Załącznik nr 1 do OPZ

**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ PARAMETRY JAKOŚCIOWE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG**

**§1**

1. Zasady świadczenia Usług oraz parametry jakościowe związane ze świadczeniem Usług określają:
2. postanowienia niniejszego załącznika;
3. projekt rozkładu jazdy – Załączniki nr 1a.
4. Rozkład jazdy w trakcie trwania Zamówienia będzie aktualizowany w zależności od potrzeb komunikacyjnych, w tym w dostosowaniu do godzin kursowania pociągów. Ostateczny rozkład jazdy ważny w momencie rozpoczęcia świadczenia usług zostanie dostarczony Wykonawcy najpóźniej 20 dni przed rozpoczęciem świadczenia usług.

**§2**

1. Przed rozpoczęciem obsługi zadań przewozowych prowadzący jest zobowiązany do ogólnej oceny stanu technicznego pojazdu z naciskiem na funkcjonowanie urządzeń i układów bezpieczeństwa, a w szczególności do sprawdzenia:
2. sprawności układu kierowniczego;
3. obecności ewentualnych wycieków płynów eksploatacyjnych;
4. sprawności oświetlenia zewnętrznego;
5. stanu zewnętrznego pojazdu, w tym jego czystości;
6. czystości wnętrza pojazdu;
7. zaprogramowania wyświetlaczy.
8. Wykonawca zobowiązany jest do pełnej realizacji rozkładu jazdy.
9. 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.
10. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania punktualności przy realizacji Przewozów, chyba że rozkład jazdy dopuszcza opóźnienie pojazdu w celu zachowania skomunikowania z innym pojazdem.
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:
13. z przyspieszeniem maksymalnie o 1 minutę lub z opóźnieniem z przystanku początkowego maksymalnie do 3 minut;
14. przyjazdy na przystanki końcowe przyspieszone.

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.

1. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi wszystkich przystanków na trasie linii.
2. Przez obsłużenie przystanku rozumie się:
3. zatrzymanie pojazdu na przystanku stałym w każdym przypadku lub warunkowym w przypadku żądania przez pasażera zatrzymania pojazdu;
4. otwarcie wszystkich drzwi, którymi zamierzają wyjść lub wejść pasażerowie, lub uaktywnienie systemu otwierania drzwi przez pasażerów (Zamawiający będzie uzgadniał z Wykonawcą, który z powyższych wariantów należy przyjmować w danym okresie jako obowiązujący), z wyjątkiem sytuacji, kiedy kierowca pozostawia wybrane drzwi zamknięte ze względów bezpieczeństwa;
5. umożliwienie wszystkim pasażerom wyjścia i wejścia z/do pojazdu.
6. Zabroniona jest samowolna zmiana trasy, która skutkowałaby ominięciem przystanku.
7. Zabronione jest zatrzymanie pojazdu 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.).
8. 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 200 mm.
9. 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.
10. 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.
11. Na przystankach początkowych pojazdy powinny być podstawiane co najmniej na 3 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.
12. Podczas postoju na przystanku końcowym, nieudostępnionego pasażerom i niestanowiącego przerw należnych ustawowo, oznaczonych w rozkładzie jazdy, prowadzący powinien dokonać przeglądu przestrzeni pasażerskiej, a w razie potrzeby:
13. usunąć z wnętrza większe zanieczyszczenia (np. gazety, papiery, opakowania);
14. zgłosić dyspozytorowi ewentualne uszkodzenia wnętrza pojazdu, w tym urządzeń systemów elektronicznych;
15. w okresie funkcjonowania układu klimatyzacji, jeśli zaistnieje taka potrzeba, dokonać kontroli zabezpieczeń przed otwarciem okien przez pasażerów.

**§3**

1. W czasie jazdy pojazdu zabrania się zachowań mogących bezpośrednio lub pośrednio wpłynąć na bezpieczeństwo w ruchu drogowym, w szczególności zabrania się:
2. pozostawiania otwartych drzwi;
3. przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy lub obok kabiny kierowcy, w części pojazdu pomiędzy szybą czołową a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego;
4. prowadzenia przez kierowcę długotrwałych rozmów z innymi osobami bezpośrednio lub przez telefon komórkowy; przez długotrwałe rozmowy rozumie się rozmowy na odległość ponad jednego przystanku, a w przypadku rozmowy ze zmiennikiem kierowcy (bezpośrednio przed lub po dokonaniu zmiany) – na odległość ponad dwóch przystanków; krótkotrwałe rozmowy przez telefon komórkowy mogą odbywać się tylko przy wykorzystaniu zestawu słuchawkowego lub głośnomówiącego;
5. prowadzenia pojazdu z dwiema słuchawkami założonymi na uszy.
6. Zmiana prowadzących pojazd odbywana w trakcie realizacji kursu nie może powodować opóźnień, utrudnień w ruchu i nie powinna trwać dłużej niż jedna minuta.

**§4**

1. Obsługa pasażerów przez kierowców Wykonawcy powinna odbywać się w sposób kulturalny i kompetentny.
2. Kierujący pojazdami powinni władać językiem polskim w stopniu komunikatywnym, z uwzględnieniem słownictwa dotyczącego obsługi linii komunikacyjnych.
3. Pracownicy wykonawcy powinni posiadać znajomość w zakresie zasad taryfowych, przepisów porządkowych, układu komunikacyjnego, kultury obsługi pasażera oraz jakości usług.
4. Kierowcy powinni zostać przeszkoleni i udzielać pasażerom odpowiedzi na pytania dotyczące zasad taryfowych, przepisów porządkowych, układu komunikacyjnego.
5. Kierowcy muszą posiadać jednolite umundurowanie, w skład którego wchodzi:

W przypadku mężczyzn:

1. koszula w kolorze błękitnym lub białym (w okresie letnim od 1 maja do 30 września dopuszcza się koszulę z krótkim rękawem);
2. długie spodnie w kolorze granatowym lub czarnym;
3. marynarka, sweter bądź bezrękawnik w kolorze granatowym lub czarnym;
4. buty w ciemnym kolorze, w sezonie letnim w kolorze jasnym.

W przypadku kobiet:

1. koszula w kolorze błękitnym lub białym (w okresie letnim od 1 maja do 30 września dopuszcza się koszulę z krótkim rękawem);
2. spódnica lub długie spodnie w kolorze granatowym lub czarnym;
3. marynarka, sweter bądź bezrękawnik w kolorze granatowym lub czarnym;
4. buty w ciemnym kolorze, w sezonie letnim w kolorze jasnym.
5. Zabronione jest palenie tytoniu jak również e-papierosów przez kierowcę w pojeździe.
6. Zabronione jest jakiekolwiek zamalowywanie, wyklejanie lub zasłanianie bocznych szyb w kabinie kierowcy.

**§5**

1. W czasie jazdy po zmroku lub w warunkach niedostatecznej widoczności wnętrze pojazdu w przedziale pasażerskim powinno być w pełni oświetlone. Dopuszcza się niewłączanie przedniej prawej lampy, a podczas jazdy po drogach i ulicach nieoświetlonych – oświetlenia w całej przedniej części wnętrza pojazdu.
2. W przedziale pasażerskim powinna być utrzymywana temperatura powietrza w zakresie:

* od +10ºC do +18ºC – przy temperaturze zewnętrznej poniżej +5ºC,
* od +10ºC do +22ºC – przy temperaturze zewnętrznej od +5ºC do +24ºC,
* temperatury niższej o 3ºC od temperatury zewnętrznej przy temperaturze zewnętrznej powyżej +24ºC.

1. Kierowca pojazdu obsługujący linię komunikacyjną powinien posiadać właściwy rozkład jazdy.