

ZAŁĄCZNIK NR 3

PARAMETRY JAKOŚCIOWE ŚWIADCZENIA USŁUG

PARAMETRY JAKOŚCIOWE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Jakość świadczonych przewozów będzie rozliczana przy zastosowaniu następujących wskaźników:
 - 1.1. punktualność kursowania pojazdów na danej linii komunikacyjnej;
 - 1.2. stopień realizacji planowych kursów;
 - 1.3. zatrzymywanie się na przystankach;
 - 1.4. prawidłowość oznakowania pojazdów;
 - 1.5. prawidłowość wyposażenia, estetyka i stan techniczny pojazdów;
 - 1.6. czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów;
 - 1.7. sposób odnoszenia się kierowcy do pasażera, wygląd i kultura prowadzącego pojazd oraz prowadzenie sprzedaży biletów dla pasażerów;
 - 1.8. informacja.
2. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.1. i 1.2. Załącznika nr 3 rozumie się:
 - 2.1. wykonywanie przewozów przy zachowaniu odpowiedniego poziomu punktualności, w tym obsługi poszczególnych przystanków początkowych, pośrednich i końcowych o godzinie wyznaczonej w rozkładzie jazdy, przy czym jako przyspieszenie traktować się będzie każdy odjazd z przystanku przyspieszony więcej niż o 1 minutę względem rozkładu jazdy, a za opóźnienie uważać się będzie każdy odjazd z przystanku opóźniony więcej niż o 5 minut w stosunku do rozkładu jazdy. Jako przyczynę opóźnień z winy Operatora, nie uwzględnia się opóźnień spowodowanych potrzebą skomunikowania z innymi autobusami lub pociągami, wskazanymi w rozkładzie jazdy lub kongestii i zatrzymań w ruchu drogowym. **W kursach skomunikowanych z innymi połączeniami należy bezwzględnie przestrzegać zasad skomunikowania i oczekiwać na ewentualnie opóźnione inne połączenie do godziny określonej w rozkładzie jazdy;**
 - 2.2. wykonanie w całości wszystkich planowanych kursów.
3. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.3. Załącznika nr 3 rozumie się
 - 3.1. **zatrzymywanie pojazdu na wszystkich przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy dla określonej linii komunikacyjnej** w celu umożliwienia wszystkim pasażerom wyjścia i wejścia z/do pojazdu. **W przypadku braku pasażerów wysiadających lub braku osób znajdujących się na przystanku lub w jego najbliższym otoczeniu zatrzymanie na przystanku nieoznaczonym w rozkładzie jazdy „STOP” nie jest konieczne; Na przystanku oznaczonym w rozkładzie jazdy "STOP" obowiązuje zatrzymanie autobusu na przynajmniej 6 sekund.**
 - 3.2. niezatrzymywanie się poza obrębem przystanku lub na przystanku nieujętych w rozkładzie jazdy danej linii komunikacyjnej w celu umożliwienia wyjścia lub wejścia pasażerów, z wyłączeniem sytuacji nadzwyczajnych (wypadków, awarii danego pojazdu lub innego pojazdu, którego przebieg linii jest zbieżny – w celu umożliwienia pasażerom kontynuowania podróży, zatarasowania dróg, wyłączeń energetycznych, poleceń osób kierujących ruchem itp.);

- 3.3. zapewnienie miejsc w pojeździe dla wszystkich pasażerów chcących zrealizować przejazd danym autobusem, jednak nie więcej niż określono w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
- 3.4. pomoc w wyjściu i wejściu z/do pojazdu osobom niepełnosprawnym;
- 3.5. **podjeżdżanie na przystanek początkowy z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym zakup biletu i zajęcie miejsc wszystkim pasażerom przed rozkładowym czasem odjazdu;**
- 3.6. podjeżdżanie pojazdu jak najbliżej peronu przystankowego, a w przypadku braku peronu, jak najbliżej prawej krawędzi zewnętrznego prawego pasa ruchu.
- 4. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.4. Załącznika nr 3 rozumie się:
 - 4.1. oznaczenie pojazdu w sposób określony w Załączniku nr 4 do Umowy;
 - 4.2. oznaczenie piktogramami miejsc dla osób uprzywilejowanych;
 - 4.3. zamieszczenie wewnątrz pojazdu w miejscu uzgodnionym z Organizatorem przepisów porządkowych, taryfy opłat wraz z wykazem uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych oraz informacji dodatkowych określonych przez Organizatora;
- 5. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.5. Załącznika nr 3 rozumie się:
 - 5.1. wyposażenie pojazdu we wszystkie niezbędne elementy i dokumenty przewidziane przepisami prawa;
 - 5.2. stan techniczny autobusu niebudzący zastrzeżeń, zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów, brak elementów mogących spowodować szkody w ubiorze i bagażu pasażera;
 - 5.3. wyposażenie w system informacji pasażerskiej w sposób określony w Załączniku nr 4 do Umowy;
 - 5.4. sprawną i poprawnie drukującą bilety kasę rejestrującą;
 - 5.5. sprawne oświetlenie na zewnątrz i wewnątrz pojazdu, umożliwiające przeczytanie przepisów porządkowych, taryf i komunikatów;
 - 5.6. sprawną naturalną oraz mechaniczną z ogrzewaniem wentylację przestrzeni pasażerskiej, zapobiegającą duszności oraz rosznieniu i zamarzaniu szyb oraz sprawny system klimatyzacji, których parametry i sposób działania opisano w Załączniku nr 4 do Umowy;
 - 5.7. zapewnienie dostępności pojazdu dla osób o ograniczonej mobilności w sposób określony w Załączniku nr 4 do Umowy, w tym wyznaczone miejsce dla osób niepełnosprawnych, oznaczone piktogramami, zlokalizowane możliwie jak najbliżej drzwi;
 - 5.8. jednolite malowanie zewnętrzne ustalone z Organizatorem, brak rdzy, widocznych napraw, uszkodzeń powierzchni lakieru oraz wyposażenie w numery inwentarzowe w sposób określony w Załączniku nr 4 do Umowy;
 - 5.9. usunięte wszystkie napisy obcojęzyczne;
 - 5.10. usunięte maskotki, obrazki, nalepki, proporczyki i inne materiały niezwiązane z realizacją usług i niebędące obowiązkowym wyposażeniem autobusu.
- 6. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.6. Załącznika nr 3 rozumie się:

- 6.1. codzienne uprzątnięcie pojazdu przed wyjazdem na pierwszy kurs danego dnia;
- 6.2. czyste szyby, niezabrudzone oznaczenia pojazdu i czystą tapicerkę przy rozpoczęciu pierwszego kursu każdego dnia;
- 6.3. oczyszczanie z brudu, błota pośniegowego itp. oznaczeń liniowych i inwentarzowych z przodu, boku oraz z tyłu pojazdu w okresie zimowym, tj. od 1 stycznia do 31 marca i od 1 do 31 grudnia, przed każdym wyjazdem z bazy Operatora;
- 6.4. usunięcie z pojazdu śmieci przed każdym kursem, jeżeli postój pomiędzy kursami wynosi więcej niż 10 min.
7. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.7. Załącznika nr 3 rozumie się:
 - 7.1. prowadzenie sprzedaży biletów dla pasażerów, zgodnie z aktualną taryfą opłat;
 - 7.2. schludny wygląd prowadzącego pojazd i **kompletny ubiór**, w tym:
 - 7.2.1. **zapięta koszula w kolorze białym**,
 - 7.2.2. **spodnie z długimi nogawkami lub spódnica za kolana w ciemnym kolorze granatowym**,
 - 7.2.3. ewentualnie marynarka z długim rękawem, sweter lub bezrękawnik w ciemnym kolorze granatowym,
 - 7.2.3.1. niedopuszczalne jest stosowanie bluz lub polarów.
 - 7.2.4. umieszczona na piersi **metalowa przypinka z logo** Organizatora;
 - 7.2.4.1. Przypinki Organizator przekaże Operatorowi co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem realizacji przewozów, w liczbie **50** sztuk, pokrywającej planowane zapotrzebowanie Operatora. W przypadku zniszczenia, zagubienia lub niewystarczającej liczby przypinek uniemożliwiającej spełnienie wymogu noszenia przypinki na piersi każdego kierowcy realizującego usługi przewozów na liniach GPA, Operator zobowiązany jest do wyrobienia i zapewnienia dla kierowców Operatora takich samych przypinek jakie otrzymał od Organizatora, na swój koszt.
 - 7.3. grzeczne i miłe zachowanie prowadzącego pojazd;
 - 7.4. udzielanie informacji na pytania pasażerów dotyczące funkcjonowania linii komunikacyjnych podczas postoju pojazdu;
 - 7.5. nieprowadzenie przez kierowcę rozmów z pasażerami w czasie jazdy oraz nieprowadzenie przez kierowcę w czasie jazdy rozmów przez telefon komórkowy;
 - 7.6. niepalenie tytoniu i nieużywanie tzw. papierosów elektronicznych oraz innych substancji zapachowych i odurzających przez kierowcę w autobusie w czasie wykonywania kursu oraz w czasie postojów między kursami. Za palenie tytoniu lub używanie tzw. papierosów elektronicznych w pojeździe uważa się także sytuacje, w których kierowca dokonuje tych czynności stojąc lub siedząc w autobusie z ciałem wychylonym poza pojazd.
8. Za standard wykonania przewozów określony w pkt. 1.8. Załącznika nr 3 rozumie się:
 - 8.1. podawanie do publicznej wiadomości rozkładu jazdy oraz informacji o zmianach rozkładu jazdy, w sposób określony w Umowie;

- 8.2. podawanie do publicznej wiadomości pełnych i aktualnych informacji o ofercie Organizatora i Operatora, w tym m.in. o stosowanej taryfie opłat, uprawnieniach do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, wyciągach z regulaminów, zgodnie z art. 46 ustawy o ptz, w sposób określony w Umowie;
- 8.3. podawanie do publicznej wiadomości informacji o ochronie danych osobowych w związku z zastosowaniem monitoringu w pojazdach w sposób określony w Umowie;
- 8.4. publikowanie w pojazdach materiałów przekazanych przez Organizatora w sposób określony w Umowie.