|  |  |
| --- | --- |
| **Grupa standardów** | **Standard wykonania usług, naruszenia standardów wykonania usług** |
| 1. Punktualność kursowania pojazdów na danej linii
 | * 1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 1 rozumie się:
 |
| 1.1.1. | 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) |
| 1.1.2. | Odjazd z przystanku początkowego zgodnie z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy |
| * 1. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 1 rozumie się:
 |
| 1.2.1. | odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż 5 minut w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy |
| 1.2.2. | odjazd z przystanku z przyspieszeniem większym niż 1 minuta i nie większym niż 3 minuty w odniesieniu do godziny określonej w rozkładzie jazdy  |
| 1.2.3. | każdy nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy |
| * 1. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 1. rozumie się:
 |
| 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. Zatrzymywanie się na przystankach
 | 2.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 2 rozumie się: |
| 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, a w przypadku braku krawężnika jak najbliżej krawędzi jezdni |
| 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 |
| 2.1.6. | W przypadku równoczesnego zatrzymania kilku pojazdów na przystanku, każdy pojazd, który zatrzymał się jako trzeci i kolejny, po odjechaniu pojazdów poprzedzających ma obowiązek podjechać do początkowej części zatoki lub w rejon wiaty bądź słupka przystankowego oraz ponownie umożliwić pasażerom wysiadanie i wsiadanie. |
| * 1. 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., 2.1.4. i 2.1.6. |
| 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 | 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 |
| * 1. 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) |
| 2.3.2 | nieuzasadnione zatrzymanie pojazdu poza przystankami określonymi w rozkładzie jazdy |
| 1. Prawidłowość oznakowania i wygląd pojazdów
 | * 1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt 3 rozumie się:
 |
| 3.1.1. | Oznakowanie i wygląd pojazdów zgodne z przepisami prawa oraz zapisami Umowy (szczegółowo opisane w Załączniku nr 1 do Umowy – Warunki techniczno-eksploatacyjne autobusów oraz ofercie Wykonawcy) w zakresie:1. Informacja pasażerska,
2. Oznakowanie i kolorystyka zewnętrzna,
3. Reklamy,
 |
| 3.1.2. | Brak wewnątrz i na zewnątrz pojazdu innych oznaczeń, nieaktualnych lub nieuzgodnionych 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 nieuzgodnionych z zamawiającym |
| 3.2.3. | Umieszczenie reklam niezgodnie z wymogami określonymi w punkcie 3.1.1. |
| 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. |
| 1. Prawidłowość wyposażenia i stan techniczny pojazdów
 | * 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 pojazdów we wszystkie elementy wyposażenia przewidziane przepisami prawa oraz zapisami Umowy oraz ich sprawność (szczegółowo opisane w Załączniku nr 1 do Umowy – Warunkach techniczno-eksploatacyjne autobusów oraz ofercie Wykonawcy) w zakresie: 1. Wymagania ogólne autobusu,
2. Drzwi pasażerskie,
3. Siedzenia pasażerskie,
4. Okna,
5. Wnętrze autobusu,
6. Wentylacja i ogrzewanie,
7. System nagłaśniający,
8. Przyciski dla pasażerów,
9. System monitoringu,
10. Kasowniki,
11. Automat biletowy (w przypadku wyposażenia pojazdu w automat biletowy,
12. Moduł GPS,
13. Autokomputer,
14. Urządzenia systemu sterowania ruchem,
15. Łączność.
 |
| 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.) |
| 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.) |
| 1. 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 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  |
| 5.1.5. | odkurzanie i pranie tapicerki  |
| 5.1.6. | mycie szyb wewnątrz pojazdu  |
| 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 pojazdu z zewnątrz na myjni, nieusunięte napisy, graffiti, naklejki, gumy do żucia itp.). Nie stanowi naruszenia standardu wyjazd z zajezdni pojazdu nie umytego z zewnątrz w przypadku gdy temperatura zewnętrzna ustalona na podstawie informacji podawanych przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej – Państwowy Instytut Badawczy dla miasta Lublina, będzie niższa niż – 5 stopni Celsjusza. |
| 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 |
| 5.2.5. | nieodkurzona i nieuprana tapicerka |
| 5.2.6. | nieumyte szyby wewnątrz pojazdu |
| 1. 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. | ubiór prowadzącego pojazd wg wzoru przedstawionego przez wykonawcę i zaakceptowanego przez zamawiającego. |
| 6.1.3. | Prowadzenie sprzedaży biletów o wzorze graficznym i parametrach określonych przez zamawiającego  oraz o nominałach zgodnych z obowiązującą taryfą w automatach biletowych w pojazdach (w przypadku wyposażenia pojazdów w automaty biletowe przez wykonawcę). |
| 6.1.4. | Zachowanie kierowcy:1. grzeczne i uprzejme zachowanie prowadzącego pojazd wobec pasażerów,
2. udzielanie pasażerom informacji (podczas postoju pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, posługiwanie się językiem polskim,
3. pomoc osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym uruchomienie tzw. „przyklęku” lub rozłożenie platformy,
4. niepalenie przez kierowcę wyrobów tytoniowych i tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu,
5. nieprowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy (nie dotyczy prowadzenia rozmów przez zestaw głośnomówiący lub słuchawkowy) oraz niekorzystanie z innych przedmiotów lub urządzeń nie związanych z prowadzeniem pojazdu,
6. nieprowadzenie pojazdu pod wpływem 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. | Brak możliwości zakupu biletu o wzorze graficznym i parametrach określonych przez zamawiającego  oraz o nominałach zgodnych z obowiązującą taryfą w automatach biletowych w pojazdach (w przypadku wyposażenia pojazdów w automaty biletowe przez wykonawcę). |
| 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 (bez uzasadnionej przyczyny) 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, brak znajomości języka polskiego,
4. nieudzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym nierozłożenie platformy dla wózków lub nieuruchomienie tzw. „przyklęku”,
5. palenie wyrobów tytoniowych i tzw. „papierosów elektronicznych” wewnątrz pojazdu,
6. prowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy bez zestawu głośnomówiącego(nie dotyczy prowadzenia rozmów przez zestaw głośnomówiący lub słuchawkowy) oraz korzystanie z innych przedmiotów lub urządzeń nie związanych z prowadzeniem pojazdu,
7. prowadzenie pojazdu pod wpływem środków odurzających,
8. stosowania niewłaściwej taryfy lub biletów przez kierowcę.
 |
| 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. 50 – krotność biletu jednoprzejazdowego normalnego uprawniającego do przejazdu na całej długości trasy tj. do przystanku końcowego, uchwalonego obowiązującą uchwałą Rady Miasta Lublin – **za każde naruszenie**,
2. 100 – krotność biletu jednoprzejazdowego normalnego uprawniającego do przejazdu na całej długości trasy tj. do przystanku końcowego, uchwalonego obowiązującą uchwałą Rady Miasta Lublin **– za każde poważne naruszenie.**

…................................................... ….......................................................

 **ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**