**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

***„Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Chrząstowice”***

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Chrząstowice w 2025 r.”.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia obejmuje świadczenie usług w zakresie regularnego przewozu osób na następujących liniach wchodzących w skład sieci komunikacyjnej, dla której organizatorem jest Gmina Chrząstowice:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | nazwa linii | długość linii komunikacyjnych, na których będą wykon. przewozy autobusowe o charakterze użyteczn.pub. w km | wkm - rozkład jazdy dziennie | dzienna ilość połączeń | ilość dni, w których będą wykonywane połączenia | praca przewozowa  w roku 2025 |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
|
| 1 | Suchy Bór-Dębska Kuźnia Szkoła | 10,00 | 10,00 | 1 | 188 | 1880 |
| 2 | Chrząstowice-Dębska Kuźnia Szkoła | 5,0 | 5,0 | 1 | 188 | 940 |
| 3 | Dębska Kuźnia Szkoła-Chrząstowice-Lędziny-Zbicko-Lędziny-Suchy Bór-Falmirowice-Dębie-Dębska Kuźnia Szkoła | 22,0 | 22,0 | 1 | 188 | 4136 |
| 4 | Dębska Kuźnia Szkoła-Dębie-Lędziny | 16,0 | 16,0 | 1 | 188 | 3008 |
| 5 | Dębska Kuźnia Szkoła-Chrząstowice-Niwki-Dębska Kuźnia Szkoła-Dębie-Falmirowice-Dąbrowice-Daniec-Dębska Kuźnia Szkoła-Dębie-Falmirowice-Dębska Kuźnia Szkoła-Chrząstowice-Suchy Bór | 54,0 | 54,0 | 1 | 188 | 10152 |
| 6 | Dębie-Daniec-Dąbrowice-Falmirowice-Dębie-Dębska Kuźnia Szkoła | 33,0 | 33,0 | 1 | 188 | 6204 |
| 7 | Daniec-Dąbrowice-Dębie-Falmirowice-Dębie-Dębska Kuźnia Szkoła | 15,0 | 15,0 | 1 | 188 | 2820 |
| 8 | Dębska Kuźnia Szkoła-Niwki-Dębska Kuźnia-Chrząstowice-Lędziny-Zbicko-Lędziny-Chrząstowice-Dębska Kuźnia Szkoła | 25,0 | 25,0 | 1 | 188 | 4700 |
| 9 | Dębska Kuźnia Szkoła-Chrząstowice-Lędziny-Zbicko-Lędziny-Suchy Bór-Chrząstowice-Niwki-Dębska Kuźnia-Chrząstowice-Lędziny-Zbicko-Suchy Bór-Dębska Kuźnia Szkoła | 53,0 | 53,00 | 1 | 188 | 9964 |
| 10 | Dębska Kuźnia-Chrząstowice-Lędziny-Suchy Bór(SKS) | 12,0 | 12,0 | 1 | 188 | 2256 |
| 11 | Pętla MZK-Lędziny-Suchy Bór-Chrząstowice-Dębie-Falmirowice-Dąbrowice-Daniec-Dębska Kuźnia-Niwki-Dębska Kuźnia-Chrząstowice-Suchy Bór-Lędziny-Pętla MZK | 94 | 188 | 2 | 252 | 23688 |
| 12 | Niwki-Dębska Kuźnia-Chrząstowice-Lędziny-Pętla MZK | 22 | 44 | 2 | 252 | 5544 |
| 13 | Daniec-Dąbrowice-Dębie-Falmirowice | 132 | 1584 | 12 | 252 | 33264 |
| **Razem** | |  | **2.061,0** |  |  | **108.556,0** |

1. Szacowana ilość wozokilometrów do wykonania w okresie trwania umowy to ok. 108.566 wozokilometrów.
2. Poglądowy przebieg linii komunikacyjnych zawiera schemat linii stanowiący załącznik do Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.
3. Usługi świadczone będą w dni robocze od poniedziałku do piątku, przy czym przewóz na liniach określonych w pkt. 2 ppkt. 1 -10 będzie się odbywał co najmniej we wszystkie dni zajęć szkolnych zgodnie z kalendarzem roku szkolnego ustalonego przez Ministra Edukacji i Nauki oraz dni, w których szkoła jest zobowiązana zapewnić uczniom zajęcia wychowawczo – opiekuńcze.
4. Operator ma obowiązek zapewnienia taboru autobusowego o pojemności gwarantującej zabranie wszystkich oczekujących na przystankach pasażerów.
5. Operator zapewni pojazdy umożliwiające korzystanie z usług przewozowych osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.
6. Obsługa linii odbywać się będzie według opracowanych przez Operatora rozkładów jazdy, które przed rozpoczęciem usługi zostaną uzgodnione z Organizatorem i dopasowane do jego potrzeb.
7. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt. 2- ppkt. 1-10 muszą uwzględniać potrzeby wynikające z organizacji pracy poszczególnych placówek oświatowych, a co za tym idzie muszą zostać uzgodnione podpisami dyrektorów poszczególnych placówek.
8. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt. 2 ppkt od 1-10 muszą zapewniać usługi transportu osobowego – dowóz dzieci (uczniów) zamieszkałych na terenie gminy Chrząstowice do/z szkół i przedszkoli do następujących placówek edukacyjnych:

**Trasa Nr I – Suchy Bór – Lędziny – Chrząstowice – Dębska Kuźnia – Dębie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość | Liczba uczniów - Dojazd do szkoły | Liczba uczniów - Powrót ze szkoły |
| Suchy Bór – Dębska Kuźnia | 56 | 56 |
| Suchy Bór – Chrząstowice | 17 | 17 |
| Suchy Bór – Dębie | 2 | 2 |
| Chrząstowice – Dębska Kuźnia | 5 | 5 |
| Chrząstowice – Dębie | 10 | 10 |
| Lędziny – Dębska Kuźnia | 7 | 7 |
| Dębska Kuźnia - Dębie | 5 | 5 |
| **RAZEM** | **102** | **102** |

**Trasa Nr II – Niwki – Dębska Kuźnia – Lędziny – Zbicko – Chrząstowice**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość | Liczba uczniów - Dojazd do szkoły | Liczba uczniów - Powrót ze szkoły |
| Niwki – Dębska Kuźnia | 1 | 1 |
| Niwki – Chrząstowice  Uczniowie z PSP\* Chrząstowice | 12 | 12 |
| Niwki – Chrząstowice  Dzieci z PP\*\* Chrząstowice | 0 | 0 |
| Zbicko - Chrząstowice  Uczeń z PSP\* Chrząstowice | 4 | 4 |
| Lędziny – Chrząstowice  Dzieci z PSP\* Chrząstowice | 18 | 18 |
| Lędziny – Chrząstowice  Dzieci z PP\*\* Chrząstowice | 2 | 2 |
| Zbicko-Chrząstowice  Dzieci z PP\*\*Chrząstowice | 3 | 3 |
| **RAZEM** | **40** | **40** |

**Skróty: \*PSP-Publiczna Szkoła Podstawowa**

**\*\*PP – Publiczne Przedszkole**

**Trasa Nr III – Daniec – Dąbrowice – Falmirowice – Dębie i Dębska Kuźnia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość | Liczba uczniów - Dojazd do szkoły | Liczba uczniów - Powrót ze szkoły |
| Daniec – Dębie | 14 | 14 |
| Dąbrowice – Dębie | 9 | 9 |
| Falmirowice – Dębie | 13 | 13 |
| Dąbrowice – Dębska Kuźnia | 0 | 0 |
| Falmirowice – Dębska Kuźnia | 1 | 1 |
| Dębie – Dębska Kuźnia | 2 | 2 |
| **RAZEM** | **39** | **39** |

ZESTAWIENIA UCZNIÓW DOJEŻDŻAJĄCYCH DO POSZCZEGÓLNYCH PLACÓWEK OŚWIATOWYCH

Zestawienie dojazdów uczniów do Publicznej Szkoły Podstawowej

w Chrząstowicach

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość | Liczba uczniów | Liczba uczniów - Powrót ze szkoły |
| Lędziny – Chrząstowice | 18 | 18 |
| Niwki – Chrząstowice | 12 | 12 |
| Zbicko – Chrząstowice | 4 | 4 |
| Suchy Bór – Chrząstowice | 17 | 17 |
| **Razem** | **51** | **51** |

Zestawienie dojazdów uczniów do Publicznej Szkoły Podstawowej z Oddziałem Przedszkolnym w Dębiu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość | Liczba uczniów | Liczba uczniów - Powrót ze szkoły |
| Dąbrowice – Dębie | 9 | 9 |
| Falmirowice – Dębie | 13 | 13 |
| Daniec – Dębie | 14 | 14 |
| Dębska Kuźnia – Dębie | 5 | 5 |
| Chrząstowice – Dębie | 10 | 10 |
| Suchy Bór - Dębie | 2 | 2 |
| **Razem** | **53** | **53** |

Zestawienie dojazdów uczniów do Zespołu Szkolno – Przedszkolnego Nr 3 w Dębskiej Kuźni

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość | Liczba uczniów PSP | Liczba uczniów - Powrót ze szkoły |
| Niwki – Dębska Kuźnia | 1 | 1 |
| Chrząstowice – Dębska Kuźnia | 5 | 5 |
| Falmirowice – Dębska Kuźnia | 1 | 1 |
| Dąbrowice – Dębska Kuźnia | 0 | 0 |
| Dębie – Dębska Kuźnia | 2 | 2 |
| Lędziny – Dębska Kuźnia | 7 | 7 |
| Suchy Bór – Dębska Kuźnia | 56 | 56 |
| **Razem** | **72** | **72** |

Zestawienie dojazdów dzieci przedszkolnych do Publicznego Przedszkola

w Chrząstowicach

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Miejscowość** | **Liczba uczniów** | Liczba uczniów - Powrót z przedszkola |
| Lędziny – Chrząstowice | 2 | 2 |
| Niwki – Chrząstowice | 0 | 0 |
| Zbicko-Chrząstowice | 3 | 3 |
| **Razem:** | **5** | **5** |

**Szacunkowa liczba uczniów do dowozu do szkół i przedszkoli: 362**

**Szacunkowa liczba uczniów do odwozu ze szkół i przedszkoli: 362**

1. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt. 2- ppkt. 11-13 muszą zostać skorelowane z połączeniami PKP – stacja kolejowa: Chrząstowice, Suchy Bór, Dębska Kuźnia, Chrząstowice. Linie muszą uwzględniać potrzeby pasażerów w zakresie dotarcia w godzinach wczesnoporonnych do stacji kolejowych, umożliwiając podróżnym podjęcie dalszej podróży do miejsc pracy czy szkoły poza terenem Gminy Chrząstowice oraz powrót podróżnych w godzinach popołudniowych.
2. Zgodnie z Uchwałą nr Rady Gminy Chrząstowice z dnia 2023 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej, dla których organizatorem jest Gmina Chrząstowice usługi przewozowe w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej, dla których organizatorem jest Gmina Chrząstowice są bezpłatne, wobec czego Operator nie pobiera od pasażerów żadnych opłat za realizowany przewóz.
3. Operator opracuje projekt regulaminu przewozu osób w transporcie zbiorowym i przedłoży go Organizatorowi do zatwierdzenia przed przystąpieniem do świadczenia usług, a także zapewni, że zatwierdzony przez Organizatora wyciąg z tego regulaminu będzie dostępny do wglądu pasażerów w wykorzystywanych środkach transportu.
4. Operator będzie realizował przedmiot umowy co najmniej co najmniej 3 autobusami o minimum 48 miejsc siedzących, 1 autobusem o minimum 12 miejscami siedzącymi o niskiej podłodze przystosowanej do korzystania przez osoby niepełnosprawne oraz dysponował co najmniej 1 autobusem zastępczym.
5. Operator przy realizacji zadania wykonywania autobusowych przewozów o charakterze użyteczności publicznej na określonych w pkt. 2 liniach komunikacyjnych zapewni tabor spełniający następujące minimalne warunki techniczne:
6. wszystkie autobusy muszą spełniać wymagania określone w art. 66 Ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 1047 z późn. zm.);
7. autobusy muszą być sprawne pod względem techniczno-eksploatacyjnym oraz estetyczne i czyste wewnątrz i na zewnątrz. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Organizator może polecić Operatorowi poddanie środka transportu dodatkowemu badaniu technicznemu na wskazanej okręgowej stacji kontroli pojazdów. W przypadku dodatkowych badań, koszty tych badań ponosi Operator;
8. każdy z autobusów musi być niskowejściowy lub niskopodłogowy i wyposażony w co najmniej jedno miejsce dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich oraz każdy z autobusów musi być wyposażony w jedno miejsce dla osób starszych i osób z dzieckiem na ręku. Siedzenie to musi być zlokalizowane możliwie jak najbliżej drzwi i musi być oznaczone specjalnymi piktogramami lub wyróżnione innym kolorem obicia tapicerskiego. Miejsce do przewozu wózka inwalidzkiego musi być wyposażone w odpowiednie zabezpieczania;
9. każdy z autobusów musi być wyposażony w drzwi otwierane automatycznie z miejsca kierowcy lub przez pasażera po nadaniu mu uprawnień przez kierowcę;
10. każdy z pojazdów musi być objęty systemem informacji pasażerskiej, tj. musi posiadać tablice przednie umożliwiające podanie kierunku jazdy (przystanek końcowy lub miejscowość końcową trasy), wewnątrz autobusów musi znajdować się tablica informacyjna zwierająca co najmniej mapę linii komunikacyjnej organizowanej przez Organizatora oraz wyciąg z regulaminu dla podróżnych;
11. wszystkie autobusy muszą posiadać sprawne urządzenia oświetlające wnętrze autobusu, zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego, w tym w szczególności wszystkich miejsc, w których znajdują się jakiekolwiek przeszkody dla pasażerów i umożliwiające odczytanie wszelkich informacji dla pasażerów umieszczonych wewnątrz autobusu;
12. wszystkie autobusy powinny posiadać klimatyzację całopojazdową lub wywietrzniki dachowe oraz przesuwne lub uchylne okna, co najmniej jedno na każdej z bocznych ścian pojazdu, które pasażerowie mogą otwierać i zamykać samodzielnie;
13. wszystkie autobusy muszą posiadać sprawną instalację do ogrzewania przedziału pasażerskiego, zapewniającą utrzymanie temperatury powietrza minimum +5°C;
14. na dzień realizacji umowy Operator oznakuje na własny koszt wszystkie autobusy logiem Organizatora, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Organizatora po podpisaniu umowy.
15. Organizator zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia pracy przewozowej w zależności od rzeczywistych potrzeb przewozowych lub przeorganizowania linii komunikacyjnych zgodnie ze swoimi potrzebami. Maksymalna zmiana to 10% ilości wozokilometrów.
16. Operator będzie zobowiązany do realizacji usług przewozowych zgodnie z opracowanymi rozkładami jazdy, uzgodnionymi i zatwierdzonymi przez Organizatora. W sytuacjach nadzwyczajnych, zaistniałych z przyczyn niezależnych od Organizatora, np. w przypadku zmiany organizacji ruchu, Organizator może zmienić na okres krótkotrwały zakres usług przewozowych bez konieczności sporządzania aneksu do umowy.
17. Operator zobowiązany jest do umieszczania i aktualizowania rozkładów jazdy na przystankach, z których korzysta oraz utrzymywania tabliczek przystankowych w należytym stanie technicznym i estetycznym. Wymaganie to dotyczy każdej zmiany rozkładu jazdy oraz przypadków zniszczenia tabliczki przystankowej.
18. Operator uzyska na swój koszt wszelkie niezbędne zezwolenia/zaświadczenia wymagane przepisami prawa do świadczenia usług przewozowych będących przedmiotem niniejszej umowy.
19. Operator na wezwanie Organizatora dostarczy wszelkich informacji o realizacji umowy, w szczególności dotyczących:
    * 1. liczby i sposobu załatwiania skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego,
      2. liczby kursów z podaniem daty i numeru linii, opóźnionych o więcej niż 15 minut względem rozkładu jazdy, przy czym jeżeli opóźnienie wynosiło więcej niż 15 minut, Operator załącza wyjaśnienia dotyczące powodów opóźnień,
      3. liczby niezrealizowanych kursów (wraz z podaniem przyczyny),
      4. liczby pasażerów w danym miesiącu na poszczególnych kursach, przy czym Operator ma obowiązek prowadzić w tym zakresie statystykę dzienną w podziale na linie i przystanki, która powinna zostać okazana Organizatorowi na jego żądanie.
20. W okresie realizacji umowy, gdy wynikać to będzie ze zmian organizacji ruchu lub uzasadnionych potrzeb przewozowych, Organizator ma prawo do żądania od Operatora:
    1. zmiany obowiązujących rozkładów jazdy w zakresie trasy, liczby kursów i godzin odjazdów;
    2. zmiany tras linii komunikacyjnych, zmiany liczby kursów wykonywanych na danej linii komunikacyjnej, do likwidacji linii komunikacyjnej;
    3. aktualizacji rozkładu jazdy zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Organizatora, na zasadach określonych w ustawie o transporcie drogowym, ustawie o publicznym transporcie zbiorowym i ustawie Prawo przewozowe.
21. Aktualizacja rozkładu jazdy, skutkująca zwiększeniem planowanej liczby zaangażowanych pojazdów lub kierowców, może zostać dokonana za obopólną zgodą i na uzgodnionych warunkach.
22. Aktualizacja rozkładu jazdy niepowodująca zmiany liczby kursów, trasy, liczby wozokilometrów nie wymaga zmiany niniejszej umowy.
23. W przypadku zmian rozkładu wprowadzanych w związku z nieplanowaną zmianą w organizacji ruchu drogowego, na skutek awarii infrastruktury drogowej, kolizji z udziałem taboru itp., Operator zobowiązany jest przesłać Organizatorowi podstawowe dane niezbędne do wprowadzenia zmian funkcjonowania istniejącej linii,
24. W przypadku wystąpienia sytuacji krótkotrwałej lub awaryjnej trwającej do 24 godzin, Operator samodzielnie podejmuje decyzję o zmianie przebiegu tras poszczególnych linii komunikacyjnych, z wcześniejszym powiadomieniem Organizatora.
25. W przypadku awarii środków transportu, Operator zobowiązuje się do podstawienia transportu zastępczego do 30 minut od momentu wystąpienia zakłócenia (awarii).
26. Operator zobowiązany jest do uzgodnienia zasad korzystania z przystanków z odpowiednimi ich właścicielami lub zarządcami i ponoszenia opłat za korzystanie z nich.
27. Organizator przeprowadza kontrole Operatora, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
28. Organizator określa następujące zasady zmian umowy w zakresie wynagrodzenia należnego Operatorowi, w przypadku zmiany:
29. stawki podatku od towarów i usług – Strony ustalają protokolarnie wartość prac wykonanych wg stanu na dzień poprzedzający zmianę stawki podatku VAT. Nowa stawka podatku będzie miała zastosowanie do prac wykonywanych po dniu zmiany stawki podatku VAT,
30. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę – Wykonawca przedkłada Zamawiającemu wykaz zatrudnionych do realizacji umowy pracowników, dla których ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikającą z przedmiotowej zmiany, które mają bezpośredni wpływ na zaoferowaną cenę jednostkową,
31. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – Wykonawca przedkłada Zamawiającemu wykaz personelu, który realizuje przedmiot umowy i dla którego ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikającą z przedmiotowej zmiany, które mają bezpośredni wpływ na zaoferowaną cenę jednostkową.
32. Operator obowiązany jest przedstawić na każde żądanie Organizatora wszelkich informacji, danych, wyliczeń oraz stosownych dowodów potwierdzających zasadność żądania Operatora zmiany wynagrodzenia.
33. Operator zobowiązany będzie do przesyłania Organizatorowi miesięcznych sprawozdań (za miesiąc poprzedni) o wykonanej pracy przewozowej na poszczególnych liniach komunikacyjnych zawierających informację o wielkości zrealizowanego przebiegu autobusów podanej w wozokilometrach.
34. Operator obowiązany jest przekazać Organizatorowi, informacje dotyczące popytu ze strony podróżnych, kosztów i przychodów związanych z publicznym transportem pasażerskim.
35. Operator zobowiązany jest zgłaszać Organizatorowi uwagi dotyczące realizowanych przewozów o charakterze użyteczności publicznej, w zakresie ilości pasażerów korzystających z autobusów, a także godzin przyjazdów i odjazdów z poszczególnych przystanków.
36. Operator ponosi odpowiedzialność wobec pasażerów i osób trzecich za szkody, będące następstwem wykonywania przedmiotu umowy. W szczególności Operator odpowiada za szkody:
37. wynikające z uczestnictwa pojazdów Operatora w ruchu drogowym,
38. wyrządzone pasażerom wskutek przedwczesnego odjazdu pojazdu,
39. wyrządzone pasażerom wskutek opóźnionego odjazdu lub niezrealizowania kursu z winy Operatora,
40. w przewożonych przez pasażerów rzeczach, jeżeli szkoda powstała z winy Operatora.
41. W okresie od dnia zawarcia umowy do ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień rozpoczęcia wykonywania przedmiotu umowy, Operator zobowiązany jest dostarczyć organizatorowi kopie następujących polis ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej:
42. obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanych przez niego pojazdów. Suma gwarancyjna ubezpieczenia osoby kierującej pojazdem nie może być niższa niż określona w ustawie z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2277 ze zm.) i nie mniejsza niż 1.000.000,00 zł,
43. polisę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
44. Operator zobowiązany jest zapewnić ciągłość ubezpieczeń przez cały okres realizacji umowy. W wypadku gdy umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres krótszy niż okres obowiązywania umowy, Operator zobowiązuje się przedstawiać w kolejnych okresach obowiązywania umowy (lub obowiązywania polis) dowody ubezpieczeń zapewniające ich ciągłość. Operator dostarczy kopie polis w terminie do 5 dnia od upływu okresu obowiązywania poprzedniej umowy ubezpieczenia.
45. Operator na mocy tej umowy jest odpowiedzialny za realizację zadań i jako taki jest stroną wszelkich roszczeń osób trzecich wynikających z zadań przez niego realizowanych.
46. W przypadku, gdy na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego, Organizator byłby zobowiązany do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem przez Operatora zadań stanowiących przedmiot niniejszej umowy, Operator niezwłocznie pokryje takie szkody lub zwróci Organizatorowi wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym.
47. Operator świadcząc usługi określone w niniejszej umowie zobowiązany jest zapewnić pasażerom wygodną i prawidłową obsługę realizowanego przewozu.
48. Operator zapewnia w szczególności:
49. punktualność realizowanych usług (przyjazd i odjazd z poszczególnych przystanków zgodnie z rozkładem jazdy);
50. opiekuna dla dzieci szkolnych i przedszkolnych zatrudnionego na umowę o pracę na trasach określonych w pkt.2 ppkt od 1 do 8;
51. podstawienie pojazdu zastępczego w przypadku awarii, jednak nie później niż w ciągu 30 minut od wystąpienia awarii;
52. czystość pojazdów wewnątrz i na zewnątrz;
53. prawidłowość i kompletność informacji o realizowanej usłudze w pojazdach oraz na przystankach;
54. zabieranie pasażerów oczekujących na skorzystanie z usługi, w liczbie nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu; a to przy uwzględnieniu obowiązku

doboru środka transportu do bieżących potrzeb ;

1. grzeczne i miłe zachowanie się personelu Operatora;
2. szybkość i merytoryczność w rozpatrywaniu skarg pasażerów.
3. Kierowcy zobowiązani są do świadczenia usług o wysokim standardzie i udzielania klientom wszelkich informacji na temat świadczonych przewozów.
4. Kierowcy w szczególności zobowiązani są do udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym, o zaawansowanym wieku a także kobietom w ciąży.
5. Kierowcom zabrania się:
   1. palenia w pojeździe tytoniu i papierosów w każdej postaci (także elektronicznych);
   2. pozostawiania otwartych drzwi podczas jazdy;
   3. prowadzenia przez kierowcę podczas jazdy długotrwałych rozmów bezpośrednio lub przez telefon, przez długotrwałe rozmowy rozumie się rozmowy dłuższe niż czas przejazdu do kolejnego przystanku, rozmowy przez telefon komórkowy mogą odbywać się tylko przy wykorzystaniu zestawu słuchawkowego lub głośnomówiącego;
   4. prowadzenia autobusu z dwiema słuchawkami na uszach;
   5. przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy lub obok kabiny kierowcy, w części autobusu pomiędzy szybą czołową, a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego, nie dotyczy kontrolerów biletów dyspozytorów podczas dokonywania czynności służbowych w czasie jazdy autobusu.
6. Wszelkie skargi i reklamacje będą kierowane bezpośrednio do Operatora i będą przez niego rozpatrywane:
7. odpowiedź na skargi i reklamacje Operator przekazuje osobie składającej w formie przez nią żądanej (ustnie, pisemnie, w formie komunikacji elektronicznej);
8. w każdym przypadku złożenia skargi bądź reklamacji Operator dąży do wyjaśnienia i polubownego załatwienia sprawy z pasażerem;
9. w przypadku skarg i reklamacji składanych do organizatora, Operator udziela Organizatorowi niezbędnych wyjaśnień dotyczących przedmiotowej sytuacji;
10. w przypadku stwierdzenia zasadności skargi lub reklamacji Operator niezwłocznie podejmie działania w celu zapobieżenia nieprawidłowościom w przyszłości;
11. skargi i reklamacje anonimowe nie podlegają rozpatrzeniu.
12. Operator zamieści na swojej stronie internetowej, rozkład jazdy i regulamin przewozu.
13. Operator wykonujący czynności w zakresie realizacji zamówienia jest zobowiązany do zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę tj. osób wykonujących czynności w ramach niniejszego zamówienia, gdzie wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy. Wymóg zatrudniania przez Operatora, osób zatrudnionych na umowę o pracę dotyczy osób, które wykonują czynności bezpośrednio związane z wykonywaniem usługi tj.: wymóg w zakresie zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Operatora dotyczy osób wykonujących czynności kierowania pojazdem w zakresie realizacji zamówienia