Wszystkie czynności zawarte w opisie przedmiotu zamówienia powinny być wykonane przy użyciu środków, narzędzi oraz urządzeń Wykonawcy na jego koszt.
 - b. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania rejestracji każdej sprzedaży zgodnie z zasadami określonymi w rozporządzeniu Ministra Finansów z 12.05.1993 r. (Dz. Ust. 1993 Nr 39 poz.177 z późn. zm.). W przypadku naruszenia ww. przepisów pełną odpowiedzialność karno-skarbową ponosić będzie Wykonawca.
 - c. Wykonawca zobowiązany jest do wypełniania obowiązków wynikających z ewidencjonowania sprzedaży zgodnie z obowiązującymi ustawami i rozporządzeniami oraz dokumentami o charakterze wewnętrznym Zamawiającego.
 - d. Korzystanie przez Wykonawcę z dostępnej energii elektrycznej nie może wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie urządzeń związanych z obsługą sprzedaży biletów wstępu.
 - e. Podatek od nieruchomości obciąża Zamawiającego.
 - f. Zamawiający zastrzega sobie prawo (po uprzednim uzgodnieniu z Wykonawcą) do prowadzenia prac na terenie obiektu, które mogą ograniczyć ruch turystyczny. W takiej sytuacji Wykonawcy nie przysługuje rekompensata za brak dochodu i poniesione z tego tytułu straty.
 - g. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania ogólnych założeń obsługi ruchu turystycznego obowiązujących na obiekcie.
 - h. Zamawiający uprawniony jest do bieżącej kontroli jakości świadczonych usług i wydawania wiążących poleceń kierownikowi obiektu w zakresie realizacji obowiązków określonych niniejszą umową. Kontrole realizacji umowy będą prowadzone na bieżąco bez konieczności informowania o jej przeprowadzeniu przez Zamawiającego.
 - i. Osobami upoważnionymi do wydawania poleceń są: Dyrektor PNGS, pracownicy Zespołu ds. Udostępniania Parku, pracownicy Zamawiającego posiadający pisemne upoważnienie Dyrektora PNGS.
 - j. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego na temat zauważonych nieprawidłowości w funkcjonowaniu zasilania elektrycznego (uszkodzenia liczników, zerwania plomb na licznikach elektrycznych, spadku napięcia itp.) niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego, telefonicznie lub poprzez adres e-mail.
 - k. Usunięcie ewentualnych awarii nie może trwać dłużej niż do końca dnia roboczego od chwili wystąpienia awarii w danym dniu.

Ad. 4. Wystawianie faktur

1. Przy sprzedaży online, klient po założeniu konta i dokonaniu płatności za zakupione w Systemie Wykonawcy bilety może zażądać faktury, która po podaniu wymaganych danych zostanie wystawiona przez Wykonawcę i przesłana drogą elektroniczną.
2. Przy sprzedaży offline, klient na żądanie otrzymuje fakturę VAT po podaniu danych do faktury w miejscu dokonania płatności. Faktura na żądanie klienta może zostać wysłana

drogą elektroniczną na podany adres e-mail lub wydrukowana na miejscu.

Ad. 5. Kontrola i weryfikacja biletów

1. Kontrola podstawowa biletów wstępu odbywać się będzie przy wejściu na trasę turystyczną poprzez skasowanie biletów wstępu.
2. Kontrola dodatkowa biletów wstępu odbywać się będzie wyrywkowo na terenie, na którym obowiązuje bilet przez osoby uprawnione po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.
3. Kontrola będzie realizowana poprzez urządzenia mobilne wyposażone minimum w system nie starszy niż Android Jelly Bean i wyposażone w aparat fotograficzny, które pozwalają zweryfikowanie biletu na podstawie kodu 2d, imienia i nazwiska (bilet on-line) i numeru rejestracyjnego pojazdu (bilet na parking).
4. Urządzenia do weryfikacji biletów są w przypadku Zamawiającego dostarczane przez niego, a w przypadku Wykonawcy, dostarczane swoim pracownikom przez Wykonawcę.

Ad. 6. Rozliczenia między Wykonawcą i Zamawiającym

1. Wykonawca zobowiązany jest, na własny koszt, do terminowych wpłat utargów na rachunek bankowy Zamawiającego. Bankiem który prowadzi obsługę pomocniczą Zamawiającego jest Bank Pocztowy. Szczegółowe zasady i terminy dokonywania wpłat oraz form rozliczeń ustalone zostaną odrębnym dokumentem o charakterze wewnętrznym.
2. Wykonawca dostarcza fakturę VAT za każdy pełny miesiąc obsługi sprzedaży biletów w terminie 2 dni roboczych od daty złożenia Zamawiającemu danego zestawienia miesięcznego.
3. Termin płatności za wykonaną usługę ustala się na 7 dni od daty wpływu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
4. Ostateczne rozliczenie sezonu turystycznego nastąpi do 30 listopada każdego roku trwania umowy.

Ad. 7. Pracownicy Wykonawcy

1. Wymaga się od Wykonawcy zatrudnienia takiej ilości pracowników jednocześnie (na jednej zmianie) aby realizować przedmiot zamówienia.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia zatrudnionych pracowników z obsługi Systemu sprzedaży biletów i wystawiania faktur zakupu oraz urządzeń elektronicznych dostarczonych przez Wykonawcę do realizacji usługi.
3. Pracownicy Wykonawcy zobowiązani są do posiadania podstawowej wiedzy przyrodniczo - krajoznawczej dotyczącej obsługiwanego obiektu i Gór Stołowych w celu udzielania ogólnych informacji odwiedzającym obiekt turystom.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wyposażenia zatrudnionych pracowników w jednakowe stroje koloru żółtego z napisem umieszczonym na plecach „Obsługa”, z identyfikatorami ze zdjęciem, imieniem, nazwiskiem oraz stanowiskiem jakie pełni (wzór zatwierdza Zamawiający) oraz nazwą firmy Wykonawcy.

Zabrania się umieszczania logo PNGS lub innych oznaczeń łudząco podobnych do logo starego lub nowego) PNGS na odzieży lub identyfikatorach noszonych przez pracowników Wykonawcy,

5. Wymaga się od Wykonawcy dbania o estetykę stroju zatrudnionych pracowników przy realizacji umowy oraz profesjonalne i sprawne wykonywanie usług.
6. W przypadku braku ubezpieczenia OC działalności gospodarczej Wykonawca ponosi osobistą odpowiedzialność za następstwa zdarzeń związanych z obsługą przedmiotowych obiektów turystycznych przez pracowników Wykonawcy.

Ad. 8. Sprzęt komputerowy oraz infrastruktura teleinformatyczna

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć do punktów sprzedaży biletów sprzęt elektroniczny umożliwiający poprawne i trwałe działanie Systemu oraz wystawianie i drukowanie faktur VAT, a także zakupić materiały eksploatacyjne do obsługi tego sprzętu (np. papier, tonery itp.).
2. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić infrastrukturę teleinformatyczną zapewniającą poprawne działanie Systemu sprzedaży i kontroli biletów wstępu na płatne obiekty turystyczne udostępnione przez Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania ciągłości i płynności sprzedaży biletów. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest zapewnić:
 - agregat prądotwórczy zapewniający ciągłość obsługi sprzedaży biletów w razie braku energii elektrycznej lub spadku jej napięcia – 2 szt.,
 - zabezpieczenie przepięciowe sieci energetycznej typu B + C oraz listwy przepięciowe do urządzeń obsługujących sprzedaż biletów,
 - stały i stabilny dostęp do sieci Internet co najmniej na terenie głównych obiektów turystycznych PNGS, tj.: Błędne Skały – Polana YMCA oraz kasa dolna, Błędne Skały – parkingi górne oraz kasa górna, Szczeliniec Wielki – kasa, Karłów – teren Centrum Szkoleniowo-Edukacyjne PNGS.