

OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Obsługa kasowa 35 urzędów skarbowych podległych Izbie Administracji Skarbowej w Katowicach”

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi kasowej 35 urzędów skarbowych podległych Izbie Administracji Skarbowej w Katowicach.
2. Przedmiot zamówienia został podzielony na 35 części.
3. **Szczegółowe warunki wykonania przedmiotu zamówienia, szacunkowe wielkości transakcji realizowanych w okresie 12 miesięcy w punktach kasowych w poszczególnych jednostkach, wykaz rodzajów należności regulowanych przez podatników oraz numerów rachunków bankowych danej jednostki określa Załącznik nr 5/1-35 do SIWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.**
4. Miejsce prowadzenia punktów kasowych urzędów skarbowych, Zamawiający pozostawia do wyboru Wykonawcy tj.:
 - 1) obsługa kasowa może być prowadzona w placówkach Wykonawcy znajdujących się w tych samych miejscowościach co urzędy skarbowe – Zamawiający wymaga, aby placówki Wykonawcy znajdowały się w odległości nie większej niż **4 000 m** od siedzib urzędów skarbowych, mierzonej jako trasa pieszego według wskazania Google Maps;
 - 2) obsługa kasowa może być prowadzona w siedzibach urzędów skarbowych.Miejsce prowadzenia punktów kasowych Wykonawca określa w Formularzu cenowym stanowiącym Załącznik nr 2 do SIWZ.
5. Zakres usługi obsługi kasowej, do których wykonania zobowiązuje się Wykonawca, obejmuje:
 - 1) przyjmowanie wszelkich **wpłat podatkowych i niepodatkowych należności budżetowych, należności celnych, podatkowych, opłat i dopłat oraz innych dochodów rozliczanych centralnie (dochody scentralizowane)**, w szczególności:
 - a) podatków dochodowych,
 - b) podatków pośrednich,
 - c) podatków od czynności cywilnoprawnych,
 - d) podatków od spadków i darowizn,
 - e) należności celnych,
 - f) podatków VAT od importu,
 - g) mandatów i kar pieniężnych,
 - h) podatków akcyzowych,
 - i) podatków od gier,
 - j) opłat paliwowych,
 - k) zabezpieczeń,
 - l) należności z tytułu przepadku mienia na rzecz Skarbu Państwa,

- m) innych zobowiązań podatkowych i niepodatkowych należności budżetowych, do których określenia i poboru właściwym organem jest urząd skarbowy, oraz przekazywanie ich na odpowiednie rachunki bankowe urzędów skarbowych;
- 2) przyjmowanie wpłat z tytułu grzywien nałożonych w drodze mandatu karnego,
 - 3) dokonywanie **wypłat gotówkowych dla podatników** z tytułu nadpłat i zwrotu podatków, na podstawie przekazanych (przelanych) środków i złożonych do nich list;
 - 4) dokonywanie **wypłat dla pracowników** z tytułu wypłaty wynagrodzeń i innych świadczeń na podstawie przekazanych (przelanych) środków i złożonych do nich list.
6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca **wyposażył każdy punkt kasowy w terminal płatniczy** umożliwiający dokonywanie wpłat za pośrednictwem karty płatniczej lub telefonu komórkowego.
 7. Wpłaty, o których mowa w pkt 5 ppkt 1) i 2), mogą być przyjmowane w postaci wpłat gotówkowych lub przez terminal płatniczy za pośrednictwem karty płatniczej lub telefonu komórkowego.
 8. Dla potrzeb obsługi kasowej urzędu Wykonawca otworzy i będzie prowadził nieoprocентовane rachunki pomocnicze.
 9. Wykonawca zobowiązany jest przyjąć każdą wpłatę podatników, bez względu na jej wysokość. Dane przedstawione w Załączniku nr 5/1-35 do SIWZ zawierają szacunkowe wielkości transakcji dokonywanych przez podatników – Zamawiający nie ma wpływu na wysokość wpłat dokonywanych przez podatników w punktach kasowych.
 10. W przypadku prowadzenia punktów kasowych w siedzibach urzędów skarbowych Wykonawca może przyjmować także inne należności nie wskazane powyżej, jak również wykonywać czynności związane z prowadzoną działalnością, jednakże z zapewnieniem pierwszeństwa dla wpłat i wypłat określonych w pkt 5 - w przypadku prowadzenia punktów kasowych poza siedzibami urzędów skarbowych obsługa podatnika odbywa się zgodnie z kolejnością przyjścia.
 11. Przelew pobranych należności na rachunki bankowe danej jednostki **następuje w dniu ich pobrania**, a najpóźniej w następnym dniu roboczym.
 12. Za datę dokonania wpłaty uważa się dzień faktycznej wpłaty kwoty dokonanej przez podatnika w punkcie kasowym.
 13. Wpłaty przyjmowane będą przez Wykonawcę na obowiązujących i zgodnych z przepisami prawa dowodach wpłat.
 14. Zaopatrzenie punktów kasowych w dowody wpłat Wykonawca zapewnia na własny koszt.
 15. W wyjątkowych przypadkach, na życzenie podatnika (tzw. dyspozycja ustna), Wykonawca zobowiązuje się do przyjęcia każdej wpłaty bez konieczności wypełniania dowodów wpłat (np. w przypadku choroby podatnika lub tzw. „trudnego klienta”).
 16. Wpłaty przyjmowane będą przez Wykonawcę oddzielnie dla każdego podatku, każdej opłaty, każdego cła i każdej innej należności.
 17. Przekazanie przyjętych wpłat na poszczególne rachunki bankowe jednostek skarbowych następować będzie wyłącznie pojedynczo dla każdej wpłaty.
 18. Od wpłat gotówkowych lub realizowanych za pośrednictwem terminala płatniczego dokonanych przez podatników, o których mowa **w pkt 5 ppkt 1)** oraz wypłat wymienionych **w pkt 5 ppkt 3) i 4)**, **Wykonawca nie będzie pobierał żadnych prowizji i opłat.**
 19. Od wpłat gotówkowych lub realizowanych za pośrednictwem terminala płatniczego, o których mowa **w pkt 5 ppkt 2)**, **Wykonawca może pobrać prowizję lub opłatę według taryfy obowiązującej u Wykonawcy.**
 20. Świadczenie przez Wykonawcę usług związanych z prowadzeniem punktów kasowych odbywać się będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach wskazanych w Załączniku nr 5/1-35 do SIWZ

z uwzględnieniem przerw w pracy kasjerek wynikających z art. 134 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2019 poz. 1040).

21. Godziny pracy punktów kasowych w siedzibach urzędów oraz poza siedzibami urzędów określa Załącznik nr 5/1-35 do SIWZ. Punkty kasowe muszą być czynne co najmniej w godzinach określonych w ww. Załączniku. Zamawiający dopuszcza wydłużenie godzin pracy punktów kasowych lub uruchomienie dodatkowych punktów kasowych - według uznania Wykonawcy - jednak nie będzie miało to wpływu na ocenę oferty.
22. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany godzin pracy punktów kasowych w przypadku zmiany godzin pracy urzędów.
23. W sytuacji wydłużenia godzin pracy urzędów skarbowych oraz pracy urzędów w dni wolne (soboty) punkty kasowe będą nieczynne.
24. Zamawiający zastrzega, że w okresie realizacji umowy (za zgodą obu stron) możliwa będzie modyfikacja zasad realizacji wpłat i wypłat, mająca na celu usprawnienie obsługi klientów lub wynikająca z obowiązujących przepisów prawa.
25. Wykonawca, na życzenie Zamawiającego, zobowiązuje się sporządzać raporty dla poszczególnych jednostek o dokonanych operacjach. Raporty winny zawierać w szczególności: nazwę urzędu skarbowego na rzecz którego dokonano wpłaty, placówkę w której dokonano wpłaty, datę wpłaty, kwotę wpłaty, numer rachunku bankowego urzędu skarbowego.
26. Zamawiający zastrzega sobie prawo przeprowadzania cyklicznych kontroli sposobu realizacji przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.
27. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu imienne wykazy osób wykonujących przedmiot zamówienia najpóźniej 2 dni przed rozpoczęciem realizacji umowy.
28. Wykonawca przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia musi posiadać aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną w pkt 6.1.3. SIWZ.
29. Wykonawca zobowiązuje się do terminowego i rzetelnego zapewnienia obsługi kasowej klientów w punktach kasowych zgodnie ze starannością wymaganą dla czynności wykonywanych w ramach prowadzonej działalności.
30. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z realizacją niniejszego zamówienia, zarówno w trakcie trwania umowy jak i po jej wygaśnięciu.
31. Za wykonywanie usługi obsługi kasowej Wykonawca będzie otrzymywał wynagrodzenie ryczałtowe w kwocie wskazanej w Formularzu cenowym stanowiącym załącznik nr 2 do SIWZ.
32. Płatności dokonywane będą z dołu w rozliczeniach miesięcznych.
33. Zapłata należności będzie realizowana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy do 21 dni od dnia wystawienia faktury.
34. Zaoferowane przez Wykonawcę ceny ofertowe przez cały okres realizacji zamówienia nie ulegną zmianie.
35. **Zasady prowadzenia punktów kasowych w siedzibach urzędów skarbowych:**
 - 1) pomieszczenia, w których Wykonawca będzie realizował przedmiot zamówienia, zostaną przekazane na zasadzie najmu;
 - 2) z tytułu najmu i eksploatacji (partycypowania w kosztach ochrony, utrzymania czystości, dostarczania energii elektrycznej, energii cieplnej, wody, odprowadzania ścieków, odbioru odpadów itp.) pomieszczeń Wykonawca będzie ponosił opłatę ryczałtową w kwocie **500,00 zł brutto miesięcznie** (słownie: pięćset złotych);

- 3) Wykonawca będzie wpłacał na rachunek dochodów budżetowych Izby Administracji Skarbowej w Katowicach w NBP Oddział w Katowicach nr rachunku 68 1010 1212 0010 3622 3100 0000 kwotę miesięcznej opłaty z tytułu najmu na podstawie wystawionej przez Zamawiającego faktury, w terminie 21 dni od dnia wystawienia faktury VAT;
- 4) wyposażenie punktów kasowych określone w Załączniku nr 5/1-35 do SIWZ zostanie powierzone Wykonawcy za protokołem zdawczo-odbiorczym. Z chwilą podpisania protokołu Wykonawca ponosi odpowiedzialność za powierzone mienie;
- 5) Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt dostosuje i wyposaży przekazane pomieszczenia na prowadzenie usług objętych niniejszym postępowaniem, z wyłączeniem wyposażenia, o którym mowa w ppkt 4);
- 6) punkty kasowe Wykonawca winien:
 - wyposażyć w urządzenia i materiały niezbędne do należytego wykonywania i dokumentowania operacji kasowych,
 - oznakować logiem firmy,
 - zamieścić informację o godzinach pracy kas oraz o przerwach w pracy kasjerek - punkty kasowe muszą być czynne w godzinach wyznaczonych dla poszczególnych urzędów skarbowych – zgodnie z Załącznikiem nr 5/1-35 do SIWZ,
 - zamieścić informację o terminach przyjmowania wpłat i ich przekazywania na rachunki bankowe urzędów skarbowych,
 - udostępnić w widocznym miejscu numer telefonu oraz adres e-mail do kontaktu dla podatników;
- 7) Wykonawca zapewnia obsadę personalną punktów kasowych tj. pracowników Wykonawcy zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w wymiarze zapewniającym prawidłową realizację zamówienia. W przypadku braku zatrudnienia pracowników na umowę o pracę Zamawiający naliczy kary określone w §8 ust. 2 pkt 5 projektu umowy;
- 8) Wykonawca zapewnia zastępstwo dla pracowników realizujących przedmiot zamówienia celem zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Zamawiający wymaga, aby maksymalny czas zapewnienia obsady punktów kasowych w przypadku nie dającej się wcześniej przewidzieć przerwy w pracy (zdarzenie losowe, „siła wyższa”) nie przekroczył 2 godzin, licząc od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o braku pracownika obsługującego dany punkt kasowy. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Zamawiający naliczy kary określone w §8 ust. 2 pkt 6 projektu umowy;
- 9) odpowiedzialność za wartości pieniężne, począwszy od chwili przyjęcia wpłaty do kasy w danej jednostce, ponosi Wykonawca;
- 10) Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zapewnia konwój środków pieniężnych zgromadzonych w punktach kasowych;
- 11) w punktach kasowych Wykonawca nie może prowadzić innej działalności niż objętej przedmiotem zamówienia oraz określonej w pkt 10;
- 12) punkty kasowe nie mogą być oddane osobom trzecim w poddzierżawę, podnajem lub do bezpłatnego używania;
- 13) pracownicy Wykonawcy skierowani do realizacji obsługi kasowej zobowiązani są do zapoznania się i przestrzegania obowiązujących w danej jednostce zasad w zakresie bhp, ppoż., ochrony fizycznej;
- 14) Wykonawca po zakończeniu umowy winien zabrać wszystkie elementy, w które wyposażył punkty kasowe, będące jego własnością;

- 15) Wykonawca po zakończeniu umowy zobowiązany jest do pozostawienia wyposażenia będącego własnością Zamawiającego oraz oddania pomieszczenia w stanie technicznym w jakim zostało one przekazane Wykonawcy, poza zmianami wynikającymi z naturalnego zużycia.
36. Urzędy skarbowe, w siedzibach których realizowany będzie przedmiot zamówienia, zobowiązane są do:
 - 1) umożliwienia pracownikom Wykonawcy obsługującym punkty kasowe korzystanie z ciągów komunikacyjnych oraz sanitariatów;
 - 2) zapewnienia właściwych warunków sanitarno-higienicznych pracy, a w szczególności właściwe ogrzewanie, sprzątanie i oświetlenie pomieszczeń, dostęp do wody pitnej itp.;
 - 3) zapewnienia odpowiednich warunków pracy w punktach kasowych, w tym zwłaszcza pod kątem zgodności z przepisami p.poż. i bhp;
 - 4) zapewnienia ochrony fizycznej.
37. **Zasady prowadzenia punktów kasowych poza siedzibami urzędów skarbowych:**
 - 1) zaleca się, aby punkty kasowe były zlokalizowane na parterze budynku i zapewniały możliwość obsługi osób niepełnosprawnych, zgodnie z warunkami lokalowymi Wykonawcy;
 - 2) Wykonawca zobowiązuje się do zorganizowania i prowadzenia punktów kasowych na własny koszt i ryzyko;
 - 3) wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę na utrzymanie punktów kasowych winny być wliczone w cenę ryczałtu miesięcznego za świadczenie obsługi kasowej dla poszczególnych urzędów;
 - 4) Wykonawca zobowiązuje się do oznaczenia punktów kasowych w taki sposób, aby z treści wizualnej informacji wynikało, że realizuje obsługę kasową na rzecz konkretnego urzędu skarbowego;
 - 5) punkty kasowe Wykonawca winien wyposażyć w urządzenia i materiały niezbędne do należytego wykonywania i dokumentowania operacji kasowych oraz udostępnić w widocznym miejscu numer telefonu oraz adres e-mail do kontaktu dla podatników dokonujących wpłat i wypłat;
 - 6) Wykonawca zamieszcza informację o godzinach pracy punktów kasowych oraz o przerwach w pracy kasjerek – punkty kasowe muszą być czynne co najmniej w godzinach określonych w Załączniku nr 5/1-35 do SIWZ. Zamawiający dopuszcza wydłużenie godzin pracy punktów kasowych lub uruchomienie dodatkowych punktów kasowych - według uznania Wykonawcy - jednak nie będzie miało to wpływu na ocenę oferty;
 - 7) Wykonawca zapewnia obsadę personalną punktów kasowych tj. pracowników Wykonawcy, zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w wymiarze zapewniającym prawidłową realizację zamówienia. W przypadku braku zatrudnienia pracowników na umowę o pracę Zamawiający naliczy kary określone w §8 ust. 2 pkt 5 projektu umowy;
 - 8) Wykonawca zapewnia zastępstwo dla pracowników realizujących przedmiot zamówienia celem zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Zamawiający wymaga, aby maksymalny czas zapewnienia obsady punktów kasowych w przypadku nie dającej się wcześniej przewidzieć przerwy w pracy (zdarzenie losowe) nie przekroczył 2 godzin, licząc od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o braku pracownika obsługującego dany punkt kasowy. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Zamawiający naliczy kary określone w §8 ust. 2 pkt 6 projektu umowy;
 - 9) odpowiedzialność za wartości pieniężne, począwszy od chwili przyjęcia wpłaty do kasy, ponosi Wykonawca;

10) Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zapewnia konwój środków pieniężnych zgromadzonych w punktach kasowych.

38. Zwroty nadpłat i podatków przez Wykonawcę będą się odbywały na następujących zasadach:

- 1) urząd przekaze Wykonawcy sporządzoną w dwóch egzemplarzach listę podatników. Lista podatników będzie określać termin wypłaty oraz musi być zatwierdzona przez uprawnionych pracowników urzędu - zgodnie z kartą wzorów podpisów. Karta podpisów zostanie udostępniona na wniosek Wykonawcy po podpisaniu umowy;
- 2) przedmiotowa lista podatników będzie zawierała następujące dane: nazwisko i imię podatnika, PESEL lub NIP, adres zamieszkania podatnika, kwotę zwrotu nadpłaty lub podatku, sumę wszystkich kwot zwrotów;
- 3) urząd ustala termin zwrotu nadpłaty lub podatku podatnikowi wskazanemu na liście oraz informuje podatnika o terminie zwrotu;
- 4) co najmniej na jeden dzień przed wyznaczonym terminem zwrotu nadpłaty lub podatku urząd przekaze na specjalnie w tym celu prowadzony przez Wykonawcę rachunek pomocniczy środki pieniężne w wysokości odpowiadającej sumie wszystkich kwot zwrotów danej listy;
- 5) zatwierdzona lista stanowi podstawę do przekazania środków finansowych na rachunek pomocniczy;
- 6) urząd, z odpowiednim wyprzedzeniem, informuje podatników o terminach wypłat gotówkowych;
- 7) podatnicy zgłaszający się do punktów kasowych po odbiór zwrotu nadpłaty lub podatku winni okazać dowód tożsamości oraz pokwitować odbiór gotówki;
- 8) rozliczenie środków przekazanych przez urząd na pomocniczy rachunek bankowy, nastąpi w terminie 14 dni od ostatniego umówionego terminu wypłaty (oddzielnie dla każdej listy). W tym celu Wykonawca przekaze urzędowi jeden z dwóch egzemplarzy listy podatników wraz z potwierdzeniami wypłaty sporządzonymi przez Wykonawcę a podpisanymi przez podatników lub wydrukami potwierdzenia wypłaty bez podpisu odbiorcy, gdy podatnik się nie zgłosił. Kwoty, po które nie zgłosili się podatnicy, podlegają zwrotowi na rachunek bankowy urzędu w terminie 14 dni od ostatniego umówionego terminu wypłaty;
- 9) w sporadycznych sytuacjach wynikających z potrzeb urzędu, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zwrotów w terminach wcześniejszych tj. przed przekazaniem środków finansowych na dokonanie zwrotów. Wykonawca dokona zwrotów w ramach posiadanych środków finansowych z niezrealizowanych zwrotów lub z bieżących wpływów. Urząd zobowiązuje się do złożenia w NBP polecenia przelewu środków na rachunek bankowy Wykonawcy na tak realizowane zwroty najpóźniej w dniu ich dokonania;
- 10) sposób przekazywania list podatników zostanie ustalony z Wykonawcą przez daną jednostkę po podpisaniu umowy - dotyczy tylko punktów kasowych znajdujących się poza siedzibami urzędów skarbowych.

39. Wypłaty dla pracowników z tytułu wynagrodzeń i innych świadczeń dokonywane przez Wykonawcę będą się odbywały na następujących zasadach:

- 1) co najmniej na jeden dzień przed wyznaczonym terminem wypłaty wynagrodzeń lub innych świadczeń, Zamawiający przekaze na specjalnie w tym celu prowadzony przez Wykonawcę rachunek pomocniczy środki pieniężne w wysokości odpowiadającej sumie wszystkich kwot wypłat wraz ze sprawdzoną i zatwierdzoną do wypłaty przez uprawnionych pracowników Zamawiającego listą płac - zgodnie z kartą wzorów podpisów. Karta podpisów zostanie udostępniona na wniosek Wykonawcy po podpisaniu umowy;

- 2) zwrot niezrealizowanych wypłat dla pracowników z przekazanej listy płac nastąpi w ostatnim dniu roboczym miesiąca na rachunek bankowy wydatków budżetowych Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, z którego zostały przekazane;
- 3) sposób przekazywania list płac zostanie ustalony z Wykonawcą przez Zamawiającego po podpisaniu umowy - dotyczy tylko punktów kasowych znajdujących się poza siedzibami urzędów skarbowych.