Załącznik nr 3  
do umowy nr ……

# ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ PARAMETRY JAKOŚCIOWE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG

1. Zasady świadczenia usług oraz parametry jakościowe związane ze świadczeniem usług określają:
2. rozkłady jazdy;
3. postanowienia niniejszego załącznika;
4. inne polecenia Zamawiającego, regulujące doraźne kwestie związane ze świadczeniem usług przez Wykonawcę, między innymi związane z funkcjonowaniem komunikacji w warunkach objazdów, realizacją przewozów incydentalnych itp.
5. Zasady wykonywania przewozów:
6. stan techniczny autobusu wykonującego przewozy nie może budzić zastrzeżeń, a wyposażenie pojazdu musi być zgodne z warunkami techniczno-użytkowymi;
7. Wykonawca zobowiązany jest do pełnej realizacji rozkładów jazdy;
8. za pełną realizację rozkładu jazdy uznaje się realizację w całości i punktualnie wszystkich kursów w nim wskazanych pojazdami spełniającymi wszystkie wymagania, co do ich rodzaju i wyposażenia, określone w umowie i w rozkładzie jazdy, przy zachowaniu wszystkich wskazanych w rozkładzie jazdy skomunikowań pojazdów w celu umożliwienia przesiadki pasażerów;
9. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania punktualności przy realizacji przewozów, chyba że rozkład jazdy dopuszcza opóźnienie pojazdu w celu zachowania skomunikowania z innym pojazdem;
10. zmiany kierowców mogą być dokonywane wyłącznie na przystankach końcowych linii;
11. oceny punktualności dokonuje się na przystankach początkowych, końcowych oraz pośrednich, wyszczególnionych w rozkładzie jazdy dla kierowcy;
12. za punktualne uznaje się odjazdy z przystanków początkowych i pośrednich, wyszczególnionych w rozkładzie jazdy dla kierowcy, zrealizowane zgodnie z rozkładem jazdy lub z przyspieszeniem maksymalnie o 1 minutę lub opóźnieniem maksymalnie 3 minut oraz przyjazdy na przystanki końcowe przyspieszone maksymalnie o 1 minutę lub opóźnione do 3 minut; do oceny punktualności stosuje się czas uśredniony, polegający na zaokrąglaniu pomiaru do pełnych minut – od 30 sekund w górę i do 29 sekund w dół;
13. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi wszystkich przystanków na trasie linii;
14. przez obsługę przystanku rozumie się:
15. zatrzymanie pojazdu na przystanku stałym w każdym przypadku lub warunkowym w przypadku żądania zatrzymania pojazdu przez pasażera znajdującego się wewnątrz pojazdu lub stojącego na przystanku,
16. otwarcie wszystkich drzwi, którymi zamierzają wyjść lub wejść pasażerowie, lub uaktywnienie systemu otwierania drzwi przez pasażerów, z wyjątkiem sytuacji, kiedy kierowca pozostawia wybrane drzwi zamknięte ze względów bezpieczeństwa,
17. umożliwienie wszystkim pasażerom wyjścia i wejścia z/do pojazdu;
18. zabroniona jest samowolna zmiana trasy, która skutkowałaby ominięciem przystanku;
19. zabronione jest zatrzymanie pojazdu poza przystankiem, poza obrębem przystanku lub na przystanku nieujętym w rozkładzie jazdy danej linii 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, poleceń osób kierujących ruchem itp.);
20. pojazd powinien być zatrzymany w takiej odległości od krawężnika, aby było możliwe wejście do pojazdu bezpośrednio z poziomu chodnika; o ile nie uniemożliwia tego sytuacja drogowa, geometria zatoki bądź stan nawierzchni, odległość ta nie może być większa niż 20 cm;
21. w pojazdach z funkcją „przyklęku” należy po zatrzymaniu na przystanku obniżyć podłogę na sygnał lub prośbę ustną osoby wewnątrz pojazdu oraz w przypadku, gdy na przystanku oczekują osoby o widocznej ograniczonej sprawności, osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby z wózkiem dla dzieci;
22. osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich należy udzielić wszelkiej możliwej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu, w szczególności wyłożyć pochylnię (lub użyć podnośnika) na prośbę osoby niepełnosprawnej na wózku lub innej, występującej w jej imieniu;
23. na przystankach początkowych pojazdy powinny być podstawiane co najmniej na 2 minuty przed rozkładową godziną odjazdu, a jeśli zaplanowany w rozkładzie jazdy postój pomiędzy przyjazdem na przystanek końcowy a odjazdem z przystanku początkowego jest krótszy niż 2 minuty, autobus należy podstawić natychmiast po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy;
24. w czasie postoju autobusu na przystanku końcowym, nieudostępnionego pasażerom, z wyjątkiem przerw w pracy kierowców oznaczonych w rozkładzie jazdy, należy – jeżeli pozwala na to czas postoju – usuwać z pojazdu papiery i większe śmieci, a w okresie zimowym również gromadzące się we wnętrzu pojazdu błoto pośniegowe.
25. Zasady obsługi pasażerów:
26. informacja liniowa powinna być zgodna z wykonywanym rozkładem jazdy oraz lokalizacją autobusu na trasie;
27. autobus wyposażony we wszystkie wymagane dla pasażerów informacje;
28. obsługa pasażerów przez kierowców Wykonawcy powinna odbywać się w sposób kulturalny i kompetentny, z respektowaniem wszystkich praw pasażerów wynikających z postanowień przepisów porządkowych związanych z przewozem osób i bagażu;
29. kierowcy autobusów powinni władać językiem polskim przynajmniej na poziomie komunikatywnym;
30. w ramach posiadanej wiedzy i kompetencji kierowcy powinni udzielać pasażerom odpowiedzi na pytania dotyczące zasad taryfowych, przepisów porządkowych, układu komunikacyjnego, objazdów itp.;
31. zabronione jest palenie w pojeździe tytoniu albo używanie papierosów elektronicznych, albo innych substancji zapachowych i odurzających, także w przypadku gdy kierowca jest wychylony z pojazdu ale w nim stoi lub siedzi;
32. kierowca pojazdu obsługujący linię komunikacyjną powinien posiadać właściwy rozkład jazdy.
33. Zasady realizacji przewozów pasażerów:
34. przewozy wykonywane są wyłącznie autobusami spełniającymi wszystkie wymagane parametry techniczno-użytkowe;
35. w czasie jazdy po zmroku lub w warunkach niedostatecznej widoczności wnętrze pojazdu w przedziale pasażerskim powinno być w pełni oświetlone; dopuszcza się niewłączanie oświetlenia prawej przedniej strony wnętrza, a podczas jazdy po drogach i ulicach nieoświetlonych – całej przedniej części wnętrza pojazdu.
36. w przedziale pasażerskim powinna być utrzymywana temperatura powietrza w zakresie:
37. od +10ºC do +18ºC – przy temperaturze zewnętrznej poniżej +5ºC;
38. od +10ºC do +22ºC – przy temperaturze zewnętrznej od +5ºC do +24ºC;
39. temperatury niższej o 3ºC od temperatury zewnętrznej przy temperaturze zewnętrznej powyżej 24ºC;
40. w czasie pracy klimatyzacji przedziału pasażerskiego w trybie schładzania wszystkie okna w przedziale pasażerskim powinny pozostawać w pozycji zamkniętej; w takim przypadku okna pojazdu powinny być zablokowane okien w sposób uniemożliwiający ich otwarcie przez pasażerów;
41. kierowca prowadzący pojazd powinien posiadać kompletny, czysty i schludny ubiór zgodny ze standardem stosowanym przez Wykonawcę;
42. zabronione jest przewożenie osób w kabinie kierowcy lub obok niej w sposób ograniczający widoczność dla kierującego;
43. zabronione jest spożywanie posiłków podczas prowadzenia pojazdu.
44. Zasady monitoringu wnętrza i otoczenia pojazdu:
45. obraz z kamer systemu monitoringu powinien być rejestrowany w postaci cyfrowej przez cały czas pracy pojazdu podczas obsługi linii komunikacyjnych, dopuszcza się nierejestrowanie obrazu jedynie w czasie, kiedy pojazd nie jest udostępniony pasażerom;
46. zapisy monitoringu należy przechowywać z co najmniej z ostatnich 30 dni, w tym czasie możliwe ma być archiwizowanie, przeglądanie i udostępnianie zgromadzonych nagrań. (weryfikacja z wyposażeniem autobusów);
47. zarejestrowane zapisy z systemu monitoringu jako materiał dowodowy wg wymagań procesowych powinny być niezwłocznie przekazywane Zamawiającemu lub uprawnionym organom na każde ich żądanie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dostarczenia Wykonawcy stosownego żądania.
48. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnej współpracy w zakresie codziennego, bieżącego przekazywania informacji o sytuacji na liniach komunikacyjnych, w tym w szczególności o zdarzeniach zakłócających obowiązujący rozkład jazdy.
49. Wykonawca w przypadku kolizji lub wypadku drogowego jest zobowiązany do poinformowania odpowiednich służ (np. policji) celem sporządzenia notatki w zakresie zdarzenia.
50. Zamawiający wprowadza do pojazdów system dynamicznej informacji pasażerskiej pn „Jak dojadę”. Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia zakupionego systemu przez Zamawiającego do pojazdów.

**ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**