

**Zakres rzeczowy**

dla zadania pn. *Sporządzanie ocen technicznych w ramach obsługi roszczeń odszkodowawczych oraz analiz związanych z możliwością powstania zagrożenia bezpieczeństwa ruchu drogowego.*

*Obsługa procesu rozpatrywania roszczeń odszkodowawczych powstałych w związku z działaniem lub zaniechaniem Zarządu Dróg Miasta Krakowa*

1. Termin realizacji zadania: od dnia 1 stycznia 2025 r. do dnia 30 czerwca 2026 r.
2. Podstawowym obowiązkiem Wykonawcy pozostaje obsługa procesu rozpatrywania roszczeń odszkodowawczych, wysuwanych względem Gminy Miejskiej Kraków – Zarządu Dróg Miasta Krakowa, w związku z zawinionym działaniem lub zaniechaniem, w tym:
  - 1) Przyjmowanie, rejestrowanie i procedowanie, na podstawie odrębnych zleceń, roszczeń związanych z uszkodzeniem:
    - a) pojazdu w rozumieniu art. 2 pkt 31) ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym i ich wyposażenia,
  - 2) Dokonywanie oględzin uszkodzeń powstałych w majątku poszkodowanego oraz ocena stopnia uszczerbku powstałego z winy Zamawiającego;
  - 3) Dokonywanie oceny zaistnienia związku przyczynowo - skutkowego między, deklarowanym przez zgłaszającego roszczenia zakresem uszkodzeń, a zawinionym działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego;
  - 4) Jednoznaczne określanie kwoty odszkodowania należnego wnoszącemu roszczenia wraz z precyzyjnym określeniem kwoty do wypłaty (brutto bądź netto – w zależności od stwierdzenia uprawnienia wnoszącego roszczenia do odliczenia kwoty podatku od towarów i usług);
  - 5) Sporządzenie dokumentacji z przeprowadzonej obsługi roszczeń, zgodnie z wymogami określonymi w umowie.
  - 6) Przedkładanie pisemnego stanowiska w odniesieniu do odwołań przesyłanych do Zamawiającego przez wnoszących roszczenia.
  - 7) Przedkładanie pisemnego stanowiska w odniesieniu wystąpień podmiotów/jednostek sprawujących jakąkolwiek formę kontroli bądź nadzoru nad Zamawiającym, w przypadkach, gdy wystąpienie dotyczy usług świadczonych na rzecz Zamawiającego przez Wykonawcę.
  - 8) Podejmowanie wszelkich możliwych działań ukierunkowanych na zebranie dokumentacji i ustalenie faktów umożliwiających określenie zakresu i rzeczywistych okoliczności powstania uszczerbku.
  - 9) Wykonywanie kosztorysu szkodowego w systemie AUDATEX lub innym, zawierającego precyzyjne określenie zakresu uszkodzeń, przyjętych stawek oraz ich poziomu wraz ze szczegółowym uzasadnieniem sporządzonym w odniesieniu do konkretnego przypadku. Dopuszcza się stosowanie innego, alternatywnego systemu służącego do wykonania kosztorysu szkodowego a działającego podobnie jak AUDATEX.

- 10) Wszelkie czynności z zakresu likwidacji szkód winny być odpowiednio dokumentowane, na potrzeby ewentualnego postępowania sądowego.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia części czynności z ww. katalogu, ze szczególnym uwzględnieniem dokonania oceny zaistnienia związku przyczynowo - skutkowego między, deklarowanym przez zgłaszającego roszczenia zakresem uszkodzeń, a zawinionym działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego. Szczegółowy zakres zlecenia jednostkowego zostanie określony przez zamawiającego w jego treści.

3. Sposób przyjmowania i rejestrowania zgłoszeń:

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania zleceń od wyznaczonych pracowników Zamawiającego na adres poczty elektronicznej lub adres do korespondencji,
- 2) Wykonawca udzieli wyznaczonym przedstawicielom Zamawiającego wyczerpującej informacji o sposobie obsługi roszczenia oraz aktualnie podejmowanych czynnościach.

4. Sposób kontaktu z podmiotem wnoszącym roszczenia:

Kontakt z podmiotem wnoszącym roszczenia realizowany jest w sposób określony w piśmie składającego roszczenia, w formie korespondencji pisemnej, kontaktu telefonicznego, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxu, zaś w uzasadnionych przypadkach, osobiście, przy powołaniu się na zawartą umowę z Zamawiającym umocowanie Wykonawcy przez Zamawiającego dotyczące obsługi roszczeń.

5. Sposób wykonania oględzin uszkodzonego mienia – Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:

- 1) Ustalenia z wnoszącym roszczenia terminu i miejsca wykonania oględzin stanu technicznego pojazdu w zakresie uszkodzeń będących w adekwatnym związku przyczynowo - skutkowym z przyczyną powstania szkody.
- 2) Oceny ogólnego stanu technicznego pojazdu ze zwróceniem szczególnej uwagi na stan techniczny pojazdu pod względem wcześniejszego wyeksploatowania części i podzespołów pojazdu uszkodzonych w wyniku zajścia zdarzenia będącego przyczyną powstania szkody, w tym ustalenia, czy uszkodzone części w dacie powstania szkody znajdowały się w należyтым stanie technicznym oraz czy do usterki pojazdu nie doprowadziło nadmierne wyeksploatowanie zużytych części (podzespołu) lub ogólne zaniedbanie pojazdu.
- 3) Przeprowadzenia oględzin z udziałem właściciela pojazdu bądź osoby działającej z jego umocowania lub osoby uprawnionej do wypłaty świadczenia.
- 4) Sporządzenia pisemnego protokołu oględzin stanu technicznego pojazdu z jednoznacznym, dokładnym wyszczególnieniem części pojazdu uszkodzonych w wyniku zdarzenia będącego przyczyną powstania szkody, mającego miejsce w deklarowanej przez wnoszącego roszczenia dacie, zakwalifikowanych do naprawy lub wymiany oraz z uwzględnieniem stopnia eksploatacyjnego zużycia uszkodzonych części (w tym stopnia zużycia opon) – protokół podpisuje osoba go sporządzająca, działająca z ramienia Wykonawcy, a także właściciel pojazdu (wnoszący roszczenia) – protokół oględzin winien zawierać oświadczenie wnoszącego roszczenia o niewnoszeniu uwag w zakresie ustaleń poczynionych w czasie oględzin pojazdu. Niniejsze wymogi nie dotyczą rozpatrywania roszczeń regresowych towarzystw ubezpieczeniowych w przypadkach gdy pojazd został już naprawiony. W takiej sytuacji rzeczoznawca dokonuje weryfikacji dokumentów szkody.

- 5) Ocena stanu technicznego pojazdu powinna być wykonana niezwłocznie po zaistnieniu kolizji drogowej i przed dokonaniem naprawy pojazdu – w przypadku przedstawienia przez poszkodowanego pojazdu w stanie naprawionym (np. po wymianie uszkodzonych części), fakt ten osoba dokonująca oględzin odnotowuje w protokole oględzin, a ponadto, gdy jest to możliwe, ustala na podstawie dokumentacji naprawy pojazdu, które z wymienionych pozycji naprawczych (części) mogą być uznane jako skutek uszkodzenia w dacie i miejscu wskazanym przez wnoszącego roszczenia.
  - 6) Wykonawca, na własną odpowiedzialność, dokonuje oględzin pojazdu w odpowiednich warunkach technicznych, umożliwiających rzetelne wykonanie oceny technicznej pojazdu i zidentyfikowanie uszkodzeń mających bezpośredni związek przyczynowo – skutkowy z deklarowanym przez poszkodowanego zdarzeniem będącym przyczyną szkody.
7. Sposób wykonania oceny zaistnienia związku przyczynowo - skutkowego między, deklarowanym przez zgłaszającego roszczenia zakresem uszkodzeń, a zawinionym działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego
- 1) jednoznaczne rozstrzygnięcie co do faktu zaistnienia odpowiedzialności Zamawiającego za zaistniałe uszkodzenia pojazdu powstałe w deklarowanym przez poszkodowanego zdarzeniu wraz z uzasadnieniem, sporządzone na podstawie dokumentacji dostarczonej przez Zamawiającego bez dokonywania oględzin.
  - 2) Rozstrzygnięcie, o którym mowa w pkt. 1) sporządzone i przekazane do Zamawiającego zostanie w formie pisemnej zawierające datę, podpis i pieczęć rzeczoznawcy samochodowego w rozumieniu art. 79a ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym. Wykonawca zobowiązany jest do przedkładania całości sporządzonej dokumentacji w formie papierowej na adres siedziby Zamawiającego, tj.: ul. Centralna 53, 31-586 Kraków, bądź w formie elektronicznej na adres sekretariat@zdmk.krakow.pl, przy czym dokumentacja taka będzie opatrzona podpisem elektronicznym w rozumieniu zapisów ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym.
6. Rozliczenie roszczenia – w zakresie rozliczenia roszczenia Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
- 1) Wykonania oceny technicznej pojazdu wraz z rozliczeniem szkody we własnym zakresie i na własną odpowiedzialność w systemie AUDATEX, lub innym, zaś w przypadku przedłożenia przez poszkodowanego dokumentów potwierdzających wysokość poniesionych przez niego kosztów naprawy pojazdu - rozpatrzenia zasadności poszczególnych pozycji naprawczych lub wymiany części wyszczególnionych na fakturach lub rachunkach.
  - 2) Oceny niezbędności naprawy i podjęcia innych czynności naprawczych pojazdu z uwzględnieniem ewentualnego pomniejszenia o stopień zużycia eksploatacyjnego nowych części pojazdu zakwalifikowanych do wymiany.
  - 3) Wykonania dokumentacji fotograficznej pojazdu, uszkodzonych części, a także obrazujących ogólny stan techniczny pojazdu.
  - 4) Dokumentacja z rozpatrzenia roszczenia powinna zawierać w szczególności:
    - a) jednoznaczne rozstrzygnięcie co do faktu zaistnienia odpowiedzialności Zamawiającego za zaistniałe uszkodzenia pojazdu powstałe w deklarowanym przez poszkodowanego zdarzeniu poprzez precyzyjne określenie kwoty odszkodowania,
    - b) uzasadnienie zawierające w szczególności:

- wskazanie uznanych i nieuznanych części niezbędnych do naprawy i czynności naprawczych pojazdu oraz ewentualnego pomniejszenia wartości części o ich eksploatacyjny stopień zużycia,
  - wskazanie i określenie sposobu wyliczenia kwoty odszkodowania, w tym poziomu stawek przyjętych dla wyznaczenia wartości części i czynności naprawczych,
  - datę, podpis i pieczęć rzeczoznawcy samochodowego w rozumieniu art. 79a ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym.
- 5) W przypadku przygotowania dokumentu przez Wykonawcę, winien on zawierać rzeczywistą datę wytworzenia.
  - 6) Sposób przekazywania dokumentacji po zakończeniu rozpatrywania roszczeń – Wykonawca zobowiązany jest do przedkładania całości sporządzonej lub pozyskanej w trakcie rozpatrywania roszczeń dokumentacji w formie papierowej na adres siedziby Zamawiającego, tj.: ul. Centralna 53, 31-586 Kraków, bądź w formie elektronicznej na adres [sekretariat@zdmk.krakow.pl](mailto:sekretariat@zdmk.krakow.pl), przy czym kosztorys będzie opatrzony podpisem elektronicznym w rozumieniu zapisów ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym.
7. Maksymalne terminy podejmowania określonych czynności przez Wykonawcę:
- 1) Kontakt z poszkodowanym, ustalenie terminu oględzin, sporządzenie kosztorysu szkodowego, przygotowanie dokumentacji do przekazania Zamawiającemu, przekazanie dokumentacji technicznej Zamawiającemu – do 14 dni od dnia przekazania zlecenia.
  - 2) Wykonanie oceny zaistnienia związku przyczynowo - skutkowego między, deklarowanym przez zgłaszającego roszczenia zakresem uszkodzeń, a zawinionym działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego – do 7 dni od dnia przekazania zlecenia, przy czym w przypadku stwierdzenia związku przyczynowo - skutkowego między, deklarowanym przez zgłaszającego roszczenia zakresem uszkodzeń, a zawinionym działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego, w przypadku zlecenia przez Zamawiającego dalszych czynności tj. ustalenia terminu oględzin, sporządzenia kosztorysu szkodowego, przygotowania dokumentacji do przekazania Zamawiającemu, przekazania dokumentacji technicznej Zamawiającemu – do 14 dni od dnia przekazania zlecenia dodatkowego.
  - 3) Stanowisko wobec odwołania lub wystąpienia podmiotu realizującego jakąkolwiek formę nadzoru lub kontroli nad Zamawiającym – do 2 dni od dnia następującego po dniu uzyskania dokumentów lub informacji niezbędnych do sformułowania jednoznacznego stanowiska.
  - 4) Wskazane terminy mogą być w uzasadnionych przypadkach wydłużone na pisemne żądanie Wykonawcy skierowane do Zamawiającego, zawierające wskazanie finalnego terminu zakończenia czynności i podaniem uzasadnienia opóźnienia. Brak zgłoszenia sprzeciwu ze strony Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia przekazania żądania uznaje się za wyrażenie zgody na przedłużenie terminu.
  - 5) W sytuacji bezskutecznego podjęcia kontaktu z osobą wnoszącą roszczenia, brak jest możliwości ustalenia okoliczności umożliwiających zakończenie postępowania likwidacyjnego, Wykonawca przygotowuje dokumentację zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
  - 6) W sytuacji zaistnienia w okresie późniejszym możliwości ustalenia okoliczności istotnych dla rozpatrzenia roszczenia, uzupełnienie dokumentacji i podjęcie czynności

związanych z dalszym procedowaniem sprawy, obejmowane jest zleceniem udzielonym w zakresie pierwszego zgłoszenia roszczeń.

8. Pozostałe warunki wykonania zadania:

- 1) Wykonawca nie ma uprawnień do zaciągania jakichkolwiek zobowiązań w imieniu Zamawiającego, w tym w szczególności mogących rodzić skutki finansowe dla Zamawiającego oraz występowania w jego imieniu.
- 2) Wykonawca w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy prześle Zamawiającemu wykaz osób posiadających uprawnienia do dokonywania czynności likwidacyjnych z ramienia Wykonawcy, a także do składania oświadczeń względem Zamawiającego wraz z określeniem zakresu umocowania. Wszelkie zmiany wykazu winny być zgłaszane Zamawiającemu w terminie 14 dni od dnia udzielenia umocowania w formie ujednoliconego wykazu.
- 3) Podstawą wykonania robót jest pisemne zlecenie Zamawiającego, wystosowane przez pracowników wskazanych przez Zamawiającego – przesłanie Wykonawcy zgłoszenia szkody w jakikolwiek sposób jest równoznaczne z udzieleniem zlecenia..
- 4) Tytułem rozpatrzenia odwołania lub ustosunkowania się do wystąpienia podmiotu realizującego jakąkolwiek formę nadzoru lub kontroli nad Zamawiającym nie przysługuje Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie.
- 5) Warunkiem wykonania zadania jest posiadanie przez Wykonawcę, przez cały okres obowiązywania umowy, legalnej licencji na oprogramowanie AUDATEX lub innego.
- 6) Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania niniejszej umowy zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami i normami, z należytą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru świadczonych usług oraz przy użyciu specjalistycznego sprzętu.
- 7) Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec osób trzecich i Zamawiającego z tytułu wszelkich szkód dokonanych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
- 8) Wykonawca zobowiązany jest do pozyskiwania i przetwarzania danych osobowych osób wnoszących roszczenia w zgodzie z postanowieniami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest do podejmowania wszelkich czynności tak, by możliwym było wyrównanie szkody rzeczywiście poniesionej przez wnoszącego roszczenia, przy uwzględnieniu optymalizacji kwoty wypłacanych odszkodowań.
- 10) Wszelkie czynności podejmowane w ramach realizacji zadania, z fakultatywnym wyłączeniem działań o charakterze kancelaryjnym, są wykonywane przez rzeczoznawcę o jakim mowa w art. 79a ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym.