

**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:
  - 1.1. zatrzymanie autobusu – jest to zatrzymanie się autobusu na przystanku i aktywacja „gorącego przycisku” lub samodzielnego otwarcia drzwi przez kierowcę;
  - 1.2. odjazd – jest to ostatecznie zamknięcie drzwi autobusu na przystanku (w strefie przystanku), lub wyłączenie „gorącego przycisku” przez kierowcę;
  - 1.3. przejazd – przejazd autobusu obok przystanku „na życzenie” bez zatrzymania
  - 1.4. 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:
  - 2.1. 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);
  - 2.2. 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;
  - 2.3. 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;
  - 2.4. 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;
  - 2.5. za odjazd/przejazd niezarejestrowany uważa się każdy przypadek braku rejestracji odjazdu/przejazdu w systemie automatycznej rejestracji punktualności.
  - 2.6. za odjazd niezrealizowany uważa się każdy przypadek:
    - 2.6.1. odjazdu niezarejestrowanego na przystanku stałym i nieusprawiedliwionego,
    - 2.6.2. przejazdu niezarejestrowanego na przystanku „na życzenie” i nieusprawiedliwionego,
    - 2.6.3. 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),

- 2.6.4. odjazdu przed czasem,
  - 2.6.5. 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:
- 3.1. Prawidłowe oznakowanie autobusu zgodnie z opisem podanym w **Załączniku numer 3**.
  - 3.2. Prawidłowy stan techniczny i wyposażenia autobusu zgodnie z opisem podanym w **Załączniku numer 2**.
  - 3.3. Właściwy typ autobusu.
    - 3.3.1. 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,
    - 3.3.2. kursowanie autobusu zgodnie z wymaganiami określonymi w **Załączniku numer 2**.
    - 3.3.3. kursowania autobusu zgodnie z typem i rodzajem autobusu określonym w aktualnym rozkładzie jazdy
  - 3.4. Czystość taboru:
    - 3.4.1. Kontrola obejmuje następujące elementy autobusu:
      - 3.4.1.1. zewnętrzną powierzchnię autobusu, w tym szyby i zamieszczanie reklam,
      - 3.4.1.2. szyby od wewnątrz autobusu oraz uszczelki okienne,
      - 3.4.1.3. podłogę autobusu,
      - 3.4.1.4. fotele,
      - 3.4.1.5. uchwyty,
      - 3.4.1.6. zabrudzenia wpływające na czytelność oznakowania wewnętrznego i zewnętrznego;
    - 3.4.2. Szyby uszkodzone poprzez porysowanie ostrymi narzędziami oraz trwale zamalowane (farbami nie dającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby) nie są traktowane jako brudne.
    - 3.4.3. Kontrola podłogi autobusu oraz elementów na zewnątrz 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:
  - 5.1. za okres od 1 do 15 dnia miesiąca – w terminie do 25 dnia tego miesiąca;
  - 5.2. za okres od 16 do ostatniego dnia miesiąca – w terminie do 10 dnia miesiąca następnego;ze wskazaniem jakich elementów uchybienia dotyczyły.
6. Wyjaśnienia, dotyczące stwierdzonych nieprawidłowości:
  - 6.1. 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.
  - 6.2. 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.
7. 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).
8. 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.