

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:
 - 1) zatrzymanie – zatrzymanie autobusu na przystanku i otwarcie drzwi,
 - 2) rozpoczęcie pracy przewozowej – moment pierwszego zatrzymania autobusu na przystanku po przerwie trwającej co najmniej 240 min.,
 - 3) przejazd – przejazd autobusu obok przystanku bez zatrzymania,
 - 4) odjazd – moment wyjazdu autobusu ze strefy przystankowej,
 - 5) 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 $\alpha 1$ min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy i opóźnieniem mniejszym niż $\alpha 2$ min. po czasie ustalonym w rozkładzie jazdy¹,
 - 6) odjazd opóźniony:
 - a) odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż $\alpha 3$ min. i mniejszym niż $\alpha 4$ min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy¹,
 - b) przyjazd autobusu na przystanek końcowy z opóźnieniem równym lub większym niż $\alpha 5$ min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy¹,
 - 7) odjazd niezrealizowany:
 - a) przejazd obok przystanku, na którym czekali pasażerowie,
 - b) odjazd z przyspieszeniem równym lub większym niż $\alpha 1$ min. przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
 - c) odjazd z opóźnieniem równym lub większym niż $\alpha 4$ min. w porównaniu z czasem ustalonym w rozkładzie jazdy,
 - 8) właściwa jakość wykonywania usług przewozowych:

usługi przewozowe wykonywane są na właściwym (oczekiwanym przez Zamawiającego) poziomie jakościowym, gdy:

 - a) autobusy realizują aktualne rozkłady jazdy, tzn. że odjazdy z przystanków są punktualne,
 - b) obowiązki Wykonawcy, określone w § 6 Umowy, wykonywane są prawidłowo, zarówno w aspekcie merytorycznym, jak i terminowym.
2. Przy ocenie poziomu jakościowego wykonywanych usług bierze się pod uwagę następujące kryteria:
 - 1) spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji rozkładów jazdy (wykonywanie obowiązku, określonego w § 6 ust. 2.2 pkt 1 lit. e Umowy),
 - 2) spełnianie wymagań Umowy w zakresie realizacji pozostałych obowiązków Wykonawcy, określonych w § 6 Umowy.
3. Zasady kontroli jakości usług przewozowych:

¹ Wartości parametrów $\alpha 1$, $\alpha 2$ i $\alpha 3$, definiujących odjazdy punktualne, niepunktualne oraz niezrealizowane określone są w Załączniku nr 3 do Umowy (Charakterystyka usług przewozowych).

- 1) 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](#):
 - a) zestawienie liczby odjazdów uznanych za punktualne, niepunktualne i niezrealizowane według wzoru w [pkt. 5](#) (w postaci edytowalnego pliku excel),
 - 2) kontrola kryterium, o którym mowa w [pkt. 2 ppkt. 2](#)), prowadzona jest w oparciu o obserwacje kontrolerów Zamawiającego.
Wyniki kontroli Zamawiający przekazuje Wykonawcy w formie określonej w [§ 15 ust. 2 pkt 1 Umowy](#) w terminie do 10 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego.
4. Uprawnienia Wykonawcy do odwoływania się od wyników kontroli jakości:
- 1) Wykonawca ma prawo do odwołania się od wyników kontroli, o których mowa w [pkt. 3](#), oraz do złożenia wyjaśnień dotyczących nieprawidłowości:
 - a) 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,
 - b) 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,
 - 2) 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,
 - 3) Zamawiający, po dokonaniu oceny odwołania i wyjaśnień Wykonawcy, zawiadamia o tej ocenie Wykonawcę i oblicza wartość kar umownych zgodnie z zasadami określonym w:
 - a) [pkt. 5](#) – w odniesieniu do kryterium, o którym mowa w [pkt. 2 pkt 1](#)),
 - b) [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

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

$$NP = 0,03 \times \frac{Lnp}{Lo}$$

gdzie:

Lo – łączna liczba planowanych odjazdów z przystanków,

Lnp – liczba odjazdów z przystanków uznanych za niepunktualne,

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

$$NZ = 0,3 \times \frac{Lnz}{Lo}$$

gdzie:

Lo – łączna liczba planowanych odjazdów z przystanków,

Lnz – liczba odjazdów z przystanków uznanych za niezrealizowane.

6. 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

Symbol kary	Tytuł kary	Kwota kary [zł]	j.m.
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)

7. Łączna wielkość kary umownej:

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

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

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