*Załącznik nr 9*

*do zapytania ofertowego*

*z dn. 06.02.2025*

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 i otwarcie drzwi,
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-1)*,
7. odjazd opóźniony:
8. odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż *α3* min. i mniejszym niż *α4* min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy1,
9. przyjazd autobusu na przystanek końcowy z opóźnieniem równym lub większym niż *α5* 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 *α4* 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:

1. autobusy realizują aktualne rozkłady jazdy, tzn. że odjazdy z przystanków są punktualne,
2. obowiązki Wykonawcy, określone w § 6 Umowy, wykonywane są prawidłowo, zarówno w aspekcie merytorycznym, jak i terminowym.
3. Przy ocenie poziomu jakościowego wykonywanych usług bierze się pod uwagę następujące kryteria:
4. spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji rozkładów jazdy (wykonywanie obowiązku, określonego w § 6 ust. 2.2 pkt 1 lit. e Umowy),
5. spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji pozostałych obowiązków Wykonawcy, określonych w § 6 Umowy.
6. Zasady kontroli jakości usług przewozowych:
7. kontrola kryterium, o którym mowa w pkt. 2 ppkt. 1), prowadzona jest przede wszystkim w oparciu o dane z Systemu lokalizacji pojazdów, o którym mowa w Załączniku nr 8 do Umowy, który wdroży i utrzyma Wykonawca;

Wykonawca będzie generował za okres rozliczeniowy i przekazywał Zamawiającemu w formie określonej w § 14 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),

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 § 15 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 i o wnioskach z oceny poinformuje Wykonawcę w formie określonej w § 15 ust. 2 pkt 1 Umowy w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania zestawień,

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

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

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

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 odwołania 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 pkt 1),
4. pkt. 6 – w odniesieniu do kryterium, o którym mowa w pkt. 2 pkt 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. Kary umowne obliczane kwotowo:

| Symbol kary | Tytuł kary | Kwota kary [zł] | j.m. |
| --- | --- | --- | --- |
| K1 | Nieterminowe wykonanie obowiązku, o którym mowa w:  § 5 ust. 2.1  § 5 ust. 2.2 pkt. 4, 5, 6, 9, 10, 13, 14 i 15,  § 5 ust. 2.3 pkt 2 Umowy | 100 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia |
| K2 | Niewłaściwe wykonanie obowiązku, o którym mowa w:  § 5 ust. 2.2 pkt 1 Umowy | 100 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
| K3 | Niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zalecenia, o którym mowa w:  § 5 ust. 1 Umowy | 50 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
| K4 | Nieterminowe wykonanie obowiązku, o którym mowa w:  § 5 ust. 2.2 pkt 8 Umowy | 200 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu wyników wykonanych badań |
| K5 | Niewłaściwe wykonanie obowiązku, o którym mowa w:  § 5 ust. 2.2 pkt 2 lit. c, d, e,  § 5 ust. 2.2 pkt 3, 7, 11 i 12,  § 5 ust. 2.3 pkt 3 Umowy | 75 | za każdy przypadek stwierdzony podczas kontroli |
| K6 | Nieterminowe wykonanie obowiązku, o którym mowa w:  § 5 ust. 2.2 pkt 2 lit. a, b,  § 5 ust. 2.3 pkt 1 Umowy | 100 | za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia |
| K7 | Niewłaściwe wykonanie obowiązku, o którym mowa w:  § 5 ust. 2.2 pkt 1 lit. e Umowy  w zakresie właściwej rejestracji wykonywanych kursów | 15 | za każdy niezarejestrowany kurs  *(zarejestrowany na poziomie równym lub mniejszym niż 10% przystanków)* |

1. Łączna wielkość kary umownej:

Łączna wielkość kary umownej z tytułów, wymienionych w pkt. 5 i 6, jest obliczana według wzoru:

KU = [D x (NP + NZ)] + [K1 + K2 + K3+ K4+ K5+ K6 + K7]

gdzie:

KU – kara umowna,

D – wartość netto dopłaty do finansowania przedmiotu zamówienia w okresie rozliczeniowym, o której mowa w § 8 ust. 1 Umowy.

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

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