

| | |
|---|---|
| <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. Stopień realizacji planowych kursów i 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. Wykonanie wszystkich kursów w całości, tj. 100 % wzkm dla planowych kursów</p> <p>1.1.2. Odjazd z przystanku nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 5 minut, w odniesieniu do godziny odjazdu określonej w rozkładzie jazdy (nie dotyczy przystanku początkowego)</p> <p>1.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1 rozumie się:</p> <p>1.2.1. wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowych kursów</p> <p>1.2.2. odjazd z przystanku później niż 5 minut albo odjazd wcześniej niż 1 minutę</p> <p>1.2.3. 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. niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii</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. zatrzymywanie pojazdu na wszystkich przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy dla określonej linii oraz na tych przystankach na żądanie, na których pasażerowie zgłaszają zamiar opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu</p> <p>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</p> <p>2.1.3. otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;</p> <p>2.1.4. zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliżej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawędzi jezdni</p> <p>2.2 Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:</p> <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)</p> <p>2.2.2. zatrzymanie pojazdu niezgodnie z warunkami wymienionymi w pkt. 2.1.2. i 2.1.4.</p> <p>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</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | 2.2.4. | nieuzasadnione zatrzymanie pojazdu poza przystankami określonymi w rozkładzie jazdy |
| | 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 |
| 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> <p>a)z przodu: numerem linii, nazwą przystanku końcowego określającą kierunek jazdy oraz tabliczką z numerem brygady w formacie poziomym A5 umieszczona w sposób widoczny za przednią szybą,</p> <p>b)z tyłu: numerem linii (dopuszcza się również nazwę przystanku końcowego),</p> <p>c)z boku na zewnątrz: numerem linii i trasą przejazdu określoną głównymi ulicami – jedna tablica pomiędzy pierwszymi i drugimi drzwiami,</p> <p>d)wewnątrz: za kabiną kierowcy tablicą z numerem linii i nazwą przystanku końcowego,</p> <p>e)wewnątrz pomiędzy pierwszymi i drugimi drzwiami: tablicą z numerem linii i listą przystanków (tzw. koraliki),</p> <p>f)oznaczenie wyjazdów i zjazdów z linii tablicą „Przejazd techniczny” lub bez oznaczenia liniowego,</p> <p>g)w przypadkach określonych przez Zamawiającego, oznaczenie za przednią szybą pojazdu na żółtej tablicy lub wyświetlaczu elektronicznym: „Trasa zmieniona”, Trasa skrócona”, Kurs skrócony”.</p> <p>h)czterocyfrowym numerem ewidencyjnym zgodnie z załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy Rysunek 1 i 2, dodatkowo wewnątrz przy kabinie kierowcy w sposób widoczny dla pasażerów oraz naprzeciwko drzwi wejściowych dla pasażerów,</p> <p>i)nazwą/logo/znakiem firmy przewoźnika,</p> <p>j)piktogramami, których wzory zostały przekazane przez Zamawiającego,</p> <p>k)umieszczenie piktogramów zgodnie z zaleceniem Zamawiającego,</p> <p>l)tablicami informacyjnymi zamawiającego zawierającymi cennik, wykaz ulg w przejazdach, przepisy porządkowe, itp. zgodne z warunkami technicznymi stanowiącymi załącznik nr 1 do umowy.</p> |
| | 3.1.2. | <p>Wygląd pojazdu:</p> <p>W przypadku pojazdów:</p> <p>a) polakierowanych (lub oklejonych) zgodnie z kolorystyką Zamawiającego (kolory biały, zielony, czerwony) naniesienie oznakowania graficznego (logo miasta, adres www), zgodnie z załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy Rysunek 1. Obudowy urządzeń zamontowanych na dachu w kolorze czerwonym lub białym. Szczegółowe wymalowanie poszczególnych typów pojazdów oraz rozmieszczenie elementów graficznych zostanie zatwierdzone przez Zamawiającego,</p> <p>b) niepolakierowanych (lub nieoklejonych) zgodnie z kolorystyką Zamawiającego, umieszczenie logo i nazwy ZTM (wzór naklejki zostanie przekazany przez Zamawiającego), na przedniej ścianie w miejscu</p> |

| | |
|---|---|
| | uzgodnionym z Zamawiającym. |
| | Wszystkie pojazdy, niezależnie od kolorystyki zewnętrznej, posiadają naklejone numery boczne, nazwę/logo przewoźnika, herb miasta rozmieszczone zgodnie z załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy Rysunek 1. |
| | 3.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 3 rozumie się: |
| 3.2.1. | nieprawidłowe oznaczenie lub brak przynajmniej jednego elementu oznaczenia wymaganego w pkt. 3.1.1. |
| | 3.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 3 rozumie się: |
| 3.3.1. | nieprawidłowe oznaczenie lub brak przynajmniej dwóch elementu 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 | 4.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 4 rozumie się: |
| 4.1.1. | <p>wyposażenie pojazdu we wszystkie elementy wyposażenia i dokumenty przewidziane przepisami prawa oraz niniejszej Umowy:</p> <p>a) tzw. „przyklęk”, umożliwiający obniżenie poziomu podłogi w I i II drzwiach pojazdu,</p> <p>b) hamulec przystankowy uniemożliwiający ruszenie pojazdu z otwartymi drzwiami pasażerskimi,</p> <p>c) przyciski wewnątrz (w pobliżu miejsca dla wózków) i na zewnątrz (przy drzwiach umożliwiających wjazd wózkami), umożliwiające zasygnalizowanie kierowcy potrzeby obniżenia poziomu podłogi lub użycia pochylni,</p> <p>d) urządzenia oświetlające wnętrze pojazdu zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego w warunkach niedostatecznej widoczności,</p> <p>e) uchwyty i poręcze zapewniające bezpieczeństwo jazdy wszystkim pasażerom korzystającym z miejsc stojących i niepełnosprawnym,</p> <p>f) przyciski „STOP” wewnątrz do sygnalizacji zamiaru opuszczenia pojazdu przez pasażerów. Jeden przycisk na każde 5 miejsc siedzących, równomiernie rozmieszczone w przestrzeni pasażerskiej, w tym przy każdych drzwiach.</p> <p>g) kasowniki, co najmniej jeden przypadający na każde drzwi dla pasażerów (z uwzględnieniem kasowników dostarczonych przez Zamawiającego), umożliwiające wydruk m.in. 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>h) kasowniki dwusystemowe: 1 szt.</p> <p>i) odbiornik GPS oraz elementy do komunikacji GPRS w każdym pojeździe,</p> <p>j) autokomputer w każdym pojeździe,</p> <p>k) w przypadku kabiny typu zamkniętego wyposażenie pojazdu w okienko i półkę do sprzedaży biletów,</p> <p>l) w przypadku wyposażenia kabiny kierowcy w szyby boczne, oklejanie ich tylko folią w kolorze czarnym,</p> |

| | |
|---|---|
| | m) urządzenia zapewniające ogrzewanie pojazdu uruchamiane przez kierującego, zapewniające utrzymanie w przedziale pasażerskim temperatury powietrza min. + 10°C przy temperaturze zewnętrznej poniżej + 5°C |
| 4.1.2. | <p>wykonywanie kursów pojazdami zgodnymi z Umową według poniższych warunków:</p> <p>a) drzwi dla pasażerów uruchamiane mechanicznie, zdalnie sterowane przez kierowcę, otwierane do wewnątrz lub na zewnątrz: minimum 3,</p> <p>b) układ drzwi w autobusie: pierwsze przed I osią, drugie pomiędzy osiami, trzecie za II osią. Co najmniej drugie i trzecie drzwi w pojazdach klasy maxi i mega muszą być dwuskrzydłowe,</p> <p>c) szerokość drzwi w świetle drugich i trzecich co najmniej 1100 mm, pozostałe co najmniej 650 mm. W przypadku pierwszych drzwi dwuskrzydłowych, pierwsze skrzydło może nie być udostępnione dla pasażerów,</p> <p>d) niska podłoga autobusu: na całej długości autobusu lub obniżona tylko pomiędzy pierwszymi a drugimi drzwiami (max. wysokość podłogi w drzwiach 360 mm) oraz bez stopni poprzecznych wewnątrz pojazdów,</p> <p>e) liczba miejsc dla pasażerów w autobusie (siedzenia 1½ liczone jako pojedyncze): siedzących minimum 27 (w tym 25 nieskładanych), liczba miejsc ogółem minimum 90,</p> <p>f) siedzenia typu miejskiego z miękką wkładką na siedzisku i oparciu,</p> <p>g) liczba okien otwieranych (uchylnych lub przesuwanych) 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),</p> <p>h) liczba uchylnych wywietrzników dachowych (klap dachowych) w autobusach - co najmniej 2, Dopuszcza się zmniejszenie tej liczby w autobusie do 1, w przypadku, gdy pojazd wyposażony jest w klimatyzację przedziału pasażerskiego lub w którym liczba okien otwieranych w przedziale pasażerskim wynosi nie mniej niż 8.</p> <p>i) wydzielone miejsce na wózek dziecięcy lub inwalidzki - o długości co najmniej 1700 mm.</p> |
| 4.2. | Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt.4 rozumie się: |
| 4.2.1 | brak lub niesprawność jednego elementu wyposażenia pojazdu lub dokumentu przewidzianego przepisami prawa oraz niniejszej Umowy, |
| 4.3. | Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 4 rozumie się: |
| 4.3.1. | brak w wyposażeniu pojazdu co najmniej dwóch elementów wyposażenia pojazdu i dokumentu przewidzianego przepisami prawa oraz niniejszej Umowy, wykonywanie kursów pojazdami niezgodnymi z Umową |
| 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 zanieczyszczeń pojazdu powstałych podczas kursowania na linii (śmiecie, puszki, gumy do żucia, ziemia, błoto i śnieg naniesione przez |

| | | |
|---|--------|--|
| | | pasażerów oraz innych zanieczyszczeń spowodowanych przez pasażerów) - na bieżąco, po każdym zakończeniu kursu, |
| | 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 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, po każdym zakończeniu kursu 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. | Posiadanie i sprzedaż biletów każdego rodzaju przez kierowcę |
| | 6.1.3. | Zachowanie kierowcy: 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 jeśli pojazd jest w nią wyposażony lub uruchomienie tzw. „przyklęku”, d)niepalenie przez kierowcę wyrobów tytoniowych oraz tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu, e)nieprowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy (nie dotyczy prowadzenia rozmów przez zestaw głośnomówiący), |
| | 6.1.4. | 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. | Omowa sprzedaży biletu, brak biletów każdego rodzaju w sprzedaży u kierowcy |

| | |
|--------|--|
| | 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 ochłapanie wodą deszczową lub błotem pośniewowym pasażerów stojących na przystanku |
| 6.3.2. | a) opryskliwe i niekulturalne zachowanie prowadzącego pojazd, b) używanie przez prowadzącego pojazd przekleństw, słów wulgarnych i słów powszechnie uznawanych za obraźliwe, c) nieudzielanie pasażerom informacji (podczas postoju pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, d) nieudzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym nierozłożenie platformy dla wózków jeżeli pojazd jest w nią wyposażony lub nieuruchomienie tzw. „przykłąku”, e) palenie wyrobów tytoniowych oraz tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu, f) prowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy bez zestawu głośnomówiącego, |
| 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. 25 – krotność biletu jednonprzejazdowego 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. 50 – krotność biletu jednonprzejazdowego 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.