**Załącznik nr 10.0 do Umowy nr**

# Parametry jakościowe Przewozów

Wymagania jakościowe stawiane wykonawcy usługi publicznej (Operatorowi) uwzględniają kryteria jakości dotyczące dostępności usługi, informacji dla podróżnych, czasu realizacji świadczenia, komfortu podróży oraz bezpieczeństwa Przewozów.

Kryteria te znajdują odzwierciedlenie w parametrach nowego taboru wprowadzanego do eksploatacji oraz wymaganiach wobec taboru zmodernizowanego.

Egzekwowanie parametrów jakościowych powiązane jest systemowo z katalogiem kar umownych przewidzianych w Umowie.

Operator zobowiązany jest w szczególności do:

1. Zapewnienia informacji o warunkach przewozu, w tym:
   1. Podawania do publicznej wiadomości (w tym w pociągach, u kierownika pociągu) Rozkładu Jazdy pociągów.
   2. Zapewnienia aktualnego wewnętrznego i zewnętrznego oznakowania pociągu tablicami kierunkowymi i numerowymi zgodnie rozporządzenia Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej w sprawie sposobu prowadzenia rejestru oraz sposobu oznakowania pojazdów kolejowych.
   3. Stosowania numeracji linii komunikacyjnych zgodnie z wytycznymi Organizatora, komplementarnie ze schematem linii kolejowych Województwa Pomorskiego – w pojeździe na wyświetlaczach zewnętrznych i wewnętrznych (z zastrzeżeniem pkt 6 lit. b) oraz w publikowanych przez Operatora rozkładach jazdy, informacjach o utrudnieniach i we wszystkich pozostałych sytuacjach dotyczących linii komunikacyjnych.
   4. Zapewnienia podawania zapowiedzi megafonowych każdego pociągu Operatora na stacjach i przystankach, gdzie znajdują się urządzenia rozgłoszeniowe.
   5. Podawania do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty wyciągu aktualnych informacji o ofercie Operatora, w tym o stosowanych taryfach, ulgach ustawowych i komercyjnych, wyciągach z regulaminów, oraz numeru telefonu umożliwiającego uzyskanie przez podróżnego informacji o rozkładzie jazdy oraz opóźnionych i odwołanych pociągach.
   6. Informowania Organizatora o wprowadzeniu okresowych zmian Rozkładu Jazdy z uwagi na przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub wymuszone warunkami atmosferycznymi, bez konieczności uzgodnienia takich zmian.
   7. Prowadzenia czytelnej strony internetowej, zawierającej aktualne informacje co najmniej o:
      * Rozkładzie Jazdy i jego zmianach. Rozkład Jazdy umieszczony na stronie internetowej musi być w formie tabelarycznej według wzoru określonego przez Organizatora, a także w formie wyszukiwarki połączeń. Rozkład Jazdy publikowany na stronie internetowej musi zawierać wszystkie pociągi finansowane przez Organizatora;
      * taryfach, promocjach, ofertach specjalnych;
      * utrudnieniach w ruchu, numerze telefonu umożliwiającego uzyskanie przez podróżnego informacji o rozkładzie jazdy oraz o opóźnionych lub odwołanych pociągach.
   8. Prowadzenia kanału informacyjnego w mediach społecznościowych oraz własnej aplikacji mobilnej, informujących co najmniej o:
      * zmianach w rozkładzie jazdy pociągów finansowanych przez Organizatora;
      * utrudnieniach w ruchu pociągów dotyczących opóźnień, odwołań pociągów w całości lub w części, zmian trasy;
      * wszelkich informacji dotyczących organizacji Przewozu Zastępczego za opóźnione, odwołane pociągi;
      * wprowadzeniu nowych ofert taryfowych.
   9. Zorganizowania sprzedaży biletów na wykonywane przez siebie Przewozy z uwzględnieniem:
      * pełnej taryfy wprowadzanej przez Organizatora, ofert specjalnych, czasowych i promocyjnych;
      * zagwarantowania stosowania wszystkich ulg ustawowych oraz handlowych ustalonych przez Organizatora;
      * wyposażenia wszystkich drużyn konduktorskich w terminale mobilne do sprzedaży i kontroli biletów;
      * zapewnienia czynnych kas biletowych, automatów biletowych oraz internetowych i mobilnych kanałów sprzedaży wykazanych w Załączniku nr 9 do Umowy;
      * zapewnienia dodatkowych usług obsługi posprzedażowej, w tym związanej z reklamacjami oraz zwrotami płatności w kasach biletowych wykazanych w Załączniku nr 9 do Umowy;
   10. przeprowadzania kontroli biletów w pociągu.
2. Punktualnego wykonywania Przewozów, tj. zgodnie z przyjętym Rozkładem Jazdy.

Operator ponosi odpowiedzialność za opóźnienia pociągów od 6 minut, do których doszło z winy Operatora. Operator odpowiada za przyspieszony odjazd powyżej 1 minuty.

1. Utrzymania w czystości zewnętrznego poszycia pojazdów, a w szczególności tablic relacyjnych lub wyświetlaczy systemu informacji pasażerskiej, piktogramów.
2. Utrzymania w czystości oraz w pełnej estetyce znaków graficznych – logo, nazwy organizatora oraz herbu Województwa Pomorskiego. Dodatkowo, Operator zobowiązany jest do przestrzegania zasad określonych w Księdze Systemu Wizualizacji Województwa Pomorskiego. Wszelkie zmiany w tym zakresie mogą być dopuszczone tylko za pisemną zgodą Organizatora.
3. Utrzymania w pełnej sprawności pojazdów obsługujących Przewozy.
4. Zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków podczas świadczonej usługi, w szczególności:
   1. Utrzymania w pełnej sprawności pojazdu, w tym systemów oświetlenia wnętrza, klimatyzacji, wentylacji, ogrzewania, siedzeń, drzwi i okien oraz urządzeń systemu informacji pasażerskiej (oznakowanie pociągu).
   2. W przypadku braku poprawnego działania systemu informacji pasażerskiej – umieszczania informacji zastępczej, co najmniej w postaci numeru linii, nazwy lub logotypu operatora, stacji docelowej – w formacie czytelnym dla podróżnych.
   3. Prawidłowego i aktualnego funkcjonowania systemu zapowiedzi głosowych stacji oraz następnej stacji, jeśli pojazd jest wyposażony w taki system;
   4. Używania klimatyzacji, wentylacji i ogrzewania wnętrza pojazdu adekwatnie do występujących bieżących warunków pogodowych.
   5. Utrzymania we wszystkich pojazdach odpowiedniego poziomu higieny, w tym:
      * czystych i zdezynfekowanych sedesów, umywalek, armatury sanitarnej, poręczy i pozostałych urządzeń dostępnych dla pasażera oraz podłogi w kabinach WC;
      * wyłożenie środków higienicznosanitarnych (papieru toaletowego, ręczników papierowych, środków zapachowych, mydła w kostkach lub napełnienie dozowników mydłem w płynie), zapewnienie sprawności suszarek do rąk;
      * zapewnienie czystych pojemników na śmieci i ich opróżnianie;
      * utrzymanie w czystości siedzeń, stolików podokiennych oraz usunięcie ze stolików i siedzeń nieczystości stałych;
      * utrzymanie w czystości podłogi, ścian wewnętrznych, drzwi pojazdu, kloszy lamp oświetleniowych, obudowy grzejników oraz pozostałych stref, do których dostęp mają pasażerowie;
      * utrzymanie w czystości uchwytów, poręczy, klamek drzwi wejściowych, przycisków dla pasażerów i pozostałych stref dotykowych.
   6. Wyposażenia każdego składu pociągu w co najmniej jedno urządzenie po każdej stronie, ułatwiające wsiadanie/wysiadanie i podróżowanie osób z ograniczoną możliwością poruszania się.
   7. Zapewnienia pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu, zajmowaniu miejsca oraz podczas przewozu osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osobom z niepełnosprawnością i osobom z ograniczoną możliwością poruszania się.
   8. Zapewnienia pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca pasażerom z dużym bagażem, którzy zgłoszą obsłudze pociągu taką potrzebę.
   9. Zapewnienia informacji u obsługi pociągu o możliwości skomunikowania z innymi pociągami finansowanymi przez Organizatora oraz pojazdami realizującymi Przewozy Zastępcze.
   10. Niezwłocznego informowania wszystkich pasażerów znajdujących się w pociągu:
       * o wszelkich zmianach w godzinach odjazdu pociągu lub jego odwołaniu lub skróceniu relacji;
       * o przyczynie nieplanowanego postoju dłuższego niż 5 minut oraz informacji o możliwości kontynuacji podróży lub przewidywanych utrudnieniach.
   11. Oznakowania wewnętrznego miejsc siedzących przeznaczonych do przewozu osób ze szczególnymi potrzebami (w szczególności osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi, miejsc do przewozu roweru, wózka dziecięcego).
   12. Oznakowania zewnętrznego w postaci piktogramów informujących o miejscu dla osoby podróżującej na wózku inwalidzkim, miejscach dla roweru. Piktogramy muszą znajdować się przy drzwiach wejściowych do pojazdu, prowadzących bezpośrednio do przedziału z takimi miejscami.
   13. Wyposażenia każdego pociągu w miejsce pozwalające na przewóz co najmniej 4 rowerów.
   14. Wyposażenia każdego pojazdu w system lokalizacji GPS i udostępniania informacji o lokalizacji każdego pojazdu w formule otwartych danych, w celu umożliwienia korzystania z nich przez dostawców aplikacji mobilnych.
5. Uruchamiania pociągów w zestawieniu nie mniejszym niż określonym w Umowie:
   1. W przypadku braku możliwości uruchomienia pociągu w zestawieniu nie mniejszym niż wynikającym z Umowy, Operator zapewni pasażerom w pierwszej kolejności transportu innym pojazdem kolejowym (skład zastępczy). Organizator zobowiązuje się nie traktować za naruszenie zmniejszenia liczby miejsc siedzących i stojących dostępnych w wagonach o nie więcej niż 20% liczby miejsc planowego zestawienia.
   2. Zestawienie składu pociągu (pojazdy pojedyncze/podwójne/z dołączonym wagonem) może ulec zmianie za zgodą Organizatora.
   3. Pojazdy wykorzystywane do Przewozów muszą posiadać zezwolenie/świadectwo lub inny ważny dokument dopuszczający do eksploatacji typu pojazdu kolejowego, o którym mowa w ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.
   4. Operator zobowiązany jest do utrzymania odpowiedniej rezerwy taborowej umożliwiającej realizację zleconych Przewozów w sposób nieprzerwany podczas koniecznych do przeprowadzenia przeglądów i napraw wykorzystywanych pojazdów kolejowych.
   5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do zaplecza technicznego, w którym będą realizowane przeglądy techniczne pojazdów kolejowych wykorzystywanych do realizacji usługi.
6. Zapewnienia pasażerom Przewozów Zastępczych w przypadku odwołania pociągu, przez co Strony rozumieją obowiązek uruchomienia przez Operatora Przewozu zastępczego w czasie 60 minut od zaistnienia okoliczności uniemożliwiającej wykonanie przewozu na stacji początkowej, a w ciągu 90 minut od zaistnienia okoliczności uniemożliwiającej wykonanie Przewozu na szlaku (po opuszczeniu stacji początkowej). Przez uruchomienie Przewozu Zastępczego rozumiany jest odjazd pojazdu zastępczego z miejsca zdarzenia. Organizator dopuszcza możliwość honorowania biletów u innych przewoźników w ramach Przewozów Zastępczych;
7. W przypadku Przewozów Zastępczych, które zostały zaplanowane przez Zarządcę infrastruktury w Regulaminie sieci, w przypadku użycia transportu drogowego Operator zobowiązany jest do takiej ich organizacji, by pojazdy drogowe spełniały co najmniej poniższe wymagania:
   1. Typ pojazdu niskopodłogowy. W przypadku braku technicznych możliwości przejazdu trasy komunikacji zastępczej takim typem pojazdu – typ pojazdu niskowejściowy.
   2. Minimum 35 miejsc siedzących;
   3. Miejsce do przewozu niezłożonego wózka dziecięcego/inwalidzkiego lub roweru w przedziale pasażerskim;
   4. 2 pary drzwi otwierane przez kierowcę w trybie automatycznym;
   5. Minimalna norma emisji spalin – EURO 5;
   6. Elektroniczne wyświetlacze kierunkowe – czołowy i boczny – umożliwiające wyświetlenie informacji „Komunikacja Zastępcza” z nazwą Operatora, stacji docelowej, nr linii lub nr zastępowanego pociągu;
   7. Oznaczenie logotypem Operatora przodu, lewego boku oraz prawego boku – między drzwiami wejściowymi.
   8. Wyposażenie w system lokalizacji GPS (umożliwiającego udostępnianie informacji o lokalizacji każdego pojazdu w formule otwartych danych, w celu wykorzystania z nich przez dostawców aplikacji mobilnych).

Organizator dopuszcza odstępstwa od pkt 9 za pisemną zgodą Organizatora.

1. Terminowego przekazywania dokumentów związanych z realizacją Umowy.
2. Uzgodnienia z Organizatorem treści i formy publikowanego Regulaminów Przewozu Osób, Rzeczy, Zwierząt, Przepisów Porządkowych oraz Rozkładu Jazdy.
3. Implementowania określonych przez Organizatora zasad przewozu rowerów w pociągach uruchamianych na obszarze obowiązywania Taryfy wprowadzonej przez Organizatora.