

<p><b>Jakość świadczonych usług w komunikacji miejskiej będzie rozliczana przy zastosowaniu następujących wskaźników jakości:</b></p>	<p><b>Standard wykonania usług, naruszenia standardów wykonania usług</b></p>														
<p>1. Punktualność kursowania pojazdów na danej linii</p>	<p>1.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 1 rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="371 656 1524 1173"> <tr> <td data-bbox="371 656 459 786">1.1.1.</td> <td data-bbox="459 656 1524 786">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)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 786 459 857">1.1.2.</td> <td data-bbox="459 786 1524 857">Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy</td> </tr> </table> <p>1.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1 rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="371 925 1524 1173"> <tr> <td data-bbox="371 925 459 1008">1.2.1.</td> <td data-bbox="459 925 1524 1008">odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1008 459 1077">1.2.2.</td> <td data-bbox="459 1008 1524 1077">odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1077 459 1173">1.2.3.</td> <td data-bbox="459 1077 1524 1173">każdy nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy</td> </tr> </table> <p>1.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1. rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="371 1263 1524 1440"> <tr> <td data-bbox="371 1263 459 1364">1.3.1.</td> <td data-bbox="459 1263 1524 1364">niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1364 459 1440">1.3.2.</td> <td data-bbox="459 1364 1524 1440">Odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</td> </tr> </table>	1.1.1.	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)	1.1.2.	Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy	1.2.1.	odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy	1.2.2.	odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy	1.2.3.	każdy nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy	1.3.1.	niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii	1.3.2.	Odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy
1.1.1.	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)														
1.1.2.	Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy														
1.2.1.	odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy														
1.2.2.	odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy														
1.2.3.	każdy nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy														
1.3.1.	niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii														
1.3.2.	Odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy														
<p>2. Zatrzymywanie się na przystankach</p>	<p>2.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 2 rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="371 1518 1524 2096"> <tr> <td data-bbox="371 1518 459 1653">2.1.1.</td> <td data-bbox="459 1518 1524 1653">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)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1653 459 1792">2.1.2.</td> <td data-bbox="459 1653 1524 1792">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1792 459 1872">2.1.3.</td> <td data-bbox="459 1792 1524 1872">otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1872 459 1962">2.1.4.</td> <td data-bbox="459 1872 1524 1962">zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliżej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawężdzi jezdni</td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1962 459 2096">2.1.5.</td> <td data-bbox="459 1962 1524 2096">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</td> </tr> </table> <p>2.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="371 2201 1524 2240"> <tr> <td data-bbox="371 2201 459 2240">2.2.1.</td> <td data-bbox="459 2201 1524 2240">niezatrzymanie się choćby na jednym przystanku ujętym w rozkładzie danego</td> </tr> </table>	2.1.1.	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)	2.1.2.	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	2.1.3.	otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;	2.1.4.	zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliżej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawężdzi jezdni	2.1.5.	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	2.2.1.	niezatrzymanie się choćby na jednym przystanku ujętym w rozkładzie danego		
2.1.1.	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)														
2.1.2.	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														
2.1.3.	otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;														
2.1.4.	zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliżej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawężdzi jezdni														
2.1.5.	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														
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.	System informacji pasażerskiej: Zgodny z wymaganiami określonymi w Załączniku Nr 1 do Umowy- Warunki 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 i 2, dodatkowo wewnątrz w sposób widoczny dla pasażerów: przy kabinie kierowcy, naprzeciwko drugich drzwi dla pasażerów, naprzeciwko trzecich drzwi dla pasażerów oraz naprzeciwko czwartych drzwi dla pasażerów lub na tylnej ścianie pojazdu. Szczegółowe umiejscowienie numerów zostanie uzgodnione z Zamawiającym, d) Oznaczenie pojazdu piktogramami, których wzór zostanie dostarczony przez Zamawiającego. Umiejscowienie piktogramów zostanie uzgodnione z Zamawiającym, e) Oznaczenie numeru brygady w formie poziomej A5 umieszczone w sposób widoczny za przednią szybą. Wzór informacji z numerem linii zostanie przekazany przez Zamawiającego.
	3.1.3.	Reklamy: 1) Dopuszczalne wyłącznie wewnątrz pojazdu 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). Niedopuszczalne jest umieszczanie reklam na szymbach, na których znajdują się tablice z trasą przejazdu (tzw. koraliki) oraz na tylnej szybie pojazdu.

	<p>2) Wewnątrz pojazdu – w postaci monitorów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dopuszcza się wyłącznie reklamy oparte na wizji – przekaz foniczny jest zabroniony,</li> <li>b) w każdym przypadku oraz czasie system musi umożliwiać prezentację materiałów skierowanych do pasażerów, przygotowanych przez Zamawiającego</li> <li>c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji układu przestrzeni informacyjnej i reklamowej na monitorze.</li> </ul> <p>Inne formy reklamy wewnątrz pojazdów wymagają zgody Zamawiającego.</p>
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"> <li>a) Trzy gabloty (ramki) informacyjne w przestrzeni pasażerskiej umożliwiające łatwą wymianę materiałów, zabezpieczone przed otwarciem przez osoby niepowołane - jedna formatu A2 (układ poziomy), dwie formatu A3 (układ pionowy),</li> <li>b) Jedna ramka formatu A5 (układ poziomy) umieszczona u dołu szyby przedniej na wprost kierowcy, umożliwiająca łatwą wymianę materiałów,</li> </ul>
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. Prawidłowość wyposażenia i stan techniczny pojazdów	<p>4.1 Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 4 rozumie się:</p> <p>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)</p> <p>4.1.2. Wyposażenie pojazdu we wszystkie elementy wyposażenia przewidziane przepisami prawa oraz Umowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Drzwi pasażerskie: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Liczba drzwi dla pasażerów (uruchamianych mechanicznie, zdalnie sterowanych przez kierowcę, otwieranych do wewnątrz lub na zewnątrz) w autobusie klasy maxi: 3, klasy mega:4.</li> <li>b) Układ drzwi pasażerskich w autobusie <ul style="list-style-type: none"> <li>klasy maxi: pierwsze przed I osią, drugie pomiędzy osiami, trzecie za II osią pojazdu.</li> <li>klasy mega: pierwsze przed I osią, drugie pomiędzy I i II osią, trzecie</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

przed III osią, czwarte za III osią pojazdu.  
Wszystkie drzwi dwuskrzydłowe.

- 2) Miejsca pasażerskie:
  - a) Liczba miejsc siedzących dla pasażerów (siedzenia 1 ½ liczone jako pojedyncze) w autobusie:  
klasy maxi: minimum 25 nieskładanych  
klasy mega: minimum 38 nieskładanych  
Liczba miejsc dla pasażerów w autobusie:  
klasy maxi: minimum 95,  
klasy mega: minimum 140.
  - b) Siedzenia typu miejskiego z miękką wkładką na siedzisku, motyw graficzny tapicerki siedzeń zgodny z załącznikiem nr 3 do załącznika nr 1
- 3) Wnętrze autobusu:
  - a) Wyposażenie w urządzenia oświetlające wnętrze pojazdu – w warunkach niedostatecznej widoczności zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego
  - b) Wyposażenie w uchwyty i poręcze, zapewniające bezpieczeństwo jazdy wszystkim pasażerom korzystającym z miejsc stojących i niepełnosprawnym.
  - c) Wyposażenie w porty USB (typ A) w przestrzeni pasażerskiej autobusów:  
klasy maxi: jeden podwójny i jeden pojedynczy w kabinie kierowcy,  
klasy mega: dwa podwójne i jeden pojedynczy w kabinie kierowcy, umożliwiające ładowanie baterii telefonów, tabletów i innych urządzeń mobilnych. Zabudowa podświetlona, z zatyczką zabezpieczającą gniazdo, kolor żółty z czarnym pierścieniem wokół gniazda.
- 4) Kabina kierowcy wyposażona w drzwi z szybą oddzielającą przestrzeń pasażerską od kierowcy, sięgająca do osi podłużnej pojazdu. Drzwi wyposażone w: półkę i zamykane okienko do sprzedaży biletów. Pierwsze skrzydło pierwszych drzwi nieudostępnione dla pasażerów, sterowane osobno i niezależnie od skrzydła drzwi dla pasażerów. Zastosowanie poręczy oddzielającej przejście za pierwszymi drzwiami dla pasażerów i dla kierowcy.
- 5) Ogrzewanie i wentylacja:
  - a) Liczba okien otwieranych: minimum 50 % okien bocznych po każdej stronie pojazdu posiada górną część otwieraną przesuwnie w przedziale pasażerskim autobusu (do liczby tej nie wlicza się okien o szerokości mniejszej niż 700 mm). Część przesuwna okna zabezpieczona przed samoczynnym przesuwaniem się jej podczas jazdy. Wysokość części przesuwnej nie mniejsza niż 30 % wysokości okna i nie większa niż 50 % wysokości okna
  - b) Liczba uchylnych wywietrzników dachowych (klap dachowych) w autobusach  
klasy maxi: co najmniej 2  
klasy mega: co najmniej 3
  - c) Sprawne i wydajne urządzenia grzewcze uruchamiane przez kierującego.
  - d) Sprawna i wydajna klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej składająca się z:  
w autobusie klasy maxi: co najmniej jednego agregatu chłodniczego z równomiernym rozprowadzeniem chłodzonego powietrza wewnątrz pojazdu.  
w autobusie klasy mega: co najmniej dwóch agregatów chłodniczych 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:  
klasa maxi: minimum 25 kW.  
klasa mega: minimum 44 kW.

		<p>6) Kasowniki:</p> <p>a) Co najmniej jeden przypadający na każde drzwi dla pasażerów (z uwzględnieniem kasowników dostarczonych przez Zamawiającego montowanych przy drugich 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 umożliwiające współpracę z autokomputerem. Kasowniki wyposażone w zegar elektroniczny widoczny dla pasażerów.</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>8) Automat biletowy:</p> <p>a) Pojazd musi być wyposażony w automat do sprzedaży biletów,</p> <p>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 autobusów określa Załącznik Nr 1 do Umowy Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów.</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.	<p>Za standard wykonania usługi w zakresie pkt 5 rozumie się:</p> <p>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.),</p> <p>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),</p> <p>5.1.3. usuwanie drobnych uszkodzeń elementów wyposażenia pojazdu oraz</p>

	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 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, zgodnych z obowiązującą taryfą.
6.1.4.	Zachowanie kierowcy: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) grzeczne i uprzejme zachowanie prowadzącego pojazd wobec pasażerów,</li> <li>b) udzielanie pasażerom informacji (podczas postoju pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, posługiwanie się językiem polskim w stopniu komunikatywnym,</li> <li>c) pomoc osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym rozłożenie platformy lub uruchomienie tzw. „przykłąku”,</li> <li>d) niepalenie przez kierowcę wyrobów tytoniowych i tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu,</li> <li>e) nieprowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy (nie dotyczy prowadzenia rozmów przez zestaw głośnomówiący),</li> <li>f) nieprowadzenie pojazdu pod wpływem innych środków odurzających.</li> </ul>
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.	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, brak komunikatywnej znajomości języka polskiego, 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, 8) stosowania niewłaściwej taryfy lub biletów przez kierowcę.
	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 jednorazowego 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 jednorazowego 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.