Załącznik numer 4 do Umowy numer ……/WTR/20…….

Wymagania dotyczące kontroli punktualności i jakości usług przewozowych oraz zasady ich kontroli

1. Punktualność w ramach świadczonych usług określa punktualność odjazdów poszczególnych kursów z przystanków wyznaczonych na trasie linii. Punktualność określają następujące cechy:
   1. zatrzymanie autobusu – jest to zatrzymanie się autobusu na przystanku i aktywacja „gorącego przycisku” lub samodzielnego otwarcia drzwi przez kierowcę;
   2. odjazd – jest to ostatnie zamknięcie drzwi autobusu na przystanku (w strefie przystanku), lub wyłączenie „gorącego przycisku” przez kierowcę;
   3. przejazd – przejazd autobusu obok przystanku „na życzenie” bez zatrzymania
   4. kurs –odcinek trasy autobusu od przystanku początkowego do przystanku końcowego zdefiniowany w obowiązującym rozkładzie jazdy, składający się z odjazdów i przejazdów.
2. Przy ocenie punktualności świadczonych usług stosuje się poniższe zasady:
   1. za odjazd punktualny uważa się każdy przypadek odjazdu nie później niż 2:59 minut i nie wcześniej niż 0:59 minut - powyższa sytuacja nie dotyczy odjazdu z przystanku początkowego, gdzie nie dopuszcza się tolerancji dla odjazdu przed czasem, a odjazd nie może nastąpić później niż 0:59 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy (za wyjątkiem przypadku opóźnienia przyjazdu z poprzedniego kursu);
   2. za odjazd opóźniony uważa się każdy przypadek spóźnienia większego niż 2:59 minut i mniejszego niż 14:59 minut w stosunku do czasu ustalonego   
      w rozkładzie jazdy;
   3. za odjazd znacznie opóźniony uważa się każdy przypadek spóźnienia większego niż 14:59 minut i mniejszego niż 29:59 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy;
   4. za odjazd przed czasem uważa się każdy przypadek odjazdu wcześniej niż 0:59 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy, za wyjątkiem przyjazdu na przystanek końcowy, kiedy przyjazd przed czasem uznaje się za przyjazd punktualny;
   5. za odjazd/przejazd niezarejestrowany uważa się każdy przypadek braku rejestracji odjazdu/przejazdu w systemie automatycznej rejestracji punktualności.
   6. za odjazd niezrealizowany uważa się każdy przypadek:
      1. odjazdu niezarejestrowanego na przystanku stałym i nieusprawiedliwionego,
      2. przejazdu niezarejestrowanego na przystanku „na życzenie”   
         i nieusprawiedliwionego,
      3. ominięcie – niezatrzymanie się autobusu na każdym przystanku i nie otwarcie drzwi, którymi zamierzają wyjść lub wejść pasażerowie albo brak aktywacji „ciepłego guzika” z wyłączeniem przystanku „na życzenie” (w przypadku braku zatrzymania autobusu na przystanku stałym zdarzenia tego nie rozpatruje się z punktu widzenia punktualności),
      4. odjazdu przed czasem,
      5. opóźnienia powyżej 29:59 minut w stosunku do czasu ustalonego   
         w rozkładzie jazdy,
3. Przy ocenie jakości świadczonych usług bierze się pod uwagę następujące parametry:
   1. Prawidłowe oznakowanie autobusu zgodnie z opisem podanym w **Załączniku numer 3.**
   2. Prawidłowy stan techniczny i wyposażenia autobusu zgodnie z opisem podanym w **Załączniku numer 2**.
   3. Właściwy typ autobusu.
      1. zgodność danych dotyczących typu autobusu oraz jego cech identyfikujących (numer wozu, numer brygady) w automatycznym systemie kontroli punktualności i jakości usług przewozowych z obserwacjami przeprowadzonymi przez kontrolerów w terenie,
      2. kursowanie autobusu zgodnie z wymaganiami określonymi w **Załączniku numer 2**.
      3. kursowania autobusu zgodnie z typem i rodzajem autobusu określonym w aktualnym rozkładzie jazdy
   4. Czystość taboru:
      1. Kontrola obejmuje następujące elementy autobusu :
         1. zewnętrzną powierzchnię autobusu, w tym szyby i zamieszczanie reklam,
         2. szyby od wewnątrz autobusu oraz uszczelki okienne,
         3. podłogę autobusu ,
         4. fotele,
         5. uchwyty,
         6. zabrudzenia wpływające na czytelność oznakowania wewnętrznego i zewnętrznego;
      2. Szyby uszkodzone poprzez porysowanie ostrymi narzędziami oraz trwale zamalowane (farbami nie dającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby) nie są traktowane jako brudne.
      3. Kontrola podłogi autobusu oraz elementów na zewnętrz autobusu prowadzona jest z uwzględnieniem czynników atmosferycznych oraz warunków drogowych na trasie przejazdu, każdy z przypadków będzie rozpatrywany indywidualnie.
4. Kontrola punktualności usług przewozowych jest prowadzona w czasie kursowania linii objętych zamówieniem, na wszystkich przystankach na trasach linii objętych zamówieniem zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym załączniku poprzez system automatycznej kontroli punktualności i jakości usług przewozowych, o którym mowa w **Załączniku numer 5** w przypadku braku działania tego systemu w trakcie realizacji umowy – kontrola punktualności będzie prowadzona wyłącznie na podstawie własnych obserwacji. Wszystkie dane wymagane w tym systemie muszą znaleźć się w bazie danych najpóźniej do godziny 12:00 drugiego dnia roboczego następującego po dniu pomiarowym.
5. Kontrola jakości świadczonych usług przewozowych (na trasach linii objętych zamówieniem) jest prowadzona w czasie kursowania linii objętych zamówieniem, zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym załączniku. Uchybienia stwierdzone w wyniku kontroli jakości za miesiąc rozliczeniowy Zamawiający przekazuje Operatorowi dwa razy w miesiącu:
   1. za okres od 1 do 15 dnia miesiąca – w terminie do 25 dnia tego miesiąca;
   2. za okres od 16 do ostatniego dnia miesiąca – w terminie do 10 dnia miesiąca następnego;

ze wskazaniem jakich elementów uchybienia dotyczyły.

1. Wyjaśnienia, dotyczące stwierdzonych nieprawidłowości:
   1. w przypadku kontroli punktualności **(pkt. 1)** - w ciągu 7 dni roboczych   
      od zaktualizowania danych w systemie Zamawiający zwraca się do Operatora drogą elektroniczną o przedstawienie wyjaśnień i dokumentacji do wybranych stwierdzonych nieprawidłowości odnotowanych w systemie, a w przypadku usprawiedliwień wybranych odjazdów niezarejestrowanych Operator na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest do udostępnienia w celu pobrania z jego zasobów wskazanego fragmentu zapisów z monitoringu autobusu, o którym mowa w **Załączniku numer 10** jednoznacznie wskazującego na realizację danego kursu bądź zatrzymanie autobusu na danym przystanku. Operator w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania takiej informacji zobowiązany jest spełnić żądania Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego termin ten może ulec wydłużeniu. Wyjaśnienia, które wpłyną po tym terminie nie będą uwzględniane przez Zamawiającego; Po uzgodnieniu z Zamawiającym Operator w celu potwierdzenia realizacji odjazdów niezarejestrowanych może stosować zamiennie dodatkowy system rejestracji autobusów  zamiast zapisów z monitoringu.
   2. w przypadku kontroli jakości z **punktu 3** Operator przedstawia Zamawiającemu, nie później niż do godziny 12:00 5 dnia roboczego od dnia otrzymania uchybień;

Powyższe terminy ujęte w **punkcie 6** dotyczą także sytuacji w której kontrola punktualności będzie prowadzona na podstawie własnych obserwacji. Operator ma prawo do uzupełnienia bądź złożenia dodatkowych wyjaśnień, o których mowa powyżej wyłącznie na żądanie Zamawiającego i w dodatkowym wyznaczonym przez niego terminie.

1. Zamawiający w trakcie trwania umowy zastrzega sobie możliwość wprowadzenia własnego systemu kontroli jakości i udostępnienia go Operatorowi wraz z instrukcją korzystania z niego, o czym poinformuje z minimum 14-dniowym (dni robocze) wyprzedzeniem. W takim przypadku Operator zobowiązany będzie do udzielania wyjaśnień w systemie z zachowaniem terminów o których mowa powyżej. Operator nie będzie ponosił dodatkowych kosztów związanych z korzystaniem z takiego systemu (oprócz konieczności posiadania urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu poprzez standardową przeglądarkę).
2. Zamawiający po rozpatrzeniu wyjaśnień Operatora, o których mowa w punkcie 6, co kończy procedurę odwoławczą, nalicza kary umowne zgodnie z **Załącznikiem numer 7** i informuje o tym fakcie Operatora.