

Wymagania w zakresie jakości usług przewozowych, zasady kontroli jakości tych usług oraz zasady naliczania kar umownych za niewłaściwą jakość

1. Określenia użyte w 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 – odjazd z przystanku nie wcześniej niż  $\alpha 1$  min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy i nie później niż  $\alpha 2$  min. po czasie ustalonym w rozkładzie jazdy, a także przejazd autobusu obok przystanku (gdy nie ma na nim pasażerów oraz żaden pasażer nie chciał na nim wysiąść)<sup>1</sup>,
- 6) odjazd niepunktualny:
  - a) przejazd autobusu obok przystanku (gdy nie ma na nim pasażerów oraz żaden pasażer nie chciał na nim wysiąść), a także odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż  $\alpha 2$  min. i mniejszym niż  $\alpha 3$  min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy<sup>1</sup>,
  - b) przyjazd autobusu na przystanek końcowy z opóźnieniem większym niż  $\alpha 2$  min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy<sup>1</sup>,
- 7) odjazd niezrealizowany:
  - a) niepojawienie się autobusu w strefie przystankowej,
  - b) przejazd autobusu obok przystanku, na którym czekali pasażerowie,
  - c) przejazd autobusu obok przystanku oraz odjazd z przystanku wcześniej niż  $\alpha 1$  min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
  - d) przejazd autobusu obok przystanku oraz odjazd z przystanku z opóźnieniem większym niż  $\alpha 3$  min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy<sup>1</sup>,
- 8) właściwa jakość wykonywania usług przewozowych:

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

  - a) autobusy realizują aktualne rozkłady jazdy, tzn. że odjazdy z przystanków są punktualne,
  - b) autobusy są czyste, tzn. że:
    - czyste jest (z uwzględnieniem warunków pogodowych) poszycie zewnętrzne: karoseria, szyby, reflektory, tablice kierunkowe, tablice rejestracyjne, numery identyfikacyjne autobusu, oznaczenia Zamawiającego i Wykonawcy,

<sup>1</sup> Wartości parametrów  $\alpha 1$ ,  $\alpha 2$  i  $\alpha 3$ , definiujących odjazdy punktualne, niepunktualne oraz niezrealizowane określone są w Załączniku nr 3 do Umowy (Charakterystyka usług przewozowych).

- na podłodze, ścianach, siedzeniach, szybach, ramach i parapetach okiennych brak jest widocznych plam i zabrudzeń, śladów deszczu, śniegu, błota i piasku oraz śladów po czyszczeniu (szyby uszkodzone przez porysowanie ostrymi narzędziami oraz zamalowane farbami nie dającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby, nie są traktowane jako brudne),
- szyby, ramy, parapety, ściany, poręcze i uchwyty nie lepią się w dotyku.

Kontrola podłogi autobusu oraz elementów na zewnątrz autobusu prowadzona jest z uwzględnieniem warunków atmosferycznych oraz drogowych, z tym że kontrola czystości karoserii i podłogi prowadzona jest nie później, niż do zakończenia pierwszego kursu po rozpoczęciu pracy przewozowej,

- c) obowiązki Wykonawcy, określone w § 5 Umowy, 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 (wykonywanie obowiązku, określonego w § 5 ust. 2.2 pkt 1 lit. e Umowy),
- 2) spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji pozostałych obowiązków Wykonawcy, określonych w § 5 Umowy.

3. Zasady kontroli jakości usług przewozowych:

- 1) kontrola kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt. 11), prowadzona jest przede wszystkim w oparciu o dane z Systemu Lokalizacji Pojazdów, o którym mowa w Załączniku nr 8 do Umowy, który wdroży i utrzyma Wykonawca;

Wykonawca będzie generował za okres rozliczeniowy i przekazywał Zamawiającemu w formie określonej w § 13 ust. 2 pkt 1 Umowy w terminie do 10 dnia miesiąca następnego po okresie rozliczeniowym wykaz automatycznie zarejestrowanych godzin odjazdu (w postaci eksportu z Systemu Lokalizacji Pojazdów do edytowalnego pliku excel) obejmujący wszystkie odjazdy wszystkich kursów wszystkich autobusów, zawierające następujące dane:

- odjazd planowany: data w formacie dd-mm-rrrr, godzina w formacie: gg:mm:ss
- nr słupka przystankowego wg bazy danych Zamawiającego,
- nazwa przystanku wg bazy danych Zamawiającego,
- nr linii,
- nr brygady,
- odjazd rzeczywisty: godzina w formacie: gg:mm:ss,
- oznaczenie przystanku końcowego kursu,

- 2) kontrola kryterium, o którym mowa w pkt 2 ppkt 2, prowadzona jest w oparciu o obserwacje kontrolerów Zamawiającego;

wyniki kontroli za okres rozliczeniowy Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcy jeden raz w miesiącu w formie określonej w § 13 ust. 2 pkt 1 Umowy w terminie do 10 dni roboczych miesiąca następnego po okresie rozliczeniowym.

4. Uprawnienia Wykonawcy do odwoływania się od wyników kontroli jakości:

- 1) Wykonawca ma prawo do odwołania się od wyników kontroli jakości, o których mowa w pkt 3, oraz do złożenia wyjaśnień dotyczących nieprawidłowości – w terminie do 7 dni roboczych od dnia otrzymania wyników kontroli.

Zamawiający nie będzie uznawał wyjaśnień Wykonawcy związanych z brakiem rejestracji przez System Lokalizacji Pojazdów zatrzymania na przystankach, odjazdów i przejazdów z przyczyn zewnętrznych np. zanik lub zakłócenia sygnału GPS lub GSM. W przypadku występowania takich problemów Wykonawca powinien we własnym zakresie zapewnić możliwość alternatywnej metody rejestracji odjazdów i przejazdów autobusu uzgodnionej z Zamawiającym.

- 2) Zamawiający ocenia zasadność odwołania oraz wyjaśnień Wykonawcy, o których mowa w pkt. 4 ppkt 1, w ciągu 5 dni roboczych od dnia ich otrzymania - usprawiedliwione obowiązki określone w § 5 Umowy, uznane podczas kontroli jako niewykonane, zostaną uznane za wykonane,
- 3) w przypadku, gdy Zamawiający zażąda dodatkowych informacji, Wykonawca powinien je dostarczyć w ciągu 2 dni roboczych od dnia żądania; okres ten wydłuża czas oceny zasadności odwołania,
- 4) Zamawiający, po dokonaniu oceny odwołania i wyjaśnień Wykonawcy, zawiadamia o tej ocenie Wykonawcę i oblicza wartość kar umownych w odniesieniu do kryterium, o którym mowa w pkt 2 ppkt 1 i 2.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA