

Standardy Świadczenia Usług

<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> <table border="1" data-bbox="363 775 1525 1061"> <tr> <td data-bbox="363 775 459 824">1.1.1.</td> <td data-bbox="459 775 1525 824">Wykonanie każdego kursu w całości, tj. 100 % wzkm dla planowanego kursu</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 824 459 949">1.1.2.</td> <td data-bbox="459 824 1525 949">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="363 949 459 1061">1.1.3.</td> <td data-bbox="459 949 1525 1061">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="363 1133 1525 1447"> <tr> <td data-bbox="363 1133 459 1214">1.2.1.</td> <td data-bbox="459 1133 1525 1214">wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowanego kursu</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1214 459 1285">1.2.2.</td> <td data-bbox="459 1214 1525 1285">odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1285 459 1357">1.2.3.</td> <td data-bbox="459 1285 1525 1357">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="363 1357 459 1447">1.2.4.</td> <td data-bbox="459 1357 1525 1447">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="363 1541 1525 1715"> <tr> <td data-bbox="363 1541 459 1644">1.3.1.</td> <td data-bbox="459 1541 1525 1644">niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1644 459 1715">1.3.2.</td> <td data-bbox="459 1644 1525 1715">Odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy</td> </tr> </table>		1.1.1.	Wykonanie każdego kursu w całości, tj. 100 % wzkm dla planowanego kursu	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 (z wyłączeniem przystanku początkowego)	1.1.3.	Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy	1.2.1.	wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowanego kursu	1.2.2.	odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy	1.2.3.	odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy	1.2.4.	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.	Wykonanie każdego kursu w całości, tj. 100 % wzkm dla planowanego kursu																			
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 (z wyłączeniem przystanku początkowego)																			
1.1.3.	Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy																			
1.2.1.	wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowanego kursu																			
1.2.2.	odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy																			
1.2.3.	odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy																			
1.2.4.	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="363 1796 1525 2240"> <tr> <td data-bbox="363 1796 459 1930">2.1.1.</td> <td data-bbox="459 1796 1525 1930">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="363 1930 459 2065">2.1.2.</td> <td data-bbox="459 1930 1525 2065">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="363 2065 459 2154">2.1.3.</td> <td data-bbox="459 2065 1525 2154">otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 2154 459 2240">2.1.4.</td> <td data-bbox="459 2154 1525 2240">zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliżej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawędzi jezdni</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 krawędzi jezdni										
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 krawędzi jezdni																			

Standardy Świadczenia Usług

	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. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:
	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. nieuzasadnione zatrzymanie pojazdu poza przystankami określonymi w rozkładzie jazdy
	2.2.5. 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)
3. Prawdliwość oznakowania i wygląd pojazdów	3.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 3 rozumie się:
	<p>3.1.1. 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 (oddzielnie dla pierwszego i drugiego członu): numer linii i trasa przejazdu określona głównymi ulicami, d) Wyświetlacze wewnątrz (za kabiną kierowcy oraz w drugim członie): numer linii i nazwa przystanku końcowego, trasa przejazdu, nazwa obecnego przystanku, nazwa następnego przystanku, aktualna data i godzina, inne informacje w uzgodnieniu z Zamawiającym, e) Monitory wewnątrz pojazdu (oddzielnie dla pierwszego i drugiego członu): informacje o trasie przejazdu danej linii, f) Wyświetlacz wewnętrzny sygnalizacji przycisku „STOP” (za kabiną kierowcy oraz w drugim członie bezpośrednio za przegubem prostopadle do osi pojazdu), g) realizacja przejazdów nie będących realizacją kursów na podstawie rozkładów jazdy z oznaczeniem „Przejazd techniczny” lub bez oznaczenia, 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>

Standardy Świadczenia Usług

techniczno- eksploatacyjne autobusów wraz z załącznikami.

3.1.2. Wygląd pojazdu:

1) Oznakowanie i kolorystyka zewnętrzna:

- a) Lakierowanie zgodnie z kolorystyką Zamawiającego (kolory: biały, zielony, czerwony) oraz naniesienie oznakowania graficznego. Logo 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 . 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 oraz naprzeciwko wszystkich drzwi wejściowych dla pasażerów. Szczegółowe umiejscowienie numerów zostanie uzgodnione z Zamawiającym,
- d) Oznaczenie pojazdu piktogramami i dodatkowymi komunikatami związanymi z obsługą pasażerów, których wzór zostanie dostarczony przez Zamawiającego. Umiejscowienie piktogramów i dodatkowych komunikatów 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.

2) Reklamy (dopuszczalne wyłącznie wewnątrz pojazdów):

- a) umieszczenie komunikatów i reklam wewnątrz pojazdu wyłącznie w przygotowanych do tego gablotach (bez naklejania reklam bezpośrednio na szyby pojazdu) oraz w sposób nie zasłaniający 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.
- b) W przypadku reklam emitowanych na monitorach, dopuszcza się wyłącznie reklamy oparte na wizji – przekaz foniczny jest zabroniony,
- c) W każdym przypadku oraz czasie system musi umożliwiać prezentację materiałów skierowanych do pasażerów, przygotowanych przez Zamawiającego.

Szczegółowe parametry i warunki zamieszczania reklam określa pkt. 13 warunków techniczno – eksploatacyjnych stanowiących Załącznik nr 1 do umowy - Warunki techniczno- eksploatacyjne autobusów.

3) Gabloty przeznaczone do zamieszczania materiałów informacyjnych zamawiającego tj. cennika, wykazu ulg w przejazdach, przepisów porządkowych itp.:

- 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,

Standardy Świadczenia Usług

		c) Jedna ramka formatu A4 (układ poziomy) umieszczona w przestrzeni pasażerskiej umożliwiająca łatwą wymianę materiałów, zabezpieczona przed otwarciem przez osoby niepowołane.
	3.1.3.	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
	3.3.	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	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.	Wyposażenie pojazdu we wszystkie elementy wyposażenia przewidziane przepisami prawa oraz Umowy: 1) Drzwi pasażerskie: a) Liczba drzwi dla pasażerów (uruchamianych mechanicznie, zdalnie sterowanych przez kierowcę, otwieranych do wewnątrz lub na zewnątrz) w autobusie: 4, b) Układ drzwi pasażerskich w autobusie: pierwsze przed I osią, drugie pomiędzy osiami, trzecie przed III osią, czwarte za III osią pojazdu. Wszystkie drzwi dwuskrzydłowe, c) Minimalna szerokość przejścia w drzwiach autobusu 1200 mm (wymiar mierzony w świetle drzwi przy otwartych drzwiach). Dopuszcza się zastosowanie pierwszych drzwi o szerokości przejścia (wymiar mierzony w świetle drzwi przy otwartych drzwiach) 1090 mm, przy zastrzeżeniu że cała szerokość przejścia zostanie udostępniona dla pasażerów (kabina kierowcy półzamknięta, nie obejmuje drzwi wejściowych). d) W przypadku umieszczenia miejsca na wózek po prawej stronie pojazdu, drzwi wejściowe umożliwiające dostęp do tego miejsca otwierane na zewnątrz, e) Akustyczny sygnał ostrzegawczy przy wszystkich drzwiach, automatycznie sygnalizujący w odstępie 2 sekund zamykanie drzwi przed każdym ich zamknięciem, f) Funkcja otwierania drzwi przez pasażerów, działająca alternatywnie do sterowania drzwiami przez kierowcę „tzw. ciepły guzik”. Szczegółowe parametry drzwi pasażerskich określa pkt. 2 Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów stanowiących Załącznik nr 2 do umowy. 2) Miejsca pasażerskie: a) Liczba miejsc siedzących dla pasażerów (siedzenia 1 ½ liczone jako

Standardy Świadczenia Usług

pojedyncze) w autobusie: minimum 40 (w tym minimum 36 nieskładanych),

- b) Łączna liczba miejsc dla pasażerów: minimum 140,
- c) Liczba siedzeń dostępnych z niskiej podłogi (bez podestów) w autobusie: minimum 8 (do liczby tej wliczane są wyłącznie miejsca nieskładane),
- d) Siedzenia typu miejskiego z miękką wkładką na siedzisku i oparciu,
- e) Siedzenia wykonane z materiałów o wysokiej jakości, odpornych na uszkodzenia, zabrudzenie, akty wandalizmu, łatwe do czyszczenia,
- f) Wkładki tapicerskie siedzeń posiadają wykonany trwałą techniką motyw graficzny, którego wzór zostanie uzgodniony z Zamawiającym.

3) Okna:

- a) minimum 50% okien bocznych po każdej stronie pojazdu posiada górną część otwieraną przesuwnie. Do tej wartości nie wlicza się okien o szerokości mniejszej niż 700 mm,
- b) 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,
- c) okna rozmieszczone równomiernie, niedopuszczalne jest umieszczenie otwieranych okien tylko w przedniej lub tylnej części pojazdu,
- d) Okna otwierane przedziału pasażerskiego z możliwością blokady zamkiem na klucz kwadratowy przez kierowcę w przypadku załączenia klimatyzacji.

4) Wnętrze pojazdu:

- a) Wydzielona przestrzeń przeznaczona do przewozu wózka dziecięcego lub wózka inwalidzkiego, usytuowana pomiędzy pierwszą a drugą osią autobusu, o wymiarach minimum 1800 mm x 750 mm, wyposażona w urządzenia przytrzymujące spełniające wymagania określone w załączniku nr 8 do Regulaminu nr 107 EKG ONZ,
- b) Wydzielona przestrzeń przeznaczona do montażu automatu biletowego nie może zmniejszać wymiarów minimalnych przestrzeni do przewozu wózka dziecięcego lub inwalidzkiego,
- c) W przestrzeni przy drugich drzwiach przeznaczonej dla pasażerów stojących oraz na wózek dziecięcy lub inwalidzki nie może być żadnych poręczy ograniczających manewrowanie wózkiem,
- d) wydzielona przestrzeń przeznaczona dla pasażerów stojących usytuowana w drugim członie autobusu przy ścianie bocznej, o wymiarach minimum 1000 x 750 mm,
- e) Wyposażenie w urządzenia oświetlające wnętrze pojazdu – w warunkach niedostatecznej widoczności zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego,
- f) W przypadku wyposażenia kabiny kierowcy w szyby boczne, dopuszcza się ich oklejenie folią tylko w kolorze czarnym,
- g) Kabina kierowcy typu zamkniętego lub półzamkniętego (wyposażona w drzwi z szybą oddzielającą przestrzeń pasażerską od kierowcy), wyposażona w: półkę i zamykane okienko do sprzedaży biletów, instalację nagłaśniającą umożliwiającą przekazywanie informacji pasażerom,
- h) Podłoga pokryta wykładziną antypoślizgową, łatwo zmywalna,
- i) Przy drzwiach zastosowanie pasa wykładziny w jaskrawym żółtym kolorze o szerokości min. 300 mm - od krawędzi progu, w strefie ruchu skrzydeł drzwi oraz w strefach wydzielonych, np. strefie ograniczania widoczności przy kabinie kierowcy,
- j) Krawędzie progów zewnętrznych, stopni i podestów pod miejsca

Standardy Świadczenia Usług

siedzące – oznaczone w formie naprzemiennych żółto-czarnych trójkątów, dopuszczalna inna forma oznaczenia z zachowaniem przemienności kolorów żółtego i czarnego,

k) Krawędzie zabudowy wnętrza (nadkola, zabudowa silnika) – w kolorze jaskrawożółtym.

5) Ogrzewanie, wentylacja i klimatyzacja:

- a) Wyposażenie pojazdu w niezależne urządzenie zapewniające ogrzewanie przestrzeni pasażerskiej uruchamiane przez kierującego. Ogrzewanie autobusu musi być włączone stale przy temperaturze powietrza poniżej 5° C, natomiast przy temperaturze wyższej – w zależności od potrzeb,
- b) Klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej składająca się z 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. Urządzenie realizuje funkcję chłodzenia-ogrzewania przestrzeni pasażerskiej, automatycznie we współpracy z układem ogrzewania autobusu. Wydajność chłodnicza dostosowana do wymiarów autobusu: minimum 44 kW,
- c) Klimatyzacja włączana jest przez kierowcę lub w sposób automatyczny, gdy temperatura powietrza w przedziale pasażerskim przekroczy 25° C; klimatyzacja powinna umożliwiać utrzymanie temperatury powietrza w zakresie: od 18° C do 25° C w okresie od 1 kwietnia do 31 października, od 5° C do 15° C w okresie od 1 listopada do 31 marca, regularne – co najmniej raz w roku do końca marca – wykonywanie oczyszczenia układu klimatyzacji i wyposażenia wszystkich autobusów w dokument potwierdzający przeprowadzenie takich czynności w wymaganym terminie,
- d) Wentylacja wymuszona w autobusie: minimum 4 wentylatory mechaniczne nawiewno-wyciągowe zabudowane w przedniej i tylnej części pojazdu,
- e) W przestrzeni pasażerskiej zamontowane nagrzewnice w sposób chroniący pasażerów przed przypadkowym zranieniem itp.,
- f) Liczba uchylnych wywietrzników dachowych (klap dachowych): co najmniej 3. Sterowanie otwieraniem i zamykaniem wywietrzników dachowych z kabiny kierowcy. Funkcja automatycznego zamykania wywietrzników w przypadku włączonej klimatyzacji przestrzeni pasażerskiej.

6) Poręcze, uchwyty:

- a) Kolor poręczy pionowych i poziomych oraz poręczy na płatach drzwi – żółty - RAL1004, poręcze malowane proszkowo,
- b) Poręcze poziome wyposażone w uchwyty wiszące do trzymania się dla pasażerów stojących, wykonane jako elastyczne i bezpieczne dla pasażerów, zamontowane w sposób wykluczający przesuwanie się ich na poręczach podczas jazdy,
- c) Rozplanowanie poręczy w sposób umożliwiający przytrzymywanie się przez pasażerów opuszczających miejsca siedzące,
- d) W obrębie miejsc siedzących, przed którymi nie znajdują się inne miejsca siedzące (względem siedziska, a nie autobusu), zamontowane poręcze lub uchwyty ułatwiające opuszczenie miejsca siedzącego.

7) Kasowniki:

- a) Co najmniej jeden przypadający na każde drzwi dla pasażerów (z uwzględnieniem dwóch kasowników dostarczonych przez

Standardy Świadczenia Usług

Zamawiającego montowanych przy drugich i trzecich drzwiach) 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 winny być wyposażone w zegar elektroniczny widoczny dla pasażerów.

- 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.

8) Moduł GPS:

Wyposażenie pojazdu w odbiornik GPS oraz elementów do komunikacji GPRS, dostarczone przez Zamawiającego.

9) Autokomputer:

Wyposażenie pojazdu w autokomputer dostarczony przez Zamawiającego.

10) Informacja pasażerska:

- a) Sterownik systemu informacji pasażerskiej zgodny z pkt. 11.1 Załącznika nr 1 do Umowy – warunki techniczno – eksploatacyjne autobusów,
- b) Kontrastowe tablice kierunkowe LED, posiadające układ ciągłej regulacji natężenia świecenia w zależności od warunków oświetlenia zewnętrznego, o wysokości co najmniej 16 punktów:
- Przednia o długości co najmniej 200 punktów, rozstawienie punktów świetlnych 9-10mm,
 - Dwie boczne (umieszczone w pierwszym i drugim członie autobusu) o długości co najmniej 160 punktów, rozstawienie punktów świetlnych 6-8 mm,
 - Tylne o długości co najmniej 40 punktów, rozstawienie punktów świetlnych 9-10 mm,
 - Wewnętrzne (jedną umieszczoną pod sufitem za kabiną kierowcy, drugą umieszczoną w drugim członie autobusu), o długości co najmniej 120 punktów
- c) Dwie tablice informacyjne wewnętrzne (monitory LCD o przekątnej min. 38"), przeznaczone do prezentowania informacji o trasie przejazdu danej linii. Monitor umieszczony nad oknami bocznymi lub w górnej części okna bocznego w pierwszym i drugim członie pojazdu, o parametrach zgodnych z pkt. 11.3 Załącznika nr 1 do umowy Warunki techniczno – eksploatacyjne autobusów.
- d) Wyświetlacz elektroniczny wewnątrz pojazdu umieszczony za kabiną kierowcy oraz w 2 członie pojazdu, prostopadłe do osi pojazdu pod sufitem, prezentujący naprzemiennie następujące informacje:
- numer linii i nazwę przystanku końcowego, trasę przejazdu wyrażoną ulicami począwszy od ulicy, na której znajduje się pojazd,
 - nazwę obecnego przystanku (przed zatrzymaniem pojazdu i w trakcie postoju) – napis „Przystanek: [nazwa obecnego przystanku]”, w przypadku przystanków „na żądanie” nazwa przystanku z dopiskiem „NŻ”,
 - nazwę 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”,
 - aktualną datę i godzinę,
 - inne informacje w uzgodnieniu z Zamawiającym.

Standardy Świadczenia Usług

e) Wyposażenie pojazdu w komputer pokładowy - urządzenie rejestrujące wybrane informacje dotyczące pracy pojazdu – zgodnie z pkt. 11.7 Załącznika nr 1 do Umowy – Warunki techniczno – eksploatacyjne autobusów. Informacje te muszą być rejestrowane w sposób ciągły, a następnie przechowywane przez służby przewoźnika przez okres 6 miesięcy.

Szczegółowe parametry dotyczące funkcjonalności systemu informacji pasażerskiej opisane są w Załączniku nr 2 do Załącznika nr 1 do umowy – Szczegółowe wymagania dotyczące funkcjonalności Systemu Informacji Pasażerskiej

11) System nagłaśniający:

- a) Wyposażenie pojazdu w system nagłaśniający składający się z mikrofonu dla kierowcy i głośników sufitowych w przestrzeni pasażerskiej: co najmniej 8 głośników: 7 sufitowych w przestrzeni pasażerskiej i 1 w kabinie kierowcy, ponadto 1 głośnik zewnętrzny informacyjno-lokalizacyjny dla osób niedowidzących umieszczony w okolicy I drzwi (dostosowany do współpracy z systemem informacji pasażerskiej).
- b) Sposób rozmieszczenia głośników wewnętrznych ma zapewnić dobrą słyszalność z każdego miejsca w przestrzeni pasażerskiej.

12) Łączność i bezpieczeństwo pasażerów:

- a) Wyposażenie pojazdu w urządzenia zapewniające bieżącą łączność telefoniczną/radiową pomiędzy kierującym pojazdem a punktem dyspozytorskim Wykonawcy, policją i pogotowiem ratunkowym.

13) Przyciski dla pasażerów:

- a) Przyciski wewnętrzne do otwierania drzwi przez pasażerów (tzw. ciepły guzik) mocowane na rurze pionowej w obszarze drzwi: przy drzwiach pierwszych jeden przycisk, przy pozostałych drzwiach po dwa przyciski na każdą drzwi, rozmieszczone po obu stronach drzwi,
- b) Przyciski zewnętrzne do otwierania drzwi przez pasażerów (tzw. ciepły guzik) rozmieszczone w następujący sposób:
 - przy drzwiach dwuskrzydłowych otwieranych do wewnątrz pojazdu: z obu stron po jednej sztuce,
 - przy drzwiach jednoskrzydłowych otwieranych do wewnątrz pojazdu: z lewej strony jedna sztuka,
 - przy drzwiach otwieranych na zewnątrz – jedna sztuka,
- c) Przyciski wewnętrzne przy siedzeniach specjalnych dla pasażerów niepełnosprawnych umożliwiające zasygnalizowanie kierowcy potrzeby obniżenia poziomu podłogi i ewentualnie użycia pochylni:
 - na zewnątrz (przy drzwiach umożliwiających wjazd wózkami): po lewej stronie drzwi w przypadku drzwi otwieranych do wewnątrz pojazdu lub na lewym płacie drzwi w przypadku drzwi otwieranych na zewnątrz,
 - wewnątrz przy miejscu przeznaczonym na wózek.
- d) Przyciski „STOP” (przystanek na żądanie) wewnątrz pojazdu służące do sygnalizacji zamiaru opuszczenia pojazdu przez pasażerów:
 - jeden przycisk na każde 4 miejsca siedzące (do liczby przycisków nie wlicza się przycisków dwufunkcyjnych przy drzwiach),
 - równomiernie rozmieszczone w przestrzeni pasażerskiej (na poręczach i innych powierzchniach),
 - sygnalizacja naciśnięcia przycisku „STOP” na osobnych wyświetlaczach wewnętrznych (za kabiną kierowcy oraz w drugim członie bezpośrednio za przegubem, prostopadle do osi pojazdu)

Standardy Świadczenia Usług

umieszczonych w miejscach widocznych dla pasażerów.

Szczegółowe parametry techniczne przycisków dla pasażerów określa pkt 16 Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów stanowiących Załącznik Nr 1 do Umowy.

14) System monitoringu:

a) Składający się z:

- minimum 5 kamer w pojeździe,
- pojazdowego rejestratora danych,
- systemu komputerowego umożliwiającego przeglądanie danych,
- mikrofonu umieszczonego w kabinie kierowcy,
- monitora kontrolnego umieszczonego w kabinie kierowcy.

b) 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.

c) 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.

d) Zapis obrazu musi być trwale zabezpieczony przed modyfikacją, w celu możliwości wykorzystania jako dowodu w postępowaniu dochodzeniowym i sądowym.

Szczegółowe parametry techniczne systemu monitoringu określa pkt 17 Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów stanowiących Załącznik Nr 1 do Umowy.

15) 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

Szczegółowe parametry techniczne systemu monitoringu określa pkt 18 Warunków techniczno – eksploatacyjnych autobusów stanowiących Załącznik Nr1 Do Umowy.

16) Inne systemy:

a) Urządzenie do samoczynnego (automatycznego) wykrywania i gaszenia ognia w komorze silnika, uruchomienie funkcji gaszenia musi być sygnalizowane na stanowisku kierowcy optycznie i sygnałem dźwiękowym.

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.)

Standardy Świadczenia Usług

	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, gumy 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

Standardy Świadczenia Usług

	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	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. „przykłąku”, 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. 5 krotność biletu jednorazowego normalnego* – za każdy 1 wkm niewykonany z winy przewoźnika,
2. 50 – krotność biletu jednorazowego normalnego* – za każde naruszenie,
3. 100 – krotność biletu jednorazowego normalnego* – za każde inne poważne naruszenie.

* - W przypadku niewystępowania w cenniku opłat za przewóz osób jednorazowego biletu, Zamawiający zastąpi podstawę naliczenia kary podstawowym pełnopłatnym biletem.