

KRÓTKI OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług przyjmowania wniosków wizowych w rozumieniu art. 43 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 810/2009 z dnia 13 lipca 2009 r. ustanawiającego Wspólnotowy Kodeks Wizowy (WKW) na rzecz Zamawiającego – Konsulatu Generalnego RP w Stambule, których maksymalną liczbę szacuje się na nie więcej niż 32 000 (słownie: trzydzieści dwa tysiące) w okresie trwania umowy wynoszącym 24 miesiące.

Poprzez przyjmowanie wniosków wizowych będących w dyspozycji Wykonawcy w 5 Punktach Przyjmowania Wniosków Wizowych w Stambule (europejska i azjatycka część miasta), Izmirze, Gaziantep i Trabzonie (zwanymi dalej PPWW) należy rozumieć przyjmowanie wniosków o wydanie wizy Schengen, o wydanie wizy krajowej oraz przyjmowanie wniosków o ponowne rozpatrzenie wniosku o wydanie wizy Schengen lub o ponowne rozpatrzenie wniosku o wydanie wizy krajowej.

Wymagane będzie świadczenie usług informacyjnych dla wnioskodawców w szczególności poprzez utworzenie i utrzymywanie dedykowanej witryny internetowej, z zastosowaniem zaawansowanych narzędzi informatycznych, które umożliwią rejestrację spotkania przez osoby trzecie, osoby prawne czy algorytmy, która powinna być dostępna w językach: polskim, tureckim i angielskim, jak i prowadzenie obsługi telefonicznej i e-mailowej klienta w językach: polskim, tureckim i angielskim oraz zamieszczanie informacji na tablicach informacyjnych w każdym PPWW. Strona internetowa musi umożliwiać umawianie spotkań w celu złożenia wniosku wizowego oraz przyjmowanie opłaty serwisowej pobieranej od jednego przyjętego wniosku wizowego od wnioskodawcy (opłata od wnioskodawcy będzie pobierana w momencie dokonywania rejestracji przez wnioskodawcę poprzez stronę internetową).

PPWW musi spełniać następujące wymagania:

Musi znajdować się w obrębie centrum miasta z uwzględnieniem łatwego dla wnioskodawców dojazdu środkami transportu miejskiego, niedaleko od stacji metra (o ile w danym mieście funkcjonuje), przystanków komunikacji miejskiej. PPWW powinny umożliwić obsługę kasową klienta. Musi być ochroniany przez 24 godziny na dobę przy użyciu monitoringu i systemów alarmowych oraz minimum w godzinach otwarcia PPWW przy użyciu ochrony fizycznej.

Musi zapewniać warunki do obsługi osób niepełnosprawnych i z ograniczeniami ruchowymi, tj. posiadać podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz dla rodziców z wózkami z dziećmi, odpowiednio zaadaptowaną windę dla takich osób w przypadku PPWW usytuowanych na piętrach budynku, co najmniej jedno stanowisko przystosowane do obsługi ww. osób oraz odpowiednio przystosowaną toaletę.

Świadczenie usługi musi być wykonywane w sposób należyty i efektywny z zachowaniem wysokich standardów jakości oraz zasad rzetelności i profesjonalizmu, mając na uwadze, że jej jakość będzie wpływać na postrzeganie Zamawiającego i wizerunek Rzeczypospolitej Polskiej.

Przy realizacji zamówienia wykonawca zapewni obsługę przez osoby niekarane, o schludnej prezencji, ubrane zgodnie z formalnymi zasadami obowiązującymi w urzędach i o odpowiednich kwalifikacjach, tj. posiadających co najmniej wykształcenie średnie i znajomość języka tureckiego na poziomie biegłości co najmniej C1. Ponadto w każdym PPWW co najmniej jeden pracownik skierowany do

realizacji zamówienia będzie posiadał znajomość języka angielskiego na poziomie C1 odpowiednio poświadczonym.

W Stambule wykonawca zapewni w PPWW dodatkowego, dyspozycyjnego w godzinach pracy PPWW pracownika, który będzie koordynował pracę wszystkich PPWW. Pracownik ten powinien posiadać wykształcenie wyższe oraz znajomość języków polskiego i tureckiego albo tureckiego i angielskiego albo polskiego i angielskiego określono na poziomie co najmniej C1 odpowiednio poświadczonym. Dodatkowo pracownik ten nie będzie włączony w proces przyjmowania wniosków wizowych bezpośrednio, a będzie pełnił rolę koordynatora, w tym będzie miał bezpośredni kontakt z Zamawiającym.

Dopuszcza się wykorzystywanie PPWW dla obsługi przedstawicielstw dyplomatycznych i konsularnych innych państw Unii Europejskiej w zakresie świadczenia usług przyjmowania wniosków wizowych w rozumieniu art. 43 Wspólnotowego Kodeksu Wizowego.

Przy wykonywaniu czynności, wykonawca musi stosować przepisy ogólne rozporządzenia o ochronie danych oraz polskich przepisów o ochronie danych osobowych, przepisy określone w załączniku X do Wspólnotowego Kodeksu Wizowego.

Usługodawca musi dysponować własnymi narzędziami IT oraz możliwościami kadrowo-technologicznymi tak, aby całokształt prac związanych ze stroną internetową i systemem teleinformatycznym, jak bieżący nadzór, programowanie, modernizacja, dostosowanie systemów do nowych potrzeb, mógł być realizowany bez zbędnej zwłoki i nie był uzależniony od pomiotów zewnętrznych.