Załącznik nr 5 do Projektowanych postanowień umowy (zał. 5 do SWZ)

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

1. Określenia użyte w tym Załączniku, oznaczają:
2. zatrzymanie – zatrzymanie autobusu na przystanku,
3. rozpoczęcie pracy przewozowej – moment pierwszego zatrzymania autobusu na przystanku po przerwie trwającej co najmniej 240 min.,
4. przejazd – przejazd autobusu obok przystanku bez zatrzymania,
5. odjazd – moment wyjazdu autobusu ze strefy przystankowej,
6. odjazd punktualny – przejazd obok przystanku „Na żądanie” (gdy nie ma na nim oczekujących pasażerów oraz żaden pasażer nie chciał na nim wysiąść) oraz odjazd - z przyspieszeniem mniejszym niż *α1* min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy i opóźnieniem mniejszym niż *α2* min. po czasie ustalonym w rozkładzie jazdy*[[1]](#footnote-2)*,
7. odjazd opóźniony:
8. odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż *α2* min. i mniejszym niż *α3* min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy1,
9. przyjazd autobusu na przystanek końcowy z opóźnieniem równym lub większym niż *α2* min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy1,
10. odjazd niezrealizowany:
11. przejazd obok przystanku, na którym czekali pasażerowie,
12. odjazd z przyspieszeniem równym lub większym niż *α1* min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
13. odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż *α3* min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
14. właściwa jakość wykonywania usług przewozowych:

usługi przewozowe wykonywane są na właściwym (oczekiwanym przez Zamawiającego) poziomie jakościowym, gdy obowiązki Wykonawcy, określone w Umowie, wykonywane są prawidłowo, zarówno w aspekcie merytorycznym, jak i terminowym.

1. Przy ocenie poziomu jakościowego wykonywanych usług bierze się pod uwagę następujące kryteria:
2. spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji rozkładów jazdy (wykonywanie obowiązku, określonego w § 5 ust. 3 pkt. 3 lit. e Umowy),
3. spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji pozostałych obowiązków Wykonawcy, określonych w Umowie.
4. Zasady kontroli jakości usług przewozowych:
5. kontrola kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt. 1), prowadzona jest przede wszystkim w oparciu o dane z Systemu informacji pasażerskiej;

Wykonawca będzie generował za okres rozliczeniowy i przekazywał Zamawiającemu w formie określonej w § 13 ust. 2 pkt 1 Umowy:

* 1. zestawienie liczby odjazdów uznanych za punktualne, niepunktualne i niezrealizowane według wzoru w pkt. 5 (w postaci edytowalnego pliku excel),
  2. zestawienie automatycznie zarejestrowanych godzin odjazdu (jako eksport z Systemu informacji pasażerskiej do edytowalnego pliku excel lub csv), obejmujące wszystkie odjazdy wszystkich kursów wszystkich autobusów, zawierające co najmniej następujące dane:
* data w formacie dd.mm.rrrr lub rrrr-mm-dd,
* nazwa zadania,
* numer linii,
* numer boczny autobusu,
* numer brygady,
* nazwa i numer przystanku początkowego (wg rozkładów jazdy Zamawiającego),
* planowany odjazd z przystanku początkowego; godzina w formacie gg:mm,
* rzeczywisty odjazd z przystanku początkowego; godzina w formacie gg:mm,
* nazwa i numer przystanku pośredniego (wg rozkładów jazdy Zamawiającego),
* planowany odjazd z przystanku pośredniego; godzina w formacie gg:mm,
* rzeczywisty odjazd z przystanku pośredniego; godzina w formacie gg:mm,
* nazwa i numer przystanku końcowego (wg rozkładów jazdy Zamawiającego),
* planowany przyjazd na przystanek końcowy; godzina w formacie gg:mm,
  1. do zestawienia Wykonawca może dołączyć wyjaśnienia, o których mowa w pkt. 4,

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

wyniki kontroli Zamawiający przekaże Wykonawcy w formie określonej w § 13 ust. 2 pkt 1 Umowy w terminie do 10 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego.

1. Uprawnienia Wykonawcy do odwoływania się od wyników kontroli jakości:
2. Wykonawca ma prawo do odwołania się od wyników kontroli, o których mowa w pkt. 3, oraz do złożenia wyjaśnień dotyczących nieprawidłowości:
3. wykazanych w zestawieniach, o których mowa w pkt. 3 ppkt 1) – wraz z przekazywanymi zestawieniami;

Zamawiający oceni prawidłowość sporządzonych zestawień oraz zasadność złożonych wyjaśnień i o wnioskach z oceny poinformuje Wykonawcę w formie określonej w § 13 ust. 2 pkt 1 Umowy w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania zestawień i wyjaśnień,

1. stwierdzonych podczas kontroli, o której mowa w pkt. 3 ppkt 2) – w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania wyników kontroli;

Zamawiający oceni zasadność złożonych wyjaśnień Wykonawcy w ciągu 10 dni roboczych od dnia otrzymania wyjaśnień:

* usprawiedliwione odjazdy niepunktualne i niezrealizowane zostaną uznane za odjazdy punktualne,
* usprawiedliwione obowiązki Wykonawcy, określone w § 5 Umowy, uznane podczas kontroli jako niewykonane lub wykonane nieprawidłowo, zostaną uznane za obowiązki wykonane prawidłowo,

1. 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,
2. Zamawiający, po dokonaniu oceny odwołań i wyjaśnień Wykonawcy, zawiadamia o tej ocenie Wykonawcę i oblicza wartość kar umownych zgodnie z zasadami określonym w:
3. pkt. 5 – w odniesieniu do kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt 1),
4. pkt. 6 – w odniesieniu do kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt 2).
5. Kary umowne obliczane wskaźnikowo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Linia | Łączna liczba planowanych odjazdów | Liczba odjazdów w okresie rozliczeniowym uznanych za: | | |
| punktualne | niepunktualne | niezrealizowane |
| *1* | *2* |  | *3* | *4* | *5* |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
| Razem liczba odjazdów | | Lo | Lp | Lnp | Lnz |

1. Wskaźnik (NP) z tytułu odjazdów niepunktualnych zostanie obliczony według wzoru:

|  |  |
| --- | --- |
| NP = 0,03 x | Lnp |
| Lo |

gdzie:

Lo – łączna liczba planowanych odjazdów z przystanków,

Lnp – liczba odjazdów z przystanków uznanych za niepunktualne,

1. Wskaźnik (NZ) z tytułu odjazdów niezrealizowanych zostanie obliczony według wzoru:

|  |  |
| --- | --- |
| NZ = 0,3 x | Lnz |
| Lo |

gdzie:

Lo – łączna liczba planowanych odjazdów z przystanków,

Lnz – liczba odjazdów z przystanków uznanych za niezrealizowane.

1. Wartość kary umownej KU5 obliczona w oparciu o wskaźniki:

KU5 = [D x (NP + NZ)]

gdzie:

KU5  – wartość kary umownej obliczonej wskaźnikowo w oparciu o pkt 5,

D – wartość wynagrodzenia umownego netto w okresie rozliczeniowym, o której mowa w § 7 ust. 5 Umowy.

1. Kary umowne obliczane kwotowo:

| L.p. | Tytuł kary (obowiązki określone w § 5 Umowy, niewykonane lub wykonane niewłaściwie) | Miejsce w Umowie | Kwota kary [zł] | j.m. |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Obowiązki Wykonawcy o których mowa w § 5 ust. 2 Umowy, do zrealizowania przed terminem rozpoczęcia wykonywania usług przewozowych (o którym mowa w § 8 ust. 2 pkt 3) | | | | |
|  | Nieprzyjęcie użyczonych autobusów | § 5 ust. 2 pkt 1) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nieprzyjęcie użyczonego Miejsca Stacjonowania Autobusów | § 5 ust. 2 pkt 2) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Brak udziału w szkoleniu | § 5 ust. 2 pkt 3) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Brak uzgodnień z właścicielami lub zarządzającymi przystankami | § 5 ust. 2 pkt 4) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nieopublikowanie informacji pasażerskich, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 3) Umowy (osobno za każdą nieopublikowaną informację) | § 5 ust. 2 pkt 5) | 50 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieopublikowanie informacji, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 1) i 2) Umowy (osobno za każdą nieopublikowaną informację) | § 5 ust. 2 pkt 5) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nieuzyskanie zaświadczeń na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego (osobno za każde zaświadczenie) | § 5 ust. 2 pkt 6) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nieuzyskanie akceptacji „Regulaminu przewozu osób, ich bagażu podręcznego oraz zwierząt” | § 5 ust. 2 pkt 7) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Autobus Wykonawcy (o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 2 Umowy) nieodebrany (stan techniczny autobusu nie pozwala na dopuszczenie go do świadczenia przewozów, zgodnie z § 2 ust. 3 pkt 2) lit. c) Umowy) | § 5 ust. 2 pkt 8) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Autobus Wykonawcy (o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 2) Umowy) odebrany warunkowo, zgodnie z § 2 ust. 3 pkt 2) lit  b Umowy) (nieprawidłowe funkcjonowanie elementów wyposażenia określonych w pkt. 3 Załącznika nr 1.2 do Umowy) | § 5 ust. 2 pkt 8) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Autobus Wykonawcy (o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 2) Umowy) odebrany warunkowo, zgodnie z § 2 ust. 3 pkt 2) lit  b Umowy) (nieprawidłowe funkcjonowanie elementów wyposażenia określonych w pkt. 4 Załącznika nr 1.2 do Umowy) | § 5 ust. 2 pkt 8) | 50 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zalecenia lub wytycznej Zamawiającego, niezbędnych do prawidłowego wykonywania przedmiotu Umowy | § 5 ust. 2 pkt 10) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzekazanie w terminie dokumentów | § 5 ust. 2 pkt 11) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
| Obowiązki Wykonawcy o których mowa w § 5 ust. 3 Umowy, do zrealizowania w okresie wykonywania usług przewozowych | | | | |
|  | Używanie autobusów niezgodnie z przeznaczeniem | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. a) | 1 000 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Autobus Zamawiającego wymaga naprawy zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. a) | 500 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Autobus Wykonawcy wymaga naprawy elementów określonych w pkt. 2 Załącznika 1.2 do Umowy | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. a) | 500 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Autobus Wykonawcy wymaga naprawy elementów określonych w pkt. 3 Załącznika 1.2 do Umowy | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. a) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Autobus Wykonawcy wymaga naprawy elementów określonych w pkt. 4 Załącznika 1.2 do Umowy | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. a) | 50 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewłaściwy stan zabezpieczenia autobusów w MSA | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. b) | 250 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewłaściwa czystość autobusu | § 5 ust. 3 pkt 1) lit. c) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Brak dbałości o MSA | § 5 ust. 3 pkt 2) | 500 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Wykonanie usługi przewozowej autobusem innym, niż określonym w § 2 ust. 2 pkt 1), 2) i 3) Umowy | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. a) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzestrzeganie zasad poruszania się po drogach publicznych | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. b) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzestrzeganie zasad postoju na pętlach autobusowych | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. c) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzestrzeganie „Regulaminu przewozu osób, ich bagażu podręcznego oraz zwierząt” | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. d) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niewłaściwe logowanie autobusu do Systemów | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. f) | 50 | za każdy kurs niezarejestrowany w Systemie na poziomie równym lub większym niż 90% przystanków |
|  | Niezatrzymanie autobusu na przystanku na żądanie pasażerów | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. g) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieudzielenie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osobom z wózkami dziecięcymi z dzieckiem oraz osobom z niepełnosprawnością | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. h) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Brak kontaktu z pasażerami | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. i) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niewprowadzenie sprawnego autobusu rezerwowego lub awaryjnego | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. j | 500 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niepublikowanie informacji, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt. 1) i 2) Umowy (osobno za każdą nieopublikowaną informację) | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. k) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niepublikowanie informacji, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt. 3) Umowy (osobno za każdą nieopublikowaną informację) | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. k) | 100 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewłaściwe warunki przewozu (warunków dotyczących widoczności) | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. l) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niewłaściwe warunki przewozu (temperatury w przestrzeni pasażerskiej) | § 5 ust. 3 pkt 3) lit. m) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzekazanie w terminie dokumentów | § 5 ust. 3 pkt 4) i 19) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Uniemożliwienie Zamawiającemu prowadzenia czynności kontrolnych | § 5 ust. 3 pkt 5) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprawidłowe wykonanie obserwacji napełnień autobusów | § 5 ust. 3 pkt 7) | 500 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewniesienie we właściwym czasie opłaty wymaganej przez wystawcę „Gwarancji zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu umowy” | § 5 ust. 3 pkt 8) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nieposiadanie aktualnego i opłaconego ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej | § 5 ust. 3 pkt 9) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewłaściwe realizowanie spraw związanych ze skargami, wnioskami i reklamacjami | § 5 ust. 3 pkt 11) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzekazanie Zamawiającemu kopii skarg i reklamacji wraz z kopiami odpowiedzi | § 5 ust. 3 pkt 12) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieprzekazanie Zamawiającemu informacji, o których mowa w art. 48 ust. 1 i art. 64 ust. 1 pkt 3 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym | § 5 ust. 3 pkt 13) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieuzyskanie zaświadczeń na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego (osobno za każde zaświadczenie) | § 5 ust. 3 pkt 14) | 500 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niedokonanie niezbędnych opłat administracyjnych | § 5 ust. 3 pkt 15) | 500 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Nieuzyskanie akceptacji „Regulaminu przewozu osób, ich bagażu podręcznego oraz zwierząt” | § 5 ust. 3 pkt 17) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zalecenia lub wytycznej Zamawiającego niezbędnych do prawidłowego zakończenia obowiązywania Umowy | § 5 ust. 3 pkt 18) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
| Obowiązki Wykonawcy o których mowa w § 5 ust. 4 Umowy, do zrealizowania po zakończeniu wykonywania usług przewozowych | | | | |
|  | Nieprzekazanie w terminie dokumentów | § 5 ust. 4 pkt 1) | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nieprzekazanie Zamawiającemu informacji, o których mowa w art. 48 ust. 1 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym | § 5 ust. 4 pkt 2) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
|  | Niezwrócenie w terminie autobusów Zamawiającego, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 1) - osobno za każdy autobus | § 5 ust. 4 pkt 3) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Niezwrócenie w terminie MSA, w tym stacji ładowania autobusów | § 5 ust. 4 pkt 4) | 1 000 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w prawidłowym wykonaniu obowiązku |
|  | Nierealizowanie czynności wynikających z bieżących zaleceń lub wytycznych Zamawiającego niezbędnych do prawidłowego zakończenia obowiązywania Umowy | § 5 ust. 4 pkt 5) | 200 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |

Wartość kary umownej KU6 obliczona w oparciu o wartości kar z tytułu niezrealizowania lub niewłaściwego zrealizowania obowiązków, określonych w § 5 Umowy:

KU6 = Σ Ki

gdzie:

KU6  – wartość kary umownej obliczonej kwotowo w oparciu o pkt 6,

Σ Ki – suma wartości kar z tytułów określonych w kol. 3.

1. Łączna wielkość kary umownej:

Łączna wielkość kary umownej KU z tytułów, wymienionych w pkt. 5 i 6:

KU = KU5 + KU6

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

1. Wartości parametrów *α1, α2 i α3*, definiujących odjazdy punktualne, niepunktualne oraz niezrealizowane określa Załącznik nr 3 do Umowy (Charakterystyka usług przewozowych). [↑](#footnote-ref-2)