

## **Wymagania w zakresie jakości usług przewozowych i zasad kontroli jakości usług przewozowych**

### **I. Wymagania w zakresie jakości usług przewozowych**

1. Jakość świadczonych przez Wykonawcę usług przewozowych określają następujące cechy:
  - a) punktualność kursowania pojazdów na liniach,
  - b) stopień realizacji planowanych kursów,
  - c) prawidłowość oznakowania i wyposażenia pojazdów i przystanków (rozkłady jazdy),
  - d) sprawność wyposażenia technicznego pojazdów,
  - e) czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów.

Wyżej wymienione cechy jakości będą weryfikowane za pomocą kontroli. Wyniki kontroli przeprowadzanych przez Zamawiającego według zasad określonych w niniejszym załączniku do umowy, mogą stanowić podstawę do pomniejszenia wynagrodzenia umownego, zgodnie z warunkami określonymi w załączniku Nr 6 do umowy.

2. Za odjazd punktualny uważa się każdy przypadek, w którym odjazd autobusu nastąpił nie wcześniej niż 1 minuta w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy i nie później niż w ciągu 5 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.
3. Za odjazd niepunktualny uważa się każdy przypadek spóźnienia wynoszącego powyżej 5 minut do 15 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.
4. Za kurs niezrealizowany uważa się każdy przypadek odjazdu wcześniejszego niż 5 minuta w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy oraz spóźnienia większego niż 15 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.
5. Autobusy, którymi wykonywane są usługi przewozowe mają być czyste wewnątrz i na zewnątrz. Za tabor czysty uznaje się pojazd umyty, zamieciony, z czystymi szybami i fotelami.
6. Kontrola czystości prowadzona przez Wykonawcę przed rozpoczęciem pracy na linii obejmuje:
  - a) zewnętrzną powierzchnię pojazdu, w tym szyby,
  - b) szyby od wewnątrz pojazdu,
  - c) podłogę pojazdu,
  - d) fotele pojazdu,
  - e) poręcze i uchwyty dla pasażerów w pojeździe.

### **II. Zasady kontroli jakości usług przewozowych**

Kontrola będzie prowadzona przez upoważnionych pracowników Zamawiającego na liniach komunikacyjnych objętych umową, w pojazdach oraz w terenie.

#### **1. Kontrola punktualności i realizacji kursów**

- 1) Kontrola będzie prowadzona na wybranych przez Zamawiającego przystankach komunikacyjnych i obejmie obserwację rozkładowych odjazdów.
- 2) Czas trwania obserwacji w punktach kontrolnych nie może być krótszy niż 1 godzina.
- 3) Wyniki kontroli Zamawiający przekaże Wykonawcy do dnia 15 miesiąca następnego.

- 4) Wyjaśnienia dotyczące stwierdzonych nieprawidłowości Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do 15 dni od dnia przekazania wyników kontroli.
- 5) Zamawiający na piśmie wyjaśniającym Wykonawcy zaznaczy przypadki uznania wyjaśnień i przekaże je Wykonawcy. Następnie obliczy wartość obniżenia wynagrodzenia zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 7 do umowy.
- 6) Do obliczenia udziału procentowego uchybień w jakości usług przewozowych świadczonych przez Wykonawcę nie zalicza się kursów, co do których Zamawiający uznał wyjaśnienia Wykonawcy.
- 7) W przypadku nie złożenia przez Wykonawcę pisma wyjaśniającego w terminie określonym w punkcie 4, Zamawiający do obliczenia udziału procentowego uchybień w jakości usług przewozowych świadczonych przez Wykonawcę zalicza wszystkie odnotowane uchybienia, niezależnie od ich przyczyny.

## 2. Kontrola dokumentacji

- 1) Zamawiający ma prawo do kontroli dokumentów dotyczących wykonywania umowy przez Wykonawcę.
- 2) Dla potrzeb weryfikacji faktur Wykonawca udostępnia na żądanie Zamawiającego niezbędną dokumentację tj. karty drogowe i dokumentację dyspozytorskie.

## 3. Kontrola czystości, wymagań technicznych, sprawności oraz oznakowania pojazdów

- 1) Kontrola będzie prowadzona w obecności kierującego autobusem jako przedstawiciela Wykonawcy lub innej upoważnionej osoby.
- 2) Kontrola czystości autobusów będzie obejmować minimum 2 autobusy w ciągu jednej kontroli i będzie przeprowadzona przed rozpoczęciem pracy pojazdu w danym dniu na przystanku początkowym lub w miejscu garażowania autobusów.
- 3) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić przedstawicielowi Zamawiającego odpowiednie warunki umożliwiające sprawne przeprowadzenie kontroli.
- 4) Kontrola oznakowania i wyposażenia technicznego może być wykonana łącznie z kontrolą czystości lub też w trakcie realizacji przewozów na linii.
- 5) Z przeprowadzonej kontroli sporządzany będzie protokół w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron, który podpiszą przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy.
- 6) Protokół określać będzie czas i miejsce kontroli, numery linii i kontrolowanych autobusów oraz wskazywać jakich wymagań określonych w załącznikach do umowy dotyczą stwierdzone uchybienia.