

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**  
**„Usługa prowadzenia administracyjnej obsługi ruchu turystycznego**  
**w Karkonoskim Parku Narodowym (KPN)”**

**I. Przedmiotem zamówienia jest usługa prowadzenia administracyjnej obsługi ruchu turystycznego w Karkonoskim Parku Narodowym (KPN), polegająca na:**

1. Pobieraniu opłat (sprzedaży) i wydawaniu **biletów** za wstęp do KPN (PAKIET 1, PAKIET2, PAKIET3);
2. Pobieraniu opłat (sprzedaży) i wydawaniu **biletów** za udostępnianie Wąwozu Kamieńczyka (PAKIET 3);
3. Kontroli biletów za wstęp do KPN (PAKIET 1, PAKIET2, PAKIET3);
4. Udzielaniu informacji turystycznej dla turystów odwiedzających KPN w tym w szczególności: informowanie o warunkach udostępniania obszaru Parku dla turystyki, w tym: aktualnych zagrożeniach m in lawinowym, oblodzeniu szlaków, temperaturze i innych, oraz obowiązujących zakazach i ograniczeniach dla osób poruszających się po terenie Parku (PAKIET 1, PAKIET2, PAKIET3);
5. Rozdawnictwie materiałów przekazywanych przez Zamawiającego (PAKIET 1, PAKIET2, PAKIET3);
6. Przekazywaniu pobranych opłat na konto KPN zgodnie z umową (PAKIET 1, PAKIET2, PAKIET3).

Usługa będzie wykonywana będzie wykonywana przez Wykonawcę i jego personel z zastosowaniem tylko i wyłącznie infrastruktury Zamawiającego:

- urządzeń: kas fiskalnych oraz terminali płatniczych,
- systemu sprzedaży do obsługi kas fiskalnych online.

Pobieranie opłat oraz wydawanie biletów będzie rejestrowana na urządzeniach fiskalnych. Wykonawca będzie prowadził ewidencję sprzedaży w Excelu w celu systematycznego gromadzenia danych o liczbie i rodzajach biletów dla osób wchodzących na teren KPN i raportowaniu uzyskanych informacji na ten temat według zdefiniowanych przez Zamawiającego raportów. Wykonawca będzie również odpowiedzialny za gromadzenie informacji dotyczących liczby wprowadzanych psów na teren KPN, liczby osób zwolnionych z opłat na podstawie Karty Dużej Rodziny, miejsca zamieszkania i innych uprawnień.

Przedmiot zamówienia podzielono na 3 pakiety zadaniowe, które są zdefiniowane w następujący sposób:

- 1) **Pakiet 1** – obejmuje wykonanie przedmiotu zamówienia na terenie KPN w rejonie Karpacza na punktach informacyjno-kasowych: Wang, Kopa, Orlinek, Polana oraz na mobilnych punktach według zestawienia w Tabeli 1.
- 2) **Pakiet 2** – obejmuje wykonanie przedmiotu zamówienia na terenie KPN w rejonie Piechowic, Jeleniej Góry – Sobieszowa i Jagniątkowa oraz okolic Przesieki na punktach informacyjno-kasowych Szklarka, Chojnik, Przetęcz Żarska oraz mobilnych punktach według zestawienia w Tabeli 1.
- 3) **Pakiet 3** – obejmuje wykonanie przedmiotu zamówienia na terenie KPN w rejonie Szklarskiej Poręby na punktach informacyjno-kasowych Brama Kamieńczyk, Wodospad Kamieńczyka, stacja pośrednia wyciągu na Szrenicę oraz na mobilnych punktach według zestawienia w Tabeli 1.

## II. ZAKRES USŁUGI

### 1. Pobieranie opłat i wydawania biletów za wstęp do KPN w punktach poboru opłat (stacjonarnych i mobilnych)

Realizacja usługi będzie polegała na sprzedaży, wydawaniu, ewidencji, rozliczaniu, kontrolowaniu biletów. Pobranie opłaty i wydanie biletu może być wykonane w punkcie informacyjno-kasowym oraz w terenie - w mobilnych punktach poboru opłat na terenie KPN. Kontrola ważności biletu zakupionego online jest wykonywana z zastosowaniem dedykowanej aplikacji Zamawiającego. Zamawiający umożliwia zakup biletu online za pomocą <https://kpn.gov.pl/bilety>.

### 2. Pobieranie opłat i wydawania biletów za udostępnianie Wąwozu Kamieńczyka (dotyczy Pakietu 3);

Realizacja usługi będzie polegała na sprzedaży i wydawaniu, ewidencji, rozliczaniu, kontrolowaniu biletów. Pobranie opłaty i wydanie biletu może być wykonane w punkcie informacyjno-kasowym przy Wodospadzie Kamieńczyka.

### 3. Wymagania Zamawiającego, dotyczące prowadzenia sprzedaży i wydawania biletów. O ile nie zaznaczono inaczej w tekście, obowiązki dotyczące sprzedaży biletów są wspólne dla wszystkich pakietów:

- 1) Obowiązkiem Wykonawcy jest sprzedaż i wydawanie biletów według ich rodzajów z uwzględnieniem uprawnień turystów do ulg i zwolnień w **punktach informacyjno-kasowych (PIK KPN)** wskazanych przez Zamawiającego oraz w tzw. **punktach mobilnych**, we wskazanych miejscach na terenie KPN;
- 2) Rodzaje biletów odzwierciedlają warianty wysokości opłat zgodnie z aktualnym Zarządzeniem *Dyrektora Karkonoskiego Parku Narodowego w sprawie opłat za wstęp do Karkonoskiego Parku Narodowego oraz udostępnianie obszaru Karkonoskiego Parku Narodowego*, bilety tzw. zerowe dla uprawnionych klientów, oraz bilety specjalne np. wydawane w celu monitoringu ruchu psów wprowadzanych na teren KPN. Zamawiający definiuje pod pojęciem biletu:

- a. **paragon fiskalny**, w przypadku sprzedaży, w punkcie poboru opłat, lub przez uprawnione służby KPN;
  - b. **paragon niefiskalny**, w przypadku rejestracji wejścia na teren KPN osób zwolnionych z opłaty, psów, wydany przez obsługę punktu kasowego lub punktu mobilnego, lub przez uprawnione służby KPN,
  - c. zakupiony przez Internet, lub za pomocą aplikacji mobilnej **dokument elektroniczny z kodem QR** informujący o posiadaczu biletu oraz jego ważności;
- 3) Zamawiający wyznaczył miejsca sprzedaży biletów wraz z minimalnym czasem w jakim usługa musi być wykonywana w ciągu roku kalendarzowego. Lokalizację punktów kasowych stałych, okresowych oraz mobilnych przedstawiono na mapie stanowiącej załącznik nr 3 do SWZ;

*Tabela 1: Harmonogram funkcjonowania punktów kasowych - zestawienie punktów informacyjno- kasowych oraz punktów mobilnych wraz z godzinami ich funkcjonowania*

	<b>GMINA/ MIASTO.  SZLAK TURYSTYCZNY</b>	<b>MIEJSCE PUNKTU KASOWEGO</b>	<b>OKRES POBIERANIA OPŁAT*</b>	<b>WYSOKI SEZON*****, ***** GODZINY OTWARCIA NIE PÓŹNIEJ NIŻ, GODZINY ZAMKNIĘCIA NIE WCZEŚNIEJ NIŻ</b>	<b>NISKI SEZON ***** GODZINY OTWARCIA NIE PÓŹNIEJ NIŻ, GODZINY ZAMKNIĘCIA NIE WCZEŚNIEJ NIŻ</b>
<b>PAKIET 1 KARPACZ</b>					
1	KARPACZ  SZLAK CZARNY i ŻÓŁTY	KASA KOPA rejon dolnej stacji wyciągu na Kopę	STAŁY PUNKT CZYNNY PRZEZ <b>CAŁY ROK*</b>	IV- IX 8:30 - 17:00	X-III 8:30 - 16.00 i dodatkowo w X w WEEKENDY 8:30 -17:00
2	KARPACZ  SZLAK CZERWONY	KASA ORLINEK	PUNKT <b>OKRESOWY</b> CZYNNY CO NAJMNIEJ W ŚWIĘTA, PODCZAS FERII ZIMOWYCH I W SEZONIE LETNIM OD 30 IV – 30 IX	30 IV - 30 IX 8:30 - 17.00	według uzgodnień z KPN
3	KARPACZ  SZLAK NIEBIESKI	KASA WANG	STAŁY PUNKT CZYNNY PRZEZ <b>CAŁY ROK*</b>	IV- IX 8:00 - 17:00	X-III 8:00 - 16.00 i dodatkowo w X w WEEKENDY 8:00 - 17:00
4	KARPACZ  WĘZEŁ SZLAKÓW ŻÓŁTY- NIEBIESKI- ZIELONY	POLANA	PUNKT <b>OKRESOWY</b> CZYNNY CO NAJMNIEJ W ŚWIĘTA, PODCZAS FERII ZIMOWYCH I W SEZONIE LETNIM 30 IV – 18 X	IV-VI, IX 9:00 - 16:00 VII-VIII 9:00 - 16:30	X-III według uzgodnień z KPN

5	KARPACZ WĘZŁY SZLAKÓW W TERENIE**	PKT. MOBILNE - węzły szlaków turystycznych (m.in. Droga Urszuli, Sowiec Dolina, schronisko Nad Łomniczką, Przełęcz Okraj)	PUNKT OKRESOWY CZYNNY CO NAJMNIEJ W DNIACH: 30 IV - 03 V  SOBOTY i NIEDZIELE w okresie od 9 V do 21 VI ; oraz od 5 IX do 18 X  Otwarty każdego dnia w okresie od 27 VI do 31 VIII	9:00 - 15:00	według uzgodnień z KPN
	GINA/ MIASTO.  SZLAK TURYSTYCZNY	MIEJSCE PUNKTU KASOWEGO	<b>OKRES POBIERANIA OPŁAT*</b>	<b>WYSOKI SEZON*****,</b> ***** GODZINY OTWARCIA NIE PÓŹNIEJ NIŻ, GODZINY ZAMKNIĘCIA NIE WCZEŚNIEJ NIŻ	<b>NISKI SEZON *****</b> GODZINY OTWARCIA NIE PÓŹNIEJ NIŻ, GODZINY ZAMKNIĘCIA NIE WCZEŚNIEJ NIŻ
<b>PAKIET 2 JELENIA GÓRA</b>					
6	JELENIA GÓRA SZLAK CZERWONY	KASA CHOJNIK	<b>STAŁY PUNKT CZYNNY PRZEZ CAŁY ROK*</b>  praca punktu w godzinach takich, jak pracuje Zamek Chojnik	IV- IX 8:00 - 17:00	X 9:00 - 16.00 XI-III do 15.00
7	JELENIA GÓRA SZLAKI ZIELONY ŻÓŁTY CZARNY	Punkt poboru opłat PRZEŁĘCZ ŻARSKA	<b>PUNKT OKRESOWY CZYNNY OD 30 IV DO 30 IX</b>  SOBOTY i NIEDZIELE w okresie od 1 X do 18 X	9:00 - 15:00	według uzgodnień z KPN
8	PIECHOWICE SZLAKI CZARNY NIEBIESKI ZIELONY	KASA SZKLARKA	<b>STAŁY PUNKT CZYNNY PRZEZ CAŁY ROK*</b>	IV-VI, IX 9:00-17:00 i dodatkowo w WEEKENDY do 18:00; VII-VIII 9:00-18:00	X-III 9:00 - 16.00 i dodatkowo w X, w WEEKENDY do 17:00

9	JELEŃ GÓRA, PIECHOWICE  WĘZŁY SZLAKÓW W TERENIE***	PKT. MOBILNE - węzły szlaków turystycznych (m.in. Korolowa Ścieżka, szlak niebieski nad Wodospadem Szlarki, Przełęcz Karkonoska)	PUNKT OKRESOWY CZYNNY CO NAJMNIJ W DNIACH: 30 IV - 03 V  SOBOTY i NIEDZIELE w okresie od 9 V do 21 VI ; oraz od 5 IX do 18 X  Otwarty każdego dnia w okresie od 27 VI do 31 VIII	9:00 - 15:00	według uzgodnień z KPN
	<b>GINA/ MIASTO.  SZLAK TURYSTYCZNY</b>	<b>MIEJSCE PUNKTU KASOWEGO</b>	<b>OKRES POBIERANIA OPŁAT*</b>	<b>WYSOKI SEZON*****, ***** GODZINY OTWARCIA NIE PÓŹNIEJ NIŻ, GODZINY ZAMKNIĘCIA NIE WCZEŚNIEJ NIŻ</b>	<b>NISKI SEZON ***** GODZINY OTWARCIA NIE PÓŹNIEJ NIŻ, GODZINY ZAMKNIĘCIA NIE WCZEŚNIEJ NIŻ</b>
<b>PAKIET 3 SZKLARSKA PORĘBA</b>					
10	SZKLARSKA PORĘBA  SZLAK CZERWONY	KASA BRAMA KAMIEŃCZYK	STAŁY PUNKT CZYNNY PRZEZ CAŁY ROK*	IV-VI i IX 9:00-17:00 VII-VIII 8:30 – 18.00	X 9:00 - 16.00 XI-III 9:00 - 16.00 w okresie świąt i ferii zimowych, weekendów oraz XI-III 9:00 - 15.00 w dni powszednie
11	SZKLARSKA PORĘBA  UDOSTĘPNI- NIE WODOSPADU KAMIEŃCZYKA PRZY SZLAKU CZERWONYM	KASA WODOSPAD KAMIEŃCZYKA	STAŁY PUNKT CZYNNY PRZEZ CAŁY ROK*	IV-VI i IX 9:00-17:00 VII-VIII 8:30 – 18.00	X 9:00 - 16.00 XI-III 9:00 - 16.00 w okresie świąt i ferii zimowych, weekendów oraz XI-III 9:00 - 15.00
12	SZKLARSKA PORĘBA  SZLAK ZIELONY	Punkt poboru opłat przy stacji pośredniej wyciągu na Szrenicę	PUNKT OKRESOWY CZYNNY OD 30 IV – 18 X	9:00-16:00 praca punktu w godzinach takich, jak pracuje wyciąg na Szrenicę	według uzgodnień z KPN

13	SZKLARSKA PORĘBA  WĘZŁY SZLAKÓW W TERENIE****	PKT. MOBILNE - węzły szlaków turystycznych (m.in. do schroniska Pod Łabskim Szczytem, Hala Szrenicka, Rozdroże pod Wielkim Szyszakiem)	PUNKT OKRESOWY CZYNNY CO NAJMNIEJ W DNIACH: 30 IV - 03 V  SOBOTY i NIEDZIELE w okresie od 9 V do 21 VI ; oraz od 5 IX do 18 X  Otwarty każdego dnia w okresie od 27 VI do 31 VIII		
<p>* opłaty za wstęp do Parku Narodowego nie pobiera się w dniach: 16.01 – dzień utworzenia Karkonoskiego Parku Narodowego, 24.05 – Europejski Dzień Parków Narodowych, 10.08 – dzień św. Wawrzyńca.</p> <p>** Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia nie mniej niż 2 punktów mobilnych (w wysokim sezonie)</p> <p>*** Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia nie mniej niż 2 punktów mobilnych (w wysokim sezonie)</p> <p>**** Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia nie mniej niż 1 punktu mobilnego (w wysokim sezonie)</p> <p>***** Na punktach mobilnych przy niekorzystnych warunkach pogodowych (intensywne opady, burza, niska temperatura, wiatr itp. ) lub innych zagrożeniach naturalnych sprzedaż może być wstrzymana po zgłoszeniu telefonicznym lub mailowym do Zamawiającego.</p> <p>***** Obowiązkiem Wykonawcy jest dostosowanie dziennego czasu sprzedaży biletów do zwiększonego natężenia ruchu turystycznego, związanego z przedłużonymi weekendami, świętami oraz okresem wakacyjnym;</p>					

- 4) Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia sprzedaży biletów w **punktach mobilnych** zgodnie z Tabelą 1, w ramach poszczególnych pakietów, w miejscach wskazanych przez Zamawiającego;
- 5) Zamawiający dopuszcza zmiany w harmonogramie funkcjonowania punktów kasowych przedstawionym w Tabeli 1, jedynie w uzasadnionych przypadkach, na pisemny wniosek Wykonawcy. Mogą one dotyczyć np. utrzymujących się trudnych warunków pogodowych lub czynników zewnętrznych np. związanych z sytuacją epidemiczną, zamknięciem szlaku itp. Zmiana miejsc oraz godzin wymienionych w Tabeli 1 wymaga uzgodnienia z Zamawiającym w formie pisemnej. Pod pojęciem pisemnego uzgodnienia jest rozumiane przesłanie na adres [sekretariat@kpnmab.pl](mailto:sekretariat@kpnmab.pl) i na adres email wskazanej w umowie osoby do kontaktu, pisma z odpowiednim wnioskiem co do zmian w harmonogramie.
- 6) Obowiązkiem Wykonawcy jest **dostosowanie** dziennego **czasu sprzedaży biletów do zwiększonego natężenia ruchu turystycznego**, związanego z przedłużonymi weekendami, świętami oraz okresem wakacyjnym;
- 7) Wykonawca będzie prowadził kontrolę wjazdów pojazdów mechanicznych na teren KPN

- a. PAKIET 1: na szlaku niebieskim na Śnieżkę (Brama Wang), czerwonym do Kotła Łomniczki (Orlinek).
- b. PAKIET 2: nie dotyczy.
- c. PAKIET 3: dotyczy punktów na czerwonym szlaku na Szrenicę (Brama Kamieńczyk) oraz punkt przy szlaku do schroniska Pod Łabskim Szczytem (szlak żółty).

W przypadku zauważenia wjazdu na teren KPN nieuprawnionego pojazdu, Wykonawca powiadomi Zamawiającego bez zbędnej zwłoki;

- 8) Wykonawca będzie udzielał turystom informacji dotyczących warunków na szlakach turystycznych w KPN oraz o zasadach udostępniania, w tym w szczególności będzie kierował turystów na stronę <https://kpn.gov.pl/komunikat-turystyczny>;
- 9) Wykonawca będzie prowadził kontrolę biletów zarówno tych kupionych na punktach kasowych jak i online (kupionych za pomocą strony www Zamawiającego <https://kpn.gov.pl/bilety>).
- 10) Zamawiający przekaże Wykonawcy Punkt Kasowy, rozumiany jako drewniany pawilon przy wejściach na teren KPN, w lokalizacjach punktów stałych, zgodnie z Tabelą 1, na czas trwania niniejszej umowy wraz ze znajdującym się w nich wyposażeniem. Przekazanie punktu odbędzie się na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, sporządzonego przez upoważnionego pracownika Zamawiającego z uprawnionym pracownikiem Wykonawcy. Po zakończeniu umowy Punkt Kasowy zostanie zdany protokołem zdawczo-odbiorczym.
- 11) Zamawiający dostarczy na każdy punkt informacyjno-kasowy komplet dokumentów, które będą udostępniane turystom na ich prośbę tj. aktualne Zarządzenia (w sprawie opłat i udostępniania terenu), mapę Karkonoszy;
- 12) Zamawiający przekaże Wykonawcy kasy fiskalne (stacjonarne i mobilne), terminale płatnicze oraz niezbędne akcesoria do pobierania opłat i pracy na tych punktach. Przekazanie kas i terminali odbędzie się na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego sporządzonego przez upoważnionego pracownika Zamawiającego z uprawnionymi pracownikami Wykonawcy.
- 13) Wykonawca zobowiązany jest do używania tylko kas fiskalnych dostarczonych przez Zamawiającego oraz przechowywania w tym samym miejscu i czasie kopii dokumentów dotyczących tych kas (dokumenty kas mobilnych na najbliższych punktach). Książki do kas fiskalnych będą przechowywane w Dyrekcji KPN w Jeleniej Górze;
- 14) Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco zapewnić na punktach sprzedaży biletów zapas rolek do kas fiskalnych oraz do terminali płatniczych. Papier do kas fiskalnych i terminali płatniczych musi być zgodny z zaleceniami producenta.
- 15) Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania porządku wewnątrz drewnianego pawilonu oraz użytkowanie punktów informacyjno-kasowych w niepogorszonym stanie technicznym, a po zakończeniu ich użytkowania zwrócenia go Zamawiającemu w należyтым stanie technicznym, uwzględniając zużycie, wynikające z normalnej eksploatacji. Uszkodzenia bieżące wynikające z normalnej eksploatacji, winny być zgłoszone bez zbędnej zwłoki Zamawiającemu;
- 16) Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania na bieżąco porządku oraz czystości w obrębie punktu kasowego jak również w jego otoczeniu (w promieniu do 10 m), w tym wyzbierania do toreb na śmieci plastików, papierów i wszelkich innych śmieci;
- 17) Wykonawca zobowiązany jest do dbałości o stan techniczny przekazanych kas fiskalnych, terminali płatniczych oraz akcesoriów, a po zakończeniu ich użytkowania zwrócenia

Zamawiającemu w należyтым stanie technicznym, uwzględniając zużycie, wynikające z normalnej eksploatacji.

- 18) Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia o konieczności dokonania naprawy kasy fiskalnej lub terminala płatniczego i ich dostarczenia do siedziby KPN w celu dokonania naprawy, pod rygorem odpowiedzialności za szkody wynikłe z opóźnienia w zawiadomieniu. Koszty napraw kas fiskalnych lub terminali płatniczych niezawinionych przez Wykonawcę ponosi Zamawiający.
- 19) Koszty naprawy uszkodzeń mechanicznych kas i terminali płatniczych wynikających z nienależytego ich użytkowania, zawinione przez Wykonawcę będą pokrywane przez Wykonawcę, zgodnie z wyceną firmy serwisującej ww. sprzęt. Obciążenie kosztami naprawy kas fiskalnych będzie dokonywane poprzez wystawienie faktur przez Zamawiającego. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie należności z tego tytułu z wynagrodzenia Wykonawcy.
- 20) Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie niedobory kwot wpłaconych w punktach poboru opłat na podstawie paragonów fiskalnych, które zostaną stwierdzone w wyniku kontroli rozliczeń przeprowadzonej przez Zamawiającego. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie przez Zamawiającego należności z tego tytułu z wynagrodzenia Wykonawcy.
- 21) Wykonawca ponosi koszty zużycia energii elektrycznej, w związku z użytkowaniem punktu informacyjno-kasowego. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zamawiającemu kosztów zużytej energii elektrycznej przy punktach sprzedaży biletów, na podstawie rachunków dostawcy energii. Zwrot następować będzie w terminie 14 dni od daty wystawienia refaktury przez Zamawiającego;
- 22) Wykonawca zapewni zasilenie z baterii (np. power banków) w punktach mobilnych, punktach okresowych tj. Żarska i Polana oraz w punkcie informacyjno-kasowym przy Wodospadzie Szklarki
- 23) W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia punktu informacyjno-kasowego **przez osoby trzecie** (np. w wyniku dewastacji lub włamania) Wykonawca niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Zamawiającego oraz służby porządkowe (Policja, Straż Miejska), zabezpieczy punkt informacyjno-kasowy, nie naruszając potencjalnych dowodów zniszczeń, włamania, kradzieży do czasu przyjazdu Służb KPN i/lub służb porządkowych w celu oceny strat, podjęcia czynności wyjaśniających okoliczności i przyczyny uszkodzenia;
- 24) W przypadku zaistnienia okoliczności opisanych w punkcie 23, Zamawiający określi konieczność naprawy punktu informacyjno-kasowego oraz zakres prac. Koszt naprawy ponosi Zamawiający. Powyższe postanowienia dotyczą jedynie wyposażenia ujętego w protokole przekazania punktu informacyjno-kasowego. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za mienie będące własnością Wykonawcy;
- 25) Wykonawca, ponosi pełną odpowiedzialność materialną za zniszczenia i kradzieże powstałe w wyniku zaniedbania jego personelu w szczególności: pozostawienie otwartych pomieszczeń, niedokładne założenie drewnianych oston okien, niedokładne zamknięcie drzwi, krat itp.;
- 26) Wykonawca zobowiązany jest do **zapewnienia bezpieczeństwa** i porządku przy punktach kasowych szczególnie w zakresie wymagań dotyczących utrzymania otoczenia wszystkich punktów, w tym w warunkach zimowych.

Do obowiązków Wykonawcy w tym zakresie w ramach PAKIETU 1 i 2 należy:

- a. odśnieżanie bezpośredniego otoczenia punktu kasowego (dotyczy wszystkich punktów),
- b. zapewnienie piasku do posypywania nawierzchni,
- c. posypywanie nawierzchni piaskiem wokół punktu kasowego
- d. zapewnienie czytelnej i estetycznej informacji na punkcie kasowym o obowiązkach Klientów, wynikających z zasad udostępniania polegające na ekspozycji i utrzymaniu w estetycznym stanie tablicy informacyjnej danego punktu informacyjno-kasowego.
- e. niezwłoczne informowanie Zamawiającego o zauważonych zagrożeniach, w tym naturalnych np. niebezpiecznych drzewach grożących upadkiem w rejon punktu informacyjno-kasowego, konarach, uszkodzeniach nawierzchni lub szlabanów przy punktach informacyjno-kasowych (np. na skutek silnych opadów) itp., lub dotyczących stanu infrastruktury w rejonie punktu informacyjno-kasowego np. uszkodzenia barier (np. przy Wodospadzie Szklarki), osłon na kubły na śmieci lub rogatek – szlabanów, oraz sprzętu monitorującego otoczenie punktu (kamery),
- f. zapewnienie środków czystości i dezynfekcji na punktach informacyjno-kasowych (płyn do dezynfekcji, płyn do mycia szyb, papier higieniczny, torby na śmieci, śmietnik);
- g. Wykonawca jest zobowiązany do utrzymywania czystości i porządku otoczenia punktu kasowego (w promieniu do 10 m) zbierania widocznych śmieci (butelek, plastików, papierów itp.);
- h. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia koniecznych napraw i konserwacji urządzeń w zakresie i terminie uzgodnionym ze Zleceniodawcą. Łączny koszt napraw i konserwacji do poniesienia przez Wykonawcę nie przekroczy pięć tysięcy zł brutto w ciągu trwania umowy na pakiet.
- i. niezwłoczne informowanie Zamawiającego o wszelkich niepokojących zdarzeniach, które wymagają interwencji służb terenowych KPN;

W ramach PAKIETU nr 3, do obowiązków Wykonawcy w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i porządku należy:

- a. odśnieżanie bezpośredniego otoczenia punktu kasowego (dotyczy wszystkich punktów),
- b. skuwanie lodu na schodach przy Wąwozie Kamieńczyka oraz na schodach prowadzących do Wąwozu Kamieńczyka i platformach na dnie gardzieli,
- c. zapewnienie piasku do posypywania nawierzchni,
- d. posypywanie nawierzchni piaskiem wokół punktu kasowego oraz na platformach Wąwozu Kamieńczyka,
- e. niezwłoczne informowanie Zamawiającego o zauważonych zagrożeniach, w tym naturalnych np. niebezpiecznych drzewach grożących upadkiem w rejon punktu informacyjno-kasowego, konarach, uszkodzeniach nawierzchni lub szlabanów przy punktach informacyjno-kasowych (np. na skutek silnych opadów) itp., lub dotyczących stanu infrastruktury w rejonie punktu informacyjno-kasowego np. uszkodzenia barier (np. przy Wodospadzie Kamieńczyka), osłon na kubły na śmieci lub rogatek – szlabanów, oraz sprzętu monitorującego otoczenie punktu (kamery),
- f. kontrola stanu defibrylatora AED, zgodnie z instrukcją przekazaną przez Zamawiającego,

- g. poinformowanie Zamawiającego o brakach w apteczce znajdującej się w punkcie kasowym;
- h. niezwłoczne informowanie Zamawiającego o wszelkich niepokojących zdarzeniach, które wymagają interwencji służb terenowych KPN;
- i. zapewnienie środków czystości i dezynfekcji na punktach informacyjno-kasowych (płyn do dezynfekcji, płyn do mycia szyb, papier higieniczny, torby na śmieci, śmietnik), oraz na punkcie wydawania kasków ochronnych dla osób zwiedzających Wodospad Kamieńczyka;
- j. zapewnienie czytelnej i estetycznej informacji na punkcie informacyjno- kasowym o obowiązkach Klientów, wynikających z zasad udostępniania polegające na ekspozycji i utrzymaniu w estetycznym stanie tablicy informacyjnej danego punktu kasowego;
- k. Wykonawca zapewni liczbę kasków, która umożliwi jednoczesne przebywanie na platformach w gardzieli Kamieńczyka 50 osób. Należy uwzględnić kaski rezerwowe w liczbie nie mniejszej niż 10 sztuk. W tym, należy przewidzieć pulę co najmniej 10 sztuk kasków w rozmiarze lub z regulacją z przeznaczeniem dla dzieci;
- l. Wykonawca zobowiązany jest do wydawania zwiedzającym obowiązkowych kasków ochronnych przed wejściem do Wąwozu Kamieńczyka i zapewni na ten cel osobę odpowiedzialną za wydawanie kasków (szczególnie w okresie intensywnego ruchu turystycznego);
- m. Wykonawca odbierze kask ochronny od każdego Klienta po zakończeniu zwiedzania Wąwozu Kamieńczyka oraz obowiązkowo wykona jego dezynfekcję;
- n. Model kasku musi zapewniać regulację obwodu głowy oraz podbródka w celu zapewnienia ochrony głowy zwiedzającego przed uderzeniem odłamków skalnych lub innych materiałów mogących spadać z góry na dno Wąwozu;
- o. Model kasku musi posiadać odpowiednie atesty i być użytkowany zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- p. W przypadku uszkodzenia zapięcia i elementów regulacji, Wykonawca niezwłocznie wymieni kask na taki, który posiada sprawną regulację zapieć;
- q. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu posiadany model kasku do akceptacji;
- r. Wykonawca usunie bez zbędnej zwłoki kaski, które spadły na dno Wąwozu Kamieńczyka; Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie zasad bezpieczeństwa przy usuwaniu kasków z dna Wąwozu;
- s. Wykonawca dokona kontroli dolnego odcinka potoku Kamieńczyk w rejonie tzw. Sokolego Oka przynajmniej dwa razy w miesiącu oraz bezpośrednio po intensywnych opadach w celu wyłowienia kasków, które zostały porwane przez wodę. Dotyczy to również kasków uszkodzonych.
- t. Wykonawca zapewni regulację natężenia ruchu turystycznego w Wąwozie Kamieńczyka zgodnie z obowiązującymi zasadami udostępniania KPN tj. uwzględni liczbę osób mogących zwiedzać w jednym czasie Wąwóz Kamieńczyka która wynosi max. 50 osób. Zorganizuje strefę kolejki do punktu kasowego, zapewni jednokierunkowy ruch osób wychodzących z Wąwozu Kamieńczyka w kierunku strefy wypoczynkowej przy szlaku czerwonym;
- u. Wykonawca jest zobowiązany do utrzymywania czystości i porządku otoczenia punktu kasowego (w promieniu do 10 m) i dna Wąwozu, zbierania śmieci znajdujących się przy wejściu do Wąwozu i wyjściu (schody na platformę oraz teren przy barierkach drewnianych oraz metalowych), na platformach w dnie Wąwozu oraz w siatkach zabezpieczających. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie zasad

bezpieczeństwa przy usuwaniu śmieci. W przypadku konieczności usunięcia śmieci z siatek zabezpieczających w lokalizacji wymagającej użycia specjalistycznego sprzętu wspinaczkowego Wykonawca powiadomi Zamawiającego o tym fakcie.

- v. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia koniecznych napraw i konserwacji urządzeń w zakresie i terminie uzgodnionym ze Zleceniodawcą. Łączny koszt napraw i konserwacji do poniesienia przez Wykonawcę nie przekroczy pięć tysięcy zł brutto w czasie trwania umowy.

27) Dojazd do wybranych punktów informacyjno-kasowych oraz punktów mobilnych wymaga posiadania pojazdu przystosowanego do poruszania się w terenie górskim z napędem na cztery koła. Zamawiający wystawi wymagane zezwolenie na wjazd pojazdu na teren KPN po złożeniu przez Wykonawcę stosownego wniosku.

W ramach PAKIETU 1 są to: Brama Kopa, Polana, Brama Orlinek, Droga Urszuli, Sowią Dolina.

W ramach PAKIETU 2 są to: Brama Chojnik, Przełęcz Karkonoska, Żelazny Mostek.

W ramach PAKIETU 3 są to: Brama Kamieńczyk, stacja pośrednia wyciągu na Szrenicę, Wieloryb, Hala Szrenicka, Szrenica.

28) Zamawiający informuje, że na zewnątrz i wewnątrz punktów kasowych jest lub może zostać zainstalowany monitoring wizyjny w celu kontroli bezpieczeństwa punktu oraz jego otoczenia. Wykonawca poinformuje pracowników o funkcjonowaniu monitoringu wizyjnego i jego roli. Monitoring spełnia wymagania wynikające z odpowiednich przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

29) Zamawiający zastrzega możliwość czasowego zamykania punktów sprzedaży biletów w przypadkach uzasadnionych, wynikających z czynników przyrodniczych, dot., bezpieczeństwa, wystąpienia zagrożeń katastrofami naturalnymi lub innych. Wykonawca zostanie powiadomiony o tym fakcie w formie pisemnej. Wykonawca nie będzie domagać się żadnych roszczeń z tego tytułu;

30) Zamawiający zastrzega możliwość zamknięcia okresowego szlaków. Wykonawcy nie przysługuje prawo roszczenia zwrotu utraconych korzyści w związku z zamknięciem szlaków.

#### 4. Wysokość opłat za wstęp i udostępnianie KPN

1) Wysokość opłat za sprzedaż biletów do KPN wynosi odpowiednio<sup>1</sup>:

##### Opłaty za wstęp do KPN (kwoty brutto):

Rodzaj	Opłata normalna	Opłata ulgowa
Jednodniowy indywidualny	<b>11,00 zł.</b>	<b>6,00 zł.</b>
Jednodniowy dla uczestników grup z przewodnikiem górskim sudeckim	<b>10,00 zł.</b>	<b>5,00 zł.</b>
Dwudniowy indywidualny	<b>20,00</b>	<b>10,00</b>
Trzydniowy indywidualny	<b>26,00 zł.</b>	<b>13,00 zł.</b>

<sup>1</sup> Zgodnie z aktualnym Zarządzeniem Dyrektora Karkonoskiego Parku Narodowego w sprawie opłat za wstęp do Karkonoskiego Parku Narodowego oraz udostępnianie obszaru Karkonoskiego Parku Narodowego

Opłaty za udostępnianie Wąwozu Kamieńczyka (kwota brutto):

Rodzaj	Opłata normalna	Opłata ulgowa
Jednorazowe indywidualne	16,00 zł	8,00 zł
Jednorazowe dla uczestników grup z przewodnikiem górskim sudeckim	12,00 zł	6,00 zł

- 2) Rodzaje i wysokości opłat mogą ulec zmianie w trakcie realizacji Zamówienia. Zamawiający powiadomi Wykonawcę z 3-dniowym wyprzedzeniem o wprowadzanych zmianach;
- 3) Wykonawca nie będzie pobierał opłat za wstęp do KPN w następujących dniach:
  - 16.01 – dzień utworzenia Karkonoskiego Parku Narodowego,
  - 24.05 – Europejski Dzień Parków Narodowych,
  - 10.08 – dzień św. Wawrzyńca.
- 4) Wykonawca będzie wydawał w punktach kasowych tzw. bilet zerowy - potwierdzenie wejścia na teren KPN w formie paragonu нефiskalnego, osobom, od których nie pobiera się opłat za wstęp zgodnie: z Ustawą z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody (Dz. U. z 2024 r. poz. 1478 z późn. zm), z Ustawą z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1512 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 18 sierpnia 2011 r. o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach i na zorganizowanych terenach narciarskich (Dz.U.2023 poz.1154 z późn. zm.). Osoby uprawnione do ulg lub zwolnień z opłaty są wymienione w aktualnym *Zarządzeniu Dyrektora Karkonoskiego Parku Narodowego w sprawie opłat za wstęp do Karkonoskiego Parku Narodowego oraz udostępnianie obszaru Karkonoskiego Parku Narodowego*, stanowiącym załącznik nr 1.2 do niniejszego opisu przedmiotu zamówienia;
- 5) Wykonawca będzie wydawał w punktach kasowych tzw. bilet zerowy - potwierdzenie wejścia na teren KPN dla psów towarzyszących Klientom w formie paragonu нефiskalnego;
- 6) Wszystkie bilety zerowe, wydane w formie paragonu нефiskalnego uprawnionym osobom oraz dla psów będą rejestrowane przez Wykonawcę w dedykowanym formularzu przygotowanym przez Zamawiającego. Wypełniony przez Wykonawcę formularz będzie przekazywany Zamawiającemu na koniec każdego okresu rozliczeniowego.

**5. Minimalne wymagania w zakresie personelu Wykonawcy.**

- 1) Wykonawca zapewni odpowiednio przygotowany i przeszkolony personel w zakresie obsługi sprzedaży biletów i czynności opisanych w części II Zakres usługi, w tym w szczególności obsługi kas fiskalnych oraz terminali płatniczych;
- 2) Szczegółowe informacje dotyczące obowiązków personelu Wykonawcy w zakresie sprzedaży biletów do KPN, fiskalizacji, ewidencji biletów zawiera Regulaminem Obsługi Punktu Kasowego, który stanowi załącznik nr. 1.1 do specyfikacji warunków zamówienia (SWZ). Przed przystąpieniem do pracy, każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się z w/w Regulaminem oraz podpisać oświadczenie o zapoznaniu się niniejszym Regulaminem.
- 3) Wykonawca zapewni personel do obsługi punktów informacyjno-kasowych oraz punktów mobilnych, zgodnie z czasem pracy punktów (Tabela 1), nie mniej niż 1 osobę na każdym punkcie kasowym oraz na punktach mobilnych, przy czym w sezonie wysokim liczba osób

na punktach musi być dostosowana do godzin natężenia ruchu turystycznego tak, aby minimalizować kolejki oraz zapewnić płynność wydawania biletów.

- 4) W ramach każdego PAKIETU Wykonawca będzie dysponował zespołem składającym się z:
  - a) Koordynatora ds. obsługi punktów – 1 osoba
  - b) Koordynatora ds. rozliczeń – 1 osoba
  - c) Obsługi Punktów Informacyjno - Kasowych według następującej specyfikacji
    - w sezonie niskim:
      - PAKIET 1 – min. 2 osoby
      - PAKIET 2 – min. 2 osoby
      - PAKIET 3 – min. 2 osoby
    - w sezonie wysokim:
      - PAKIET 1 – min. 6 osób
      - PAKIET 2 – min. 4 osób
      - PAKIET 3 – min. 5 osoby
  - d) Zamawiający stawia warunek, aby osoby wymienione w punkcie 4 ppkt a) i b) były zatrudnione na umowę o pracę, chyba że są to osoby umocowane prawnie do reprezentowania Wykonawcy.
  - e) Wśród osób obsługujących punkty informacyjno-kasowe mogą znajdować się osoby pełniące funkcje: Koordynatora ds. obsługi punktów oraz Koordynatora ds. rozliczeń;
- 5) Personel Wykonawcy jest zobowiązany do noszenia kamizelek z widocznym emblematem z logotypem KPN oraz napisem „Obsługa ruchu turystycznego KPN” i do posiadania ważnego identyfikatora z aktualnym zdjęciem, imieniem i nazwiskiem, uprawniającego do prowadzenia sprzedaży i kontroli biletów. Zamawiający zastrzega możliwość wykorzystywania emblematu z logotypem KPN znajdującego się na kamizelce noszonej przez personel Wykonawcy tylko i wyłącznie na potrzeby zadań w ramach przedmiotu zamówienia. W sytuacji gdy osoba sprzedająca bilety nie może okazać identyfikatora uprawniającego do pobierania opłat, Wykonawca zobowiązany jest do odsunięcia tej osoby od wykonywania sprzedaży do czasu, gdy nie uzyska ona ważnego identyfikatora.
- 6) W przypadku braku kamizelki „Obsługa ruchu turystycznego KPN” Wykonawca bez zbędnej zwłoki zadba o odpowiedni ubiór kasjera, zgodnie z wymogami przedstawionymi w ust. 5 wyżej.
- 7) Personel Wykonawcy zobowiązany jest do godnego i odpowiedzialnego zachowania w kontaktach z turystami. W trakcie prowadzenia obsługi ruchu turystycznego na punktach sprzedaży biletów oraz w ich otoczeniu, na terenie Karkonoskiego Parku Narodowego obowiązuje zakaz palenia papierosów. Dodatkowo Zamawiający wyklucza możliwość palenia papierosów elektronicznych w punktach informacyjno-kasowych;
- 8) Wykonawca jest zobowiązany do uczestnictwa w szkoleniu z obsługi kas fiskalnych zorganizowanym przez firmę wskazaną przez Zamawiającego. Koszty szkolenia ponosi Zamawiający.
- 9) Wykonawca przed rozpoczęciem pracy nowego kasjera ma obowiązek przeprowadzić szkolenie z obsługi kas fiskalnych oraz terminali płatniczych Zamawiającego.
- 10) Przed przystąpieniem do pracy na urządzeniach fiskalnych, każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się z *Zasadami prowadzenia ewidencji sprzedaży przy użyciu kasy rejestrującej*

oraz podpisać oświadczenie o zapoznaniu się o w/w zasadami, (informacje o zasadach ewidencji oraz wzór oświadczenia dostarczy Zamawiający).

- 11) Wykonawca wraz z personelem do obsługi punktów kasowych zobowiązani są do uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego w zakresie zasad udostępniania KPN, bezpieczeństwa, oraz zasad sprzedaży i wydawania biletów;
- 12) Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do zawarcia klauzuli poufności w umowach z Personelem, w zakresie tematyki i treści szkoleń prowadzonych przez KPN.

#### **6. Minimalne wymagania w zakresie przepływów finansowych.**

- 1) Zamawiający zapewni niezbędny sprzęt umożliwiający prowadzenie przez Wykonawcę sprzedaży biletów w formie kas fiskalnych oraz terminali płatniczych z zapewnionym połączeniem internetowym GSM;
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji każdej sprzedaży przy zastosowaniu urządzeń fiskalnych oraz wręczenia paragonu fiskalnego osobom kupującym bilet wstępu.
- 3) Wykonawca będzie obsługiwał przepływy finansowe gotówkowe pomiędzy Klientami, a Zamawiającym, w sposób zapewniający terminowe przekazywanie środków uzyskanych w wyniku prowadzenia obsługi ruchu turystycznego na konto Zamawiającego i w terminach wskazanych w umowie;
- 4) We wzorze umowy, będącym załącznikiem 2.1-2.3 niniejszego zamówienia zawarte zostały szczegółowe zasady raportowania i rozliczeń stron;
- 5) Wysokość opłat za nabycie biletu musi być zgodna z cenami wyznaczonymi przez Zamawiającego (patrz punkt 4, ppkt 1);
- 6) Od sprzedaży dokonywanej przez pracowników Zamawiającego (kasa KPN w siedzibie Dyrekcji Parku, Straż Parku, punkty w ośrodkach edukacyjnych KPN) oraz od biletów zakupionych online na stronie Zamawiającego <https://kpn.gov.pl/bilety> lub aplikacji mobilnej Wykonawcy nie przysługuje prowizja.

#### **7. Wymagania Zamawiającego, dotyczące informowania turystów oraz rozdawnictwa materiałów.**

- 1) Wykonawca będzie prowadził rozdawnictwo materiałów edukacyjnych i informacyjnych oraz innych uzgodnionych i przekazanych przez Zamawiającego w Punktach Kasowych.
- 2) Wykonawca będzie informował turystów w zakresie:
  - informacji o zasadach udostępniania KPN, w tym bezpieczeństwa na szlaku,
  - informacji o stanie szlaków turystycznych i warunkach pogodowych,
  - treści materiałów informacyjnych KPN przekazanych do rozdawnictwa,
  - informacji o trasach dojścia w wybrane miejsca na terenie KPN.

Wyżej wymienione informacje będą przekazywane przez obsługę punktów z wykorzystaniem materiałów przekazanych przez KPN i/lub z wykorzystaniem gablot informacyjnych przy bramach wejściowych na teren KPN, po uzgodnieniach z Zamawiającym.

#### **8. Inne wymagania.**

- 1) Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za potencjalne straty Wykonawcy związane z wprowadzeniem stanu epidemii na terenie RP lub podjęcia decyzji na szczeblu centralnym lub wojewódzkim o zamknięciu parków narodowych dla ruchu turystycznego.