

<p>Jakość świadczonych usług w komunikacji miejskiej będzie rozliczana przy zastosowaniu następujących wskaźników jakości:</p>	<p>Standard wykonania usług, naruszenia standardów wykonania usług</p>	
<p>1. Punktualność kursowania pojazdów na danej linii</p>	<p>1.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 1 rozumie się:</p>	
	<p>1.1.1.</p>	<p>Odjazd z przystanku nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 5 minut, w odniesieniu do godziny odjazdu określonej w rozkładzie jazdy (z wyłączeniem przystanku początkowego)</p>
	<p>1.1.2.</p>	<p>Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy</p>
	<p>1.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1 rozumie się:</p>	
	<p>1.2.1.</p>	<p>odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</p>
	<p>1.2.2.</p>	<p>odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</p>
	<p>1.2.3.</p>	<p>każdy nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy</p>
	<p>1.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1. rozumie się:</p>	
	<p>1.3.1.</p>	<p>niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii</p>
	<p>1.3.2.</p>	<p>Odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</p>
<p>2. Zatrzymywanie się na przystankach</p>	<p>2.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 2 rozumie się:</p>	
	<p>2.1.1.</p>	<p>zatrzymywanie pojazdu na przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy dla określonej linii (w przypadku występowania w rozkładzie jazdy przystanków na żądanie, zatrzymanie na tych przystankach następuje w sytuacji, gdy pasażerowie zgłaszają zamiar opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu)</p>
	<p>2.1.2.</p>	<p>zatrzymanie pojazdu w początkowej części zatoki przystankowej, a jeżeli przystanek nie posiada zatoki zatrzymanie w rejonie słupka ze znakiem D-15 lub D-16 nie dalej niż 15 m od słupka, w taki sposób, aby umożliwić innym uprawnionym pojazdom korzystanie w tym samym czasie z przystanku</p>
	<p>2.1.3.</p>	<p>otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;</p>
	<p>2.1.4.</p>	<p>zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliżej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawędzi jezdni</p>
	<p>2.1.5.</p>	<p>Podjeżdżanie na przystanek początkowy w celu wpuszczenia oczekujących pasażerów, po zakończeniu czynności związanych z przygotowaniem pojazdu do kolejnego kursu, z zachowaniem czasu wynikającego z rozkładu jazdy oraz z zachowaniem przerw w pracy wynikających z przepisów prawa</p>
	<p>2.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:</p>	

	2.2.1.	niezatrzymanie się choćby na jednym przystanku ujętym w rozkładzie danego kursu (z wyjątkiem przystanków na żądanie, gdy żaden z pasażerów nie sygnalizuje zamiaru opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu)
	2.2.2.	zatrzymanie pojazdu niezgodnie z warunkami wymienionymi w pkt. 2.1.2. i 2.1.4.
	2.2.3.	nieotwarcie na przystanku choćby jednych drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub uniemożliwienie ich otwarcia przez pasażera, o ile w pojeździe i na przystanku są pasażerowie
	2.2.4	niepodjechanie na przystanek początkowy w celu wpuszczenia oczekujących pasażerów, po zakończeniu czynności związanych z przygotowaniem pojazdu do kolejnego kursu, z zachowaniem czasu wynikającego z rozkładu jazdy oraz z zachowaniem przerw w pracy wynikających z przepisów prawa
	2.3. Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:	
	2.3.1.	niezatrzymanie się na dwóch lub więcej przystankach ujętych w planie danego kursu (z wyjątkiem przystanków na żądanie, gdy żaden z pasażerów nie sygnalizuje zamiaru opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu)
	2.3.2	nieuzasadnione zatrzymanie pojazdu poza przystankami określonymi w rozkładzie jazdy
3. Prawidłowość oznakowania i wygląd pojazdów	3.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 3 rozumie się:	
	3.1.1.	<p>Oznaczenie pojazdu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Wyświetlacz z przodu: numer linii, nazwa przystanku końcowego określająca kierunek jazdy, b) Wyświetlacz z tyłu: numer linii (dopuszcza się również nazwę przystanku końcowego), c) Wyświetlacze zewnętrzne z boku pojazdu: numer linii i nazwa przystanku końcowego, d) Wyświetlacz wewnątrz (za kabiną kierowcy, co najmniej dwuwierszowy): numer linii i nazwa przystanku końcowego, trasa przejazdu wyrażona ulicami począwszy od ulicy, na której znajduje się pojazd, nazwa obecnego przystanku (przez zatrzymaniem pojazdu i w trakcie postoju) – napis „Przystanek: [nazwa obecnego przystanku]”, w przypadku przystanków „na żądanie” nazwa przystanku z dopiskiem „NŻ”, nazwa następnego przystanku (po ruszeniu z przystanku i w trakcie jazdy pomiędzy przystankami) – napis „Następny przystanek: [nazwa następnego przystanku]”, w przypadku przystanków „na żądanie” nazwa przystanku z dopiskiem „NŻ”, aktualna data i godzina, inne informacje w uzgodnieniu z Zamawiającym, e) Informacja wewnętrzna o trasie przejazdu w postaci tablic tradycyjnych lub wyświetlacza, umieszczona pomiędzy pierwszymi i drugimi drzwiami pojazdu: widoczna z zewnątrz z numerem linii i trasą przejazdu danej linii określoną głównymi ulicami, widoczna wewnątrz z numerem linii i listą przystanków (tzw. koraliki), f) Wyświetlacz wewnętrzny sygnalizacji przycisku „STOP” (za kabiną kierowcy, w miejscu widocznym dla pasażerów), g) realizacja przejazdów nie będących realizacją kursów na podstawie rozkładów jazdy z oznaczeniem „Przejazd techniczny” lub bez oznaczenia liniowego, h) w przypadkach określonych przez Zamawiającego realizacja kursów z informacją dodatkową „Trasa zmieniona”, „Trasa skrócona”, „Kurs skrócony” (z przodu pojazdu) – na wyświetlaczu elektronicznym lub w postaci żółtej tablicy umieszczonej za szybą pojazdu, której wzór zostanie dostarczony przez Zamawiającego. <p>Szczegółowe parametry oznaczenia pojazdu określają Warunki techniczno – eksploatacyjne stanowiące Załącznik Nr 1 do Umowy- Warunki</p>

techniczno- eksploatacyjne autobusów wraz z załącznikami.

3.1.2.

Oznakowanie i kolorystyka zewnętrzna:

- a) Lakierowanie zgodnie z kolorystyką Zamawiającego (kolory: biały, zielony, czerwony) oraz naniesienie oznakowania graficznego. Logo miasta, herb miasta i adres www wykonane metodą ploterową. Dach i obudowy urządzeń zamontowanych na dachu w kolorze czerwonym,
- b) Wymalowanie zewnętrzne pojazdu, numery boczne, logo miasta, herb miasta, nazwa/logo przewoźnika itp. - zgodnie z załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy Rysunek 1 i 2. Szczegółowe wymalowanie poszczególnych typów pojazdów oraz rozmieszczenie elementów graficznych zostanie zatwierdzone przez Zamawiającego,
- c) Oznaczenie pojazdu numerem bocznym czterocyfrowym, nadawanym przez Zamawiającego. Rozmieszczenie numeru na zewnątrz, zgodnie z załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy Rysunek 1, dodatkowo wewnątrz przy kabinie kierowcy w sposób widoczny dla pasażerów, naprzeciwko drugich drzwi wejściowych dla pasażerów oraz naprzeciwko trzecich drzwi wejściowych dla pasażerów lub na tylnej ścianie pojazdu. Szczegółowe umiejscowienie numerów zostanie uzgodnione z Zamawiającym,
- d) Oznaczenie pojazdu piktogramami, których wzór zostanie dostarczony przez Zamawiającego. Umieszczenie piktogramów zostanie uzgodnione z Zamawiającym,
- e) Oznaczenie numeru brygady w formacie poziomym A5 umieszczone w sposób widoczny za przednią szybą. Wzór informacji z numerem linii zostanie przekazany przez Zamawiającego.

3.1.3.

Reklamy:

1) Wewnątrz pojazdu – na szybach:

- a) umieszczenie komunikatów i reklam wewnątrz pojazdu wyłącznie w przygotowanych do tego gablotach A3 (bez naklejania reklam bezpośrednio na szyby pojazdu), reklamy umieszczane w sposób niezastłaniający widoczności pasażerom (maksymalnie 20% powierzchni szyby). Dopuszczalna liczba reklam w pojeździe: 6 sztuk wielkości A3, maksymalnie 2 gabloty na jednej szybie. Niedopuszczalne jest umieszczanie reklam na szybach, na których znajdują się tablice z trasą przejazdu (tzw. koraliki) oraz na tylnej szybie pojazdu.

2) Wewnątrz pojazdu – w postaci monitorów:

- a) dopuszcza się wyłącznie reklamy oparte na wizji – przekaz foniczny jest zabroniony,
- b) w każdym przypadku oraz czasie system musi umożliwiać prezentację materiałów skierowanych do pasażerów, przygotowanych przez Zamawiającego
- c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji układu przestrzeni informacyjnej i reklamowej na monitorze.

Inne formy reklamy wewnątrz pojazdów wymagają zgody Zamawiającego.

3) Na zewnątrz pojazdu:

- a) Umieszczanie reklam na zewnątrz pojazdu dopuszczalne wyłącznie w miejscach określonych na rysunku 2 będącym załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy. Reklama zewnętrzna na szybach wykonana w technice umożliwiającej widoczność przez szybę z wnętrza pojazdu (np. folia OWV).

	3.1.4	<p>Gabloty przeznaczone do zamieszczania materiałów informacyjnych zamawiającego tj. cennika, wykazu ulg w przejazdach, przepisów porządkowych itp.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dwie gabloty (ramki) informacyjne w przestrzeni pasażerskiej umożliwiające łatwą wymianę materiałów, zabezpieczone przed otwarciem przez osoby niepowołane - jedna formatu A2 (układ poziomy), jedna formatu A3 (układ pionowy), b) Jedna ramka formatu A5 (układ poziomy) umieszczona u dołu szyby przedniej na wprost kierowcy, umożliwiająca łatwą wymianę materiałów,
	3.1.5.	Brak wewnątrz i na zewnątrz pojazdu innych oznaczeń, nieaktualnych lub niezgodnych z Zamawiającym.
	3.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 3 rozumie się:	
	3.2.1.	nieprawidłowe oznaczenie lub brak jednego elementu oznaczenia wymaganego w pkt. 3.1.1.
	3.2.2.	umieszczenie w pojeździe wewnątrz lub na zewnątrz innych oznaczeń i informacji, nieaktualnych lub niezgodnych z Zamawiającym
	3.2.3.	Umieszczenie reklam niezgodnie z wymogami określonymi w punkcie 3.1.3
	3.2.4.	Umieszczenie nieaktualnych lub niezgodnych z zamawiającym materiałów informacyjnych określonych w pkt. 3.1.4.
	3.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 3 rozumie się:	
	3.3.1.	nieprawidłowe oznaczenie lub brak dwóch lub więcej elementów oznaczenia wymaganego w pkt. 3.1.1.
	3.3.2.	nieprawidłowy wygląd pojazdu, niezgodny w wymogami określonymi w pkt. 3.1.2.
4. Prawdliwość wyposażenia i stan techniczny pojazdów	4.1	Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 4 rozumie się:
	4.1.1.	Wyposażenie pojazdu i kierującego we wszystkie dokumenty wymagane przepisami prawa (m.in. potwierdzające uprawnienia kierującego do prowadzenia pojazdu oraz potwierdzające uprawnienie do wykonywania regularnego przewozu osób, potwierdzające ważne badanie techniczne)
	4.1.2.	<p>Wyposażenie pojazdu we wszystkie elementy wyposażenia przewidziane przepisami prawa oraz Umowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Drzwi pasażerskie: <ul style="list-style-type: none"> a) Liczba drzwi dla pasażerów (uruchamianych mechanicznie, zdalnie sterowanych przez kierowcę, otwieranych do wewnątrz lub na zewnątrz) w autobusie: 3, b) Układ drzwi pasażerskich w autobusie: pierwsze przed I osią, drugie pomiędzy osiami, trzecie za II osią pojazdu. Co najmniej drugie i trzecie drzwi dwuskrzydłowe. W przypadku pierwszych drzwi dwuskrzydłowych, pierwsze skrzydło może nie być udostępnione dla pasażerów. W przypadku wyposażenia pojazdu w pierwsze drzwi dwuskrzydłowe, przejście od drugiego skrzydła I drzwi do środka pojazdu nie może być przedzielone barierką. c) Szerokość drzwi w świetle drugich i trzecich co najmniej 1100 mm, pozostałe co najmniej 650 mm. 2) Miejsca pasażerskie: <ul style="list-style-type: none"> a) Liczba miejsc siedzących dla pasażerów (siedzenia 1 ½ liczone jako pojedyncze) w autobusie: minimum 27 (w tym 25 nieskładanych). Liczba miejsc ogółem: minimum 90. b) Siedzenia typu miejskiego z miękką wkładką na siedzisku i oparciu. 3) Wnętrze autobusu: <ul style="list-style-type: none"> a) Wydzielone miejsce na wózek dziecięcy lub inwalidzki – naprzeciwko II

drzwi po lewej stronie pojazdu, o długości co najmniej 1700 mm.
Dopuszcza się miejsce na wózki po prawej stronie pojazdu przy II drzwiach, jeżeli drzwi te są otwierane na zewnątrz.

- b) Wyposażenie w urządzenia oświetlające wnętrze pojazdu – w warunkach niedostatecznej widoczności zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego
 - c) Wyposażenie w uchwyty i poręcze, zapewniające bezpieczeństwo jazdy wszystkim pasażerom korzystającym z miejsc stojących i niepełnosprawnym.
 - d) Kabina kierowcy – sięgająca maksymalnie do połowy szerokości pojazdu, wyposażona w półkę do sprzedaży biletów. W przypadku wyposażenia kabiny kierowcy w szyby boczne, dopuszcza się ich oklejenie folią tylko w kolorze czarnym.
- 4) Przyciski dla pasażerów:
- a) Wyposażenie w przyciski wewnątrz (w zasięgu osoby siedzącej na wózku inwalidzkim) i na zewnątrz (przy drzwiach z pochylnią dla wózków), umożliwiające zasygnalizowanie kierowcy potrzeby obniżenia poziomu podłogi i ewentualnego użycia pochylni. Oznaczenie przycisków piktogramami w sposób uzgodniony z Zamawiającym.
 - b) Wyposażenie wnętrza w przyciski „STOP” do sygnalizacji potrzeby zatrzymania się na przystankach „na żądanie”. Co najmniej jeden przycisk na każde 5 miejsc siedzących, równomiernie rozmieszczone w przestrzeni pasażerskiej, w tym przy każdych drzwiach. Sygnalizacja naciśnięcia przycisku „STOP” na wyświetlaczu wewnątrz za kabiną kierowcy, w miejscu widocznym dla pasażerów.
 - c) W przypadku wyposażenia pojazdu w funkcję tzw. „ciepłego guzika” tj. przycisków do otwierania drzwi przez pasażerów wewnątrz i na zewnątrz pojazdu funkcjonującego po aktywowaniu systemu przez kierowcę, równolegle kierujący ma mieć możliwość otwarcia i zamknięcia drzwi automatycznie przyciskiem na pulpicie. Przyciski systemu otwierania drzwi przez pasażerów, umieszczone wewnątrz i na zewnątrz pojazdu, bezpośrednio przy drzwiach lub na drzwiach.
- 5) Wentylacja i ogrzewanie:
- a) Liczba okien otwieranych (uchylnych lub przesuwnych) w przedziale pasażerskim autobusu: co najmniej 5 (do liczby tej nie wlicza się okien o szerokości mniejszej niż 900 mm lub wysokości części otwieranej okna mniejszej niż 200 mm).
 - b) Liczba uchylnych wywietrzników dachowych (kłap dachowych) w autobusach: co najmniej 1.
 - c) Wyposażenie w sprawne i wydajne urządzenia grzewcze uruchamiane przez kierującego, zapewniające utrzymanie w przedziale pasażerskim temperatury powietrza min. +10 C przy temperaturze zewnętrznej poniżej +5° C.
 - d) Wyposażenie w klimatyzację przestrzeni pasażerskiej składającą się z co najmniej jednego agregatu chłodniczego z równomiernym rozprowadzeniem chłodzonego powietrza wewnątrz pojazdu. W przypadku zintegrowania urządzeń do klimatyzacji kabiny kierowcy i przestrzeni pasażerskiej, funkcja niezależnego sterowania i regulacji temperatury.
Wydajność chłodnicza dostosowana do wymiarów autobusu:
minimum 25 kW.
- 6) Kasowniki:
- a) Co najmniej jeden przypadający na każde drzwi dla pasażerów (z uwzględnieniem kasowników dostarczonych przez Zamawiającego montowanych przy drugich i trzecich drzwiach) umożliwiające wydruk min.16 znaków, w tym kolejno: pierwsze sześć znaków w uzgodnieniu z zamawiającym, dwucyfrowa końcówka numeru bocznego pojazdu, dzień (dd), miesiąc (mm), godzina (gg), minuta (mm) oraz

	<p>umożliwiający współpracę z autokomputerem. Kasowniki wyposażone w zegar elektroniczny widoczny dla pasażerów.</p> <p>b) Instalacja kablowa w całym pojeździe pozwalająca na późniejsze podłączenie dodatkowych kasowników dwusystemowych w zamian za zainstalowane kasowniki standardowe –okablowanie zgodne z RS-485 umożliwiające w przyszłości montaż kasowników dwusystemowych.</p> <p>c) Miejsce montażu przekazanych przez zamawiającego kasowników dwusystemowych – przy drugich drzwiach.</p> <p>7) System monitoringu:</p> <p>a) Umożliwiający bieżącą rejestrację zdarzeń w całej przestrzeni pasażerskiej pojazdów podczas obsługi linii komunikacyjnych w postaci cyfrowej na rejestratorze danych współpracującym z kamerami, a następnie archiwizowanie i przeglądanie zgromadzonych nagrań.</p> <p>b) Wymagana jest praca monitoringu w cyklu ciągłym po włączeniu zapłonu oraz w trybie ciągłym przez okres 30 min. po wyłączeniu zapłonu. Obraz z kamer musi zawierać następujące informacje: numer autobusu, numer linii i kierunek jazdy, datę i godzinę, przystanek oraz prędkość jazdy.</p> <p>c) Zapis obrazu musi być trwale zabezpieczony przed modyfikacją, w celu możliwości wykorzystania jako dowodu w postępowaniu dochodzeniowym i sądowym.</p> <p>Szczegółowe parametry techniczne systemu monitoringu określa pkt 11 Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów stanowiących Załącznik Nr 1 do Umowy.</p> <p>8) Moduł GPS Wyposażenie pojazdu w odbiornik GPS oraz elementów do komunikacji GPRS, dostarczone przez zamawiającego.</p> <p>9) Autokomputer: Wyposażenie pojazdu w autokomputer dostarczony przez zamawiającego.</p> <p>10) Łączność: Wyposażenie pojazdu w urządzenia zapewniające bieżącą łączność telefoniczną/radiową pomiędzy kierującym pojazdem a punktem dyspozytorskim Wykonawcy, policją i pogotowiem ratunkowym.</p> <p>11) Automat biletowy: a) Pojazd musi być wyposażony w automat do sprzedaży biletów, b) Lokalizacja automatu: w przestrzeni przeznaczonej dla pasażerów stojących znajdującej się w pobliżu II drzwi pojazdu, w taki sposób, aby nie utrudniał pasażerom, a szczególnie osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim lub z wózkiem dziecięcym zajęcia wyznaczonego dla nich miejsca.</p> <p>Szczegółowe parametry techniczne systemu monitoringu określa pkt 15 Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów stanowiących Załącznik Nr1 Do Umowy.</p>
4.1.3.	Brak śladów rdzy i widocznych uszkodzeń wewnątrz i na zewnątrz pojazdu
4.2.	Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 4 rozumie się:
4.2.1.	Brak jednego dokumentu przewidzianego przepisami prawa lub Umowy (standard 4.1.1.)
4.2.2.	brak albo niesprawność jednego elementu wyposażenia pojazdu (standard 4.1.2.)
4.2.3.	Ślady rdzy i widoczne uszkodzenia wewnątrz i na zewnątrz pojazdu (standard 4.1.3.)

	4.3.	Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 4 rozumie się:
	4.3.1.	Brak dwóch lub więcej dokumentów przewidzianych przepisami prawa i Umowy (standard 4.1.1.)
	4.3.2.	brak albo niesprawność dwóch lub więcej elementów wyposażenia pojazdu (standard 4.1.2.)
5. Czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów	5.1.	Za standard wykonania usługi w zakresie pkt 5 rozumie się:
	5.1.1.	wyjazd z zajezdni na trasę posprzątanego i umytego wewnątrz i na zewnątrz pojazdu (zamiatanie i mycie podłogi na mokro, mycie pojazdu z zewnątrz na myjni, usunięcie napisów, graffiti, naklejek, gum do żucia itp.),
	5.1.2.	usuwanie na bieżąco (w miarę możliwości) zanieczyszczeń pojazdu powstałych podczas kursowania na linii (śmiecie, butelki, puszki, gumy do żucia, ziemia, błoto i śnieg naniesione przez pasażerów oraz innych zanieczyszczeń spowodowanych przez pasażerów),
	5.1.3.	usuwanie drobnych uszkodzeń elementów wyposażenia pojazdu oraz tapicerki (na bieżąco w zależności od wystąpienia uszkodzenia),
	5.1.4.	mycie okładzin bocznych oraz innych elementów wyposażenia wnętrza pojazdu (co najmniej raz w miesiącu),
	5.1.5.	odkurzanie i pranie tapicerki (co najmniej raz w miesiącu),
	5.1.6.	mycie szyb wewnątrz pojazdu (co najmniej raz na dwa tygodnie),
	5.2.	Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 5 rozumie się:
	5.2.1.	wyjazd z zajezdni na trasę nieposprzątanego i nieumytego wewnątrz i na zewnątrz pojazdu (niepozamiatana i niemyta podłoga na mokro, niemyty pojazd z zewnątrz na myjni, nieusunięte napisy, graffiti, naklejki, gumy do żucia itp.)
	5.2.2.	nieusunięte na bieżąco (w miarę możliwości) zanieczyszczenia pojazdu powstałe podczas kursowania na linii (śmiecie, puszki, gumy do żucia, ziemia, błoto i śnieg naniesione przez pasażerów itp.)
	5.2.3.	nieusunięte na bieżąco drobne uszkodzenia elementów wyposażenia pojazdu oraz tapicerki
	5.2.4.	nieumyte okładziny boczne oraz inne elementy wyposażenia wnętrza pojazdu (co najmniej raz w miesiącu)
	5.2.5.	nieodkurzona i nieuprana tapicerka (co najmniej raz w miesiącu)
	5.2.6.	nieumyte szyby wewnątrz pojazdu (co najmniej raz na dwa tygodnie)
6. Obsługa pasażerów i zachowanie kierowcy	6.1.	Za standard wykonania usługi w zakresie pkt 6 rozumie się:
	6.1.1.	jazda płynna, bez nagłych, zbędnych zahamowań i szarpania pojazdem, łagodne wjeżdżanie w zatokę przystankową lub na przystanek bez zatoki, łagodne wyjeżdżanie z zatoki lub przystanku
	6.1.2.	wygląd prowadzącego pojazd wg wzoru przedstawionego przez przewoźnika i zaakceptowanego przez zamawiającego.
	6.1.3.	Posiadanie i sprzedaż biletów każdego rodzaju przeznaczonych do sprzedaży przez kierowcę
	6.1.4.	Zachowanie kierowcy: <ul style="list-style-type: none"> a) grzeczne i uprzejme zachowanie prowadzącego pojazd wobec pasażerów, b) udzielanie pasażerom informacji (podczas postoju pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, c) pomoc osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym rozłożenie platformy lub uruchomienie tzw. „przyklęku”, d) niepalenie przez kierowcę wyrobów tytoniowych i tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu, e) nieprowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy (nie dotyczy prowadzenia rozmów przez zestaw głośnomówiący),

	f) nieprowadzenie pojazdu pod wpływem innych środków odurzających.
6.1.5.	poddanie się przez prowadzącego pojazd czynnościom kontrolnym prowadzonym przez osoby upoważnione przez Zamawiającego
6.2.	Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 6 rozumie się:
6.2.1.	Odmowa sprzedaży biletu, brak biletów każdego rodzaju przeznaczonych do sprzedaży u kierowcy
6.2.2	ubranie prowadzącego pojazd niezgodne z zaakceptowanym wzorem.
6.3.	Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 6 rozumie się:
6.3.1	jazdę z nagłymi zahamowaniami oraz szarpaniem pojazdu, powodującą trudność utrzymania się pasażerów stojących w pojeździe, nagłe wjechanie w zatokę lub na przystanek bez zatoki powodujące przewrócenie się stojących pasażerów w pojeździe lub ochlapanie wodą deszczową lub błotem pośniegowym pasażerów stojących na przystanku
6.3.2	<ol style="list-style-type: none"> 1) opryskliwe i niekulturalne zachowanie prowadzącego pojazd, 2) używanie przez prowadzącego pojazd przekleństw, słów wulgarnych i słów powszechnie uznawanych za obraźliwe, 3) nieudzielanie pasażerom informacji (podczas postoju pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, 4) nieudzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym nierozłożenie platformy dla wózków lub nieuruchomienie tzw. „przyklęku”, 5) palenie wyrobów tytoniowych i tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu, 6) prowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy bez zestawu głośnomówiącego, 7) prowadzenie pojazdu pod wpływem środków odurzających.
6.3.3	Niepoddanie się przez prowadzącego pojazd czynnościom kontrolnym prowadzonym przez osoby upoważnione przez Zamawiającego

W przypadku stwierdzenia wystąpienia naruszeń opisanych w powyższym Załączniku nr 8 do umowy-Standardy Świadczenia Usług, Zamawiający ma prawo naliczyć kary w wysokości:

1. 50 – krotność biletu jednoprzejazdowego normalnego, obowiązującego w pierwszej strefie biletowej, uprawniającego do jednokrotnego przejazdu na dowolnej trasie linii komunikacyjnej bez możliwości przesiadania się do innego pojazdu – za każde naruszenie,
2. 100 – krotność biletu jednoprzejazdowego normalnego, obowiązującego w pierwszej strefie biletowej, uprawniającego do jednokrotnego przejazdu na dowolnej trasie linii komunikacyjnej bez możliwości przesiadania się do innego pojazdu – za każde poważne naruszenie.