

**Wymagania wobec kierowców
i innych pracowników zatrudnianych
przez Operatora do realizacji usług
przewozowych**

Załącznik nr 6 do Umowy zawartej w dniu r.

1. Wymagania wobec prowadzących pojazdy oraz pracowników służby zabezpieczenia ruchu

- 1.1. Kompetencje do obsługi linii ZTM – prowadzący pojazdy – oraz wykonywania innych zadań – pracownicy służby zabezpieczenia ruchu:
- znajomość języka polskiego co najmniej w stopniu średniozaawansowanym (B1) w skali Rady Europy, opisanej w dalszej części Załącznika,
 - znajomość układu komunikacyjnego i topografii aglomeracji w stopniu pozwalającym na prawidłową realizację zadania przewozowego zleconego przez ZTM;
 - znajomość przepisów porządkowych oraz zasad taryfowych obowiązujących w komunikacji miejskiej m.st. Warszawy;
 - znajomość Zakresu obowiązków prowadzącego pojazd oraz zasady obsługi pasażerów ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych stanowiącego Załącznik nr 11 do Umowy;
 - kulturalny i uprzejmy stosunek do pasażerów
- 1.2. Kompetencje określone w pkt. 1.1 a)-d) podlegają weryfikacji i kontroli Zamawiającego i stanowią warunek konieczny dopuszczenia prowadzących pojazdy do kierowania autobusami na liniach ZTM oraz dopuszczenia pracowników służby zabezpieczenia ruchu do realizacji zadań w ramach Umowy.
- 1.3. Umundurowanie:
- 1.3.1. Prowadzący pojazdy oraz pracownicy służby zabezpieczenia ruchu winni być ubrani w jednolity strój firmowy, tj.:
- 1.3.1.1. w przypadku mężczyzn podstawowo składający się z:
- obuwia w kolorze czarnym lub granatowym,
 - długich spodni w kolorze jednolitym granatowym,
 - koszuli z długim rękawem w kolorze jednolitym błękitnym,
 - krawata w kolorze jednolitym granatowym dopasowanym do koloru spodni,
 - marynarki/swetra/bezrękawnika w kolorze jednolitym granatowym dopasowanym do koloru spodni.
- 1.3.1.2. w przypadku kobiet podstawowo składający się z:
- obuwia w kolorze czarnym lub granatowym,
 - długich spodni/spódnicy (o długości do kolan) w kolorze jednolitym granatowym,
 - koszuli/bluzki koszulowej z długim rękawem w kolorze jednolitym błękitnym,
 - żakietu/marynarki/swetra/bezrękawnika w kolorze jednolitym granatowym dopasowanym do koloru spodni lub spódnicy.
- 1.3.1.3. w okresie od 1 maja do 30 września:
- zwalnia się z obowiązku noszenia krawata,
 - dopuszcza się możliwość rozpięcia koszuli pod szyją o 1 guzik,
 - dopuszcza się stosowanie wersji koszul z krótkim rękawem w kolorze jednolitym błękitnym,
 - w miejsce koszul dopuszcza się stosowanie koszulek polo w kolorze jednolitym błękitnym,
- 1.3.1.4. w okresie od 1 października do 30 kwietnia w miejsce marynarek/swetrów/bezrękawników/żakietów dopuszcza się stosowanie bluzy polarowej w kolorze jednolitym granatowym.
- 1.3.2. W przypadku prowadzących pojazdy oraz pracowników służby zabezpieczenia ruchu obowiązuje zakaz pracy w obuwiu typu sportowego, koszulkach, koszulkach bez rękawów (w tym podkoszulkach), spodniach i bluzach sportowych, jeansowych oraz ubiorach typu wojskowego,
- 1.3.3. Na koszulach, koszulkach polo, marynarkach, swetrach, bezrękawnikach, żakietach, bluzach polarowych powinno być umieszczone logo Operatora:
- 1.3.3.1. o szerokości od 40 do 60 mm w podstawie i wysokości proporcjonalnej, zależnej od formatu logo,
- 1.3.3.2. naniesione na lewej piersi,
- 1.3.3.3. w przypadku koszulek polo lub koszul z krótkim rękawem dopuszcza się dodatkowo naniesienie logo na prawym rękawie o szerokości od 40 do 60 mm w podstawie i wysokości proporcjonalnej, zależnej od formatu logo,
- 1.3.3.4. w przypadku spodni lub spódnic dopuszcza się dodatkowo logo w postaci wszywek nie większych niż 8 × 25 mm.
- 1.3.4. Pracownicy służby zabezpieczenia ruchu winni dodatkowo posiadać:
- czapkę stosowanego przez ZTM wzoru,
 - bluzę „typu policyjnego” w kolorze czarnym z odbłaskowymi napisami – nazwą Operatora – umieszczonymi z tyłu oraz z przodu po lewej stronie,

- c) dodatkowe oznakowanie zgodne z przepisami wspomnianymi w § 5 pkt. 12 Umowy – kamizelkę odblaskową koloru pomarańczowego z odblaskowym napisem „NADZÓR RUCHU KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ” z tyłu oraz logo (lub nazwą) Operatora z przodu po lewej stronie.
- 1.4. Pracownicy służby zabezpieczenia ruchu powinni być wyposażeni w mobilne radiotelefony pracujące w systemie łączności radiowej Zamawiającego, tj. zgodne ze specyfikacją określoną w punkcie 24 Załącznika nr 1 do SIWZ.
- 1.5. Operator zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku nr 2 do Umowy przedstawi Zamawiającemu wzory umundurowania prowadzących pojazd oraz pracowników służby zabezpieczenia ruchu obejmujące:
 - 1.5.1. wizualizacje poszczególnych elementów umundurowania (rzuty z przodu, z tyłu oraz ewentualnie w ujęciu z perspektywy, jeżeli jest to istotne dla przedstawienia kroju danego elementu),
 - 1.5.2. wizualizacje zestawień poszczególnych elementów umundurowania we wszystkich wariantach (dla mężczyzn, dla kobiet, zależnych od pory roku itd.),
 - 1.5.3. próbki kolorystyczne materiałów, jakie mają być zastosowane w elementach umundurowania.
- 1.6. Prowadzący pojazd ma obowiązek posiadania przy sobie identyfikatora wydanego przez ZTM, ze zdjęciem, numerem służbowym, nazwą Operatora.
- 1.7. Prowadzący pojazd jest zobowiązany do odbywania cyklicznych szkoleń – zgodnie z § 5 pkt. 26) Umowy.

2. Poziomy znajomości języka w skali Rady Europy

2.1. Skala Rady Europy (ang. *Common European Framework of Reference*) wyróżnia sześć poziomów biegłości językowej w trzech grupach:

- **Początkujący**
 - A1 - Beginner
 - A2 - Pre-Intermediate
- **Średniozaawansowany**
 - B1 - Intermediate
 - B2 - Upper-Intermediate
- **Zaawansowany**
 - C1 - Advanced
 - C2 - Proficient

2.2. Opis poziomów zaawansowania w skali Rady Europy

poziom	opis
A1	<ul style="list-style-type: none">• Rozumie i potrafi stosować potoczne wyrażenia i bardzo proste wypowiedzi dotyczące konkretnych potrzeb życia codziennego.• Potrafi formułować pytania z zakresu życia prywatnego, dotyczącego np: miejsca, w którym mieszka, ludzi, których zna i rzeczy, które posiada oraz odpowiadać na tego typu pytania.• Potrafi przedstawić siebie i innych.• Potrafi prowadzić prostą rozmowę pod warunkiem, że rozmówca mówi wolno, zrozumiale i jest gotowy do pomocy.
A2	<ul style="list-style-type: none">• Rozumie wypowiedzi i często używane wyrażenia w zakresie tematów związanych z życiem codziennym (na przykład podstawowe informacje dotyczące osoby rozmówcy i jego rodziny, zakupów, otoczenia, pracy).• Potrafi porozumiewać się w rutynowych, prostych sytuacjach komunikacyjnych, wymagających jedynie bezpośredniej wymiany zdań na tematy znane i typowe.• Potrafi w prosty sposób opisywać swoje pochodzenie i otoczenie, w którym żyje, a także poruszać sprawy związane z najważniejszymi potrzebami życia codziennego.
B1	<ul style="list-style-type: none">• Rozumie znaczenie głównych wątków przekazu zawartego w jasnych, standardowych wypowiedziach, które dotyczą znanych jej spraw i zdarzeń typowych dla pracy, szkoły, czasu wolnego itd.• Potrafi radzić sobie w większości sytuacji komunikacyjnych, które mogą zdarzyć się w czasie podróży w regionie, gdzie mówi się danym językiem.• Potrafi tworzyć proste, spójne wypowiedzi ustne lub pisemne na tematy, które są jej znane bądź ją interesują.• Potrafi opisywać doświadczenia, zdarzenia, nadzieje, marzenia i zamierzenia, krótko uzasadniając bądź wyjaśniając swoje opinie i plany.
B2	<ul style="list-style-type: none">• Rozumie znaczenie głównych wątków przekazu zawartego w złożonych tekstach na tematy konkretne i abstrakcyjne, łącznie z rozumieniem dyskusji na tematy techniczne z zakresu jej specjalności.• Potrafi - w szerokim zakresie tematów - formułować przejrzyste i szczegółowe wypowiedzi ustne i pisemne, a także wyjaśniać swoje stanowisko w sprawach będących przedmiotem dyskusji, rozważając wady i zalety różnych rozwiązań.
C1	<ul style="list-style-type: none">• Rozumie szeroki zakres trudnych tekstów, dostrzegając także znaczenia ukryte, wyrażone pośrednio.• Potrafi wypowiadać się płynnie, spontanicznie, bez większego trudu znajdując właściwe sformułowania.• Swobodnie posługuje się językiem w kontaktach towarzyskich i społecznych, edukacyjnych bądź zawodowych.• Potrafi formułować jasne, dobrze zbudowane, szczegółowe, dotyczące złożonych problemów, wypowiedzi ustne lub pisemne.

C2	<ul style="list-style-type: none">• Osoba posługująca się językiem na tym poziomie może z łatwością zrozumieć praktycznie wszystko, co usłyszy lub przeczyta.• Potrafi streszczać informacje pochodzące z różnych źródeł pisanych lub mówionych, w spójny sposób odtwarzając zawarte w nich tezy i wyjaśnienia.• Potrafi wyrażać swoje myśli płynnie, spontanicznie i precyzyjnie, subtelnie różnicując odcienie znaczeniowe nawet w bardziej złożonych wypowiedziach.
-----------	--

3. Zasady weryfikacji kompetencji kierowców oraz pracowników służby zabezpieczenia ruchu

- 3.1. Nie później niż pięć dni roboczych przed rozpoczęciem pracy na stanowiskach, prowadzący pojazdy oraz pracownicy służby zabezpieczenia ruchu powinni uzyskać pozytywny wynik weryfikacji kompetencji, o których mowa w punkcie 1.1.
- 3.2. Operator jest zobowiązany do zgłoszenia potrzeby przeprowadzenia weryfikacji kompetencji dla pracowników z 14-dniowym wyprzedzeniem przed planowanym skierowaniem pracownika do pracy na danym stanowisku. Operator zgłasza listę pracowników poprzez „Rejestr Pracowników Operatora”, o którym mowa w punkcie 4.
- 3.3. W przypadku kompetencji wskazanych w punkcie 1.1 a) pracownik nie posiadający obywatelstwa polskiego lub pracownik będący obywatelem polskim stale zamieszkującym za granicą:
 - 3.3.1. jeżeli wylegitymuje się certyfikatem języka polskiego wydanym przez Państwową Komisję do spraw Poświadczania Znajomości Języka Polskiego jako Obcego jest zwolniony z weryfikacji kompetencji,
 - 3.3.2. jeżeli nie posiada certyfikatu wskazanego w punkcie 3.3.1 przed weryfikacją kompetencji wskazanych w punktach 1.1 b)÷d) zostaje skierowany na egzamin przed Państwową Komisją do spraw Poświadczania Znajomości Języka Polskiego jako Obcego na koszt Operatora.
- 3.4. Weryfikacja kompetencji wskazanych w punktach 1.1 b)÷d) może się odbywać w siedzibie Zamawiającego lub w innym uzgodnionym miejscu.
- 3.5. Pracownicy będą poddawani weryfikacji kompetencji wyłącznie w dni robocze w liczbie nie więcej niż 20 osób dziennie. Za zgodą zamawiającego istnieje możliwość weryfikacji kompetencji w inne dni niż robocze oraz w zwiększonej liczbie osób dziennie.
- 3.6. Proces weryfikacji ma postać egzaminu komisyjnego.
- 3.7. Kompetencje są weryfikowane w formie testu pisemnego i/lub rozmowy.
- 3.8. Proces weryfikacji może być obserwowany przez wyznaczonych i zgłoszonych wraz z wystąpieniem, o którym mowa w punkcie 3.2, przedstawicieli Operatora.
- 3.9. Pozytywny wynik egzaminu wypełnia warunek konieczny do dopuszczenia prowadzących pojazdy do kierowania autobusami na liniach ZTM oraz dopuszczenia pracowników służby zabezpieczenia ruchu do realizacji zadań w ramach Umowy.
- 3.10. W przypadku uzyskania negatywnego wyniku egzaminu, Operator może zawniekskować o ponowienie procesu weryfikacji dla pracownika.
 - 3.10.1. Ponowny egzamin może się odbyć nie wcześniej niż dwa dni robocze po egzaminie zakończonym wynikiem negatywnym.
 - 3.10.2. Ponowny egzamin może dotyczyć wyłącznie kompetencji danego z obszarów wymienionych w punkcie 1.1 b)÷d), w którym pracownik uzyskał wynik negatywny, w przypadku uzyskania wyniku pozytywnego dla pozostałych obszarów.
- 3.11. Zmawiający po przeprowadzonym egzaminie przekazuje Operatorowi listę pracowników wraz z uzyskanymi wynikami.

4. „Rejestr Pracowników Operatora” – prowadzących pojazdy i pracowników służby zabezpieczenia ruchu

- 4.1. „Rejestr Pracowników Operatora” stanowi udostępniona Operatorowi przez ZTM aplikacja.
- 4.2. Operator przez skierowaniem pracownika do weryfikacji kompetencji opisanych w punkcie 1.1 zobowiązany jest wprowadzić podstawowe informacje o pracowniku:
 - 4.2.1. imię i nazwisko,
 - 4.2.2. obywatelstwo,
 - 4.2.3. nr PESEL lub inny numer jednoznacznie identyfikujący pracownika, jeżeli nie posiada nr PESEL,
 - 4.2.4. aktualne, tj. wykonane nie wcześniej niż sześć miesięcy, zdjęcie pracownika,
 - 4.2.5. planowaną formę i wymiar zatrudnienia,

- 4.3. W przypadku osób nie posiadających obywatelstwa polskiego Operator załącza certyfikat języka polskiego wydany przez Państwową Komisję do spraw Poświadczania Znajomości Języka Polskiego jako Obcego, jeżeli pracownik posiada taki dokument.
- 4.4. Zamawiający po przeprowadzeniu procesu weryfikacji kompetencji opisanych w punkcie 1.1, wprowadza informacje dotyczące wyniku procesu.
- 4.5. Operator przed skierowaniem pracownika do realizacji zadań w ramach Umowy jest zobowiązany uzupełnić informacje o pracowniku:
 - 4.5.1. numer służbowy pracownika (unikalny, numer nie może być nadawany ponownie),
 - 4.5.2. stanowisko,
 - 4.5.3. formę i wymiar zatrudnienia.
- 4.6. Każdorazowo po zgłoszeniu skargi na pracownika Operator ma obowiązek odnotować informacje nt skargi.
- 4.7. Każdorazowo po zmianie danych pracownika, tj. nazwiska, stanowiska, formy i wymiaru zatrudnienia Operator ma obowiązek wprowadzić nowe dane.
- 4.8. Każdorazowo po przeprowadzaniu szkoleń, o których mowa w § 5 pkt. 26) Umowy, Operator ma obowiązek odnotować fakt odbycia szkolenia przez danego pracownika.
- 4.9. Dane osobowe przetwarzane przez Zamawiającego w związku z procesem kontroli kompetencji pracowników Operatora oraz przechowywane w Rejestrze Pracowników Operatora podlegać będą ochronie zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych osobowych.

5. Cykliczne szkolenia kierowców

- 5.1. Kierowcy powinni uczestniczyć w cyklicznych szkoleniach z zakresu przewidzianego w § 5 pkt. 29) Umowy.
- 5.2. Pierwsze szkolenia powinny być prowadzone wg harmonogramu:
 - 5.2.1. pierwsze szkolenie z zakresu obsługi osób niepełnosprawnych oraz obsługi systemów elektronicznych pojazdu, w tym sterownika Systemu Informacji Liniowej przed rozpoczęciem pracy kierowcy na stanowisku,
 - 5.2.2. pierwsze szkolenie z pozostałego zakresu wymienionego w § 5 pkt. 29) Umowy – lit a), b), d), f) nie później niż sześć miesięcy od rozpoczęcia pracy kierowcy na stanowisku.
- 5.3. Wszystkie szkolenia powinny być ponawiane nie rzadziej niż co dwa lata.

6. Ponowna weryfikacja kompetencji kierowców oraz pracowników służby zabezpieczenia ruchu

- 6.1. W przypadku gdy na skutek powtarzających się skarg lub w wyniku obserwacji przeprowadzonych przez pracowników Zamawiającego zachodzi podejrzenie co do kompetencji opisanych w punkcie 1.1, pracownik Operatora może być ponownie poddany weryfikacji kompetencji na zasadach opisanych w punkcie 3.
- 6.2. Zamawiający występuje z wnioskiem o przeprowadzenie procesu weryfikacji kompetencji. Weryfikacja odbywa się w ustalonym terminie, jednak nie później niż 14 dni od daty skierowania wniosku.
- 6.3. W przypadku gdy zmianie ulegną przepisy wskazane w punkcie 1.1 c), pracownicy Operatora mogą być ponownie poddani weryfikacji kompetencji w zakresie wprowadzonych zmian na zasadach opisanych w punkcie 3.