

### **STANDARDY JAKOŚCIOWE**

(Wymagania w zakresie jakości usług przewozowych oraz zasady kontroli jakości tych usług)

1. Określenia użyte w tym załączniku, oznaczają:
  - 1) zatrzymanie – zatrzymanie autobusu na przystanku i otwarcie drzwi,
  - 2) rozpoczęcie pracy przewozowej – moment pierwszego zatrzymania autobusu na przystanku po przerwie trwającej co najmniej 240 min.,
  - 3) przejazd – przejazd autobusu obok przystanku bez zatrzymania,
  - 4) odjazd – moment wyjazdu autobusu ze strefy przystankowej,
  - 5) odjazd punktualny – przejazd obok przystanku „Na żądanie” (gdy nie ma na nim oczekujących pasażerów oraz żaden pasażer nie chciał na nim wysiąść) oraz odjazd – z przyspieszeniem mniejszym niż 1 min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy i opóźnieniem mniejszym niż 2 min. po czasie ustalonym w rozkładzie jazdy,
  - 6) odjazd ze zwłoką:
    - a) odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż 2 min. i mniejszym niż 5 min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
    - b) przyjazd autobusu na przystanek końcowy z opóźnieniem równym lub większym niż 5 min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
  - 7) odjazd niezrealizowany:
    - a) przejazd obok przystanku, na którym czekali pasażerowie,
    - b) odjazd z przyspieszeniem równym lub większym niż 1 min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
    - c) odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż 5 min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
  - 8) właściwa jakość wykonywania usług przewozowych:

usługi przewozowe wykonywane są na właściwym (oczekiwanym przez Organizatora) poziomie jakościowym, gdy:

    - a) autobusy realizują aktualne rozkłady jazdy, tzn. że odjazdy z przystanków są punktualne,
    - b) obowiązki Operatora, określone w umowie, wykonywane są prawidłowo, zarówno w aspekcie merytorycznym, jak i terminowym.
2. Przy ocenie poziomu jakościowego wykonywanych usług bierze się pod uwagę następujące kryteria:
  - 1) spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji rozkładów jazdy,

- 2) spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji pozostałych obowiązków Operatora.
3. Zasady kontroli jakości usług przewozowych:
  - 1) kontrola kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt. 1), prowadzona jest przede wszystkim w oparciu o dane z Systemu lokalizacji pojazdów, o którym mowa w Załączniku nr 7 do wniosku, który wdroży i utrzyma Operator.

Operator będzie generował za okres rozliczeniowy i przekazywał Organizatorowi w formie papierowej do sprawozdania miesięcznego oraz w formie elektronicznej:

    - a) zestawienie liczby odjazdów uznanych za punktualne, niepunktualne i niezrealizowane - w postaci edytowalnego pliku Excel),
    - b) zestawienie automatycznie zarejestrowanych godzin odjazdu (jako eksport z Systemu Lokalizacji Pojazdów do edytowalnego pliku Excel lub csv), obejmujące wszystkie odjazdy, wszystkich kursów, wszystkich autobusów, zawierające co najmniej następujące dane:
      - data w formacie dd.mm.rrrr lub rrrr-mm-dd,
      - nazwa zadania,
      - numer linii,
      - nazwa i numer przystanku początkowego (wg rozkładów jazdy),
      - planowany odjazd z przystanku początkowego; godzina w formacie gg:mm,
      - rzeczywisty odjazd z przystanku początkowego; godzina w formacie gg:mm,
      - nazwy i numery przystanków pośrednich (wg rozkładów jazdy),
      - planowane odjazdy z przystanków pośrednich; godzina w formacie gg:mm,
      - rzeczywiste odjazdy z przystanków pośrednich; godzina w formacie gg:mm,
      - nazwa i numer przystanku końcowego (wg rozkładów jazdy),
      - planowany przyjazd na przystanek końcowy; godzina w formacie gg:mm,
      - rzeczywisty przyjazd na przystanek końcowy; godzina w formacie gg:mm,
      - rzeczywista liczbę kilometrów pokonaną przez poszczególne pojazdy w związku z realizacją rozkładów jazdy (bez odległości pokonanych na dojazd z i na bazę)
  - 2) kontrola kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt. 2), prowadzona będzie w oparciu o obserwacje Organizatora oraz informacje złożone przez mieszkańców (pasażerów) do Zamawiającego.

Wyniki kontroli Organizator może przekazać Operatorowi w formie papierowej lub elektronicznej, w terminie do 14 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego.
4. Uprawnienia Operatora do odwoływania się od wyników kontroli jakości:
  - 1) Operator ma prawo do odwołania się od wyników kontroli, o których mowa w pkt. 3, oraz do bieżącego składania wyjaśnień dotyczących nieprawidłowości:

- a) wykazanych w zestawieniach, o których mowa w pkt. 3 ppkt 1) – wraz z przekazywanymi zestawieniami;

Organizator oceni prawidłowość sporządzonych zestawień i o wnioskach z oceny poinformuje Operatora w formie papierowej lub elektronicznej w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania zestawień,

- b) stwierdzonych podczas kontroli, o której mowa w pkt. 3 ppkt 2) – w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania wyników kontroli;

Organizator oceni zasadność odwołania oraz wyjaśnień Operatora w ciągu 10 dni roboczych od dnia otrzymania wyjaśnień:

- usprawiedliwione odjazdy niepunktualne i niezrealizowane zostaną zaliczone do odjazdów punktualnych,
- usprawiedliwione obowiązki określone w umowie, uznane przez Zamawiającego jako niewykonane lub wykonane nieprawidłowo, zostaną uznane za prawidłowo wykonane,

- 2) w przypadku, gdy Organizator zażąda dodatkowych informacji, Operator powinien je dostarczyć w ciągu 2 dni roboczych od dnia żądania; okres ten wydłuża czas oceny zasadności odwołania,
- 3) Organizator, po dokonaniu oceny odwołania i wyjaśnień Operatora, zawiadamia o tej ocenie Wykonawcę i oblicza wartość kar umownych zgodnie z zapisami umowy.

**ORGANIZATOR**

**OPERATOR**