

**Zasady oceny i rozliczania  
autobusowych przewozów pasażerskich  
w zbiorowej komunikacji miejskiej  
nadzorowanej przez ZTM**

Załącznik nr 4 do Umowy zawartej w dniu ..... r.

## **1. Zasady dokonywania oceny jakości funkcjonowania linii komunikacji zbiorowej obsługiwanych przez Operatora oraz naliczania wynagrodzenia Operatora**

- 1.1. Wynagrodzenie za usługi przewozowe realizowane na podstawie Umowy przysługuje Operatorowi wyłącznie za wozokilometry wykonane przez autobusy Operatora udostępnione dla pasażerów:
  - a) w pełnych kursach bez przerw w ruchu,
  - b) w częściach kursów wadliwych niezależnie od przyczyny wadliwości, pod warunkiem wykonania ich zgodnie z rozkładem,
  - c) na odcinkach tras zleconych przez ZTM (realizowanych również jako PTR).
- 1.2. Wynagrodzenie za wozokilometry autobusu naprawionego lub rezerwowego, albo włączonego do ruchu po przerwie spowodowanej np. niedyspozycją kierowcy przysługiwać będzie Operatorowi i dopiero od momentu włączenia się autobusu do ruchu w czasie i punkcie przewidzianym w rozkładzie jazdy. Dopuszczalną granicą opóźnienia jest nie wyprzedzenie autobusu przez następną brygadę.
- 1.3. Wynagrodzenie Operatora za wozokilometry autobusowe wykonywane na stałych trasach rozkładowych oblicza się na podstawie przeprowadzanego przez ZTM obmiaru trasy zawartej w rozkładzie jazdy. W pozostałych przypadkach – na podstawie adnotacji w zleceniu ZTM lub adnotacji w dziennym wykazie zdarzeń w komunikacji autobusowej – podstawą dla obliczenia wynagrodzenia mogą być wskazania autobusowego licznika kilometrów.
- 1.4. W przypadku wprowadzenia czasowych zmian w komunikacji miejskiej na wniosek jednostek zewnętrznych trwających:
  - 1.4.1. dłużej niż jeden miesiąc – wówczas Operator przekazuje do ZTM do 5. dnia każdego miesiąca następujące informacje dotyczące realizacji poszczególnych zleceń:
    - a) liczbę wozokilometrów straconych na poszczególnych liniach w wyniku wprowadzonych danym zleceniem zmian w komunikacji miejskiej,
    - b) liczbę wykonanych dodatkowo wozokilometrów w wyniku wprowadzonych danych zleceniem zmian w komunikacji miejskiej.
  - 1.4.2. krócej niż jeden miesiąc – wówczas Operator przekazuje do 5 dni po zakończeniu obowiązywania Zlecenia zmiany, informacji wyszczególnionych w pkt 1.4.1 a) i b).

## **2. Ocena jakości wykonania usług przewozowych**

- 2.1. W celu dokonywania oceny jakości usług przewozowych wykonywanych przez Operatora (badanie zawodności i punktualności) oraz określenia liczby wadliwych kursów, Operator obowiązany jest do terminowego i rzetelnego wypełniania kart drogowych odrębnie dla każdego kursu, w szczególności:
  - a) dokonywania wpisów o wykonaniu kursu dopiero po jego zakończeniu i nie później niż przed rozpoczęciem następnego kursu,
  - b) dokonywania wpisów informacji o wszelkich odstępstwach od rozkładu jazdy z podaniem ich przyczyn,
  - c) dokonywania wpisów o wykonywanych przejazdach technicznych rozkładowych i nierozkładowych,
  - d) dokonywania wpisów o każdym objeździe trasy podstawowej,
  - e) dokonywania wpisów o każdej decyzji służb nadzoru ruchu w zakresie wprowadzenia zmiany ustalonego pierwotnie rozkładu jazdy,
  - f) dokonywania wpisów o każdej awarii lub uszkodzeniu autobusu lub wyposażenia,
  - g) wystawiania kart drogowych oddzielnie dla każdej brygady.
- 2.2. Jakość usług przewozowych wykonywanych przez Operatora na podstawie Umowy jest oceniana przez ZTM i wpływa na wysokość wynagrodzenia Operatora.
- 2.3. Ustala się globalny wskaźnik jakości J w rozliczanym miesiącu, jako ocenę punktową, wyliczaną ze wzoru:

$$J = J_N + J_p + \sum U$$

gdzie:

J = globalny wskaźnik jakości

$J_N$  = wskaźnik oceny niezawodności kursowania

$J_p$  = wskaźnik oceny punktualności kursowania

$\sum U$  = suma cząstkowych ocen wynikających z występowania uchybień w jakości wykonania umowy, określonych w pkt. 5.1.

- 2.4. W zależności od wielkości wskaźnika J, koryguje się bazową jednostkową stawkę odpłatności, określoną w § 4 Umowy (stawka jest odpowiednio obniżana lub podwyższana o wielkość korekty):

$$SK=S+S \times K$$

gdzie:

SK = skorygowana jednostkowa stawka odpłatności w danym miesiącu

S = określona w umowie bazowa jednostkowa stawka odpłatności w danym roku

K = wielkość korekty wyznaczana z tabeli:

J [pkt]		K
od	do	
-10000	-5001	<b>-20%</b>
-5000	-4001	<b>-5%</b>
-4000	-3001	<b>-4%</b>
-3000	-2001	-3%
-2000	-1001	-2%
-1000	-501	-1%
-500	499	0
500	999	1%
1000	1999	2%
2000	2999	3%
3000	5000	4%

### 3. Niezawodność kursowania

- 3.1. Wskaźnik niezawodności kursowania pojazdów na liniach komunikacyjnych „N”, który stanowi stosunek liczby kursów wadliwych w danym miesiącu do łącznej rozkładowej liczby kursów w tym miesiącu, z uwzględnieniem wszystkich zmian doraźnych.
- 3.1.1. Uwzględniając definicje zawarte w Załączniku nr 5 do Umowy za kurs wykonany prawidłowo uznaje się kurs wykonany w całości zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy lub otrzymanym od ZTM zleceniem.
- 3.1.2. Za kurs wadliwy uważa się:
- każdy kurs, w którym nastąpiła przerwa w ruchu, w wyniku której pasażerowie opuścili autobus (mimo zrealizowania go w ramach rozkładowego czasu),
  - każdy kurs niewykonany w ramach liczby przewidzianej rozkładem jazdy,
  - każdy kurs niewykonany w pełni (z wyjątkiem kursów zawieszonych przez ZTM),
  - każdy kurs niespełniający wymogów określonych w pkt. 1.1,
  - każdy kurs, w którym nastąpiło zatrzymanie lub wyłączenie autobusu z ruchu albo opóźnienie rozkładowe będące skutkiem naruszenia przepisów ruchu drogowego przez kierowcę autobusu,
  - każdy kurs, w którym nastąpiło zatrzymanie lub wyłączenie autobusu z ruchu w wyniku nie zastosowania się przez kierowcę autobusu do dyspozycji osób kierujących ruchem, w tym służb nadzoru ruchu ZTM.
- 3.1.3. Z zakresu podanego w ust. 3.1.2 wyłącza się przypadki, gdy:
- kurs nie został wykonany z powodu wycofania autobusu do obsługi innej linii w ramach zmian doraźnych oraz kursu zjazdowego nie wykonanego w wyniku zastosowania się do dyspozycji ZTM, o których mowa w pkt. 1.6 c) i d) Załącznika nr 5 do Umowy,
  - w kursie nastąpiło jedno z poniższych zdarzeń:
    - dewastacja pojazdu wynikała z przyczyn niezależnych od Operatora,

- incydent zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub ruchu (np. awantura, bójka, kradzież, zanieczyszczenie autobusu, zgon, choroba),
  - każdy kurs, w którym nastąpiła awaria pojazdu, w wyniku której pasażerowie opuścili autobus w miejscu do tego przeznaczonym pod warunkiem podstawienia przez Operatora autobusu zastępczego w czasie pozwalającym pasażerom na przesiadkę bez oczekiwania i powiadomienia ZTM o powyższym fakcie,
  - kolizja lub wypadek w ruchu drogowym,
  - zatrzymanie ruchu autobusów spowodowane niezależną od Operatora sytuacją (np. wypadek obcych pojazdów, awaria, prace drogowe, zatrzymanie do kontroli drogowej),
  - uszkodzenie lub zniszczenie kasownika lub innych elementów wyposażenia autobusu powstałe z przyczyn niezależnych od Operatora i uniemożliwiające dalszą prawidłową obsługę pasażerów – pod warunkiem ich natychmiastowego (tj. nie później niż w ciągu 10 minut od chwili ich ujawnienia) zgłoszenia do ZTM.
- c) jeżeli w kursie wystąpi przyspieszenie przyjazdu na kraniec nie więcej niż 5 minut lub opóźnienie nie więcej niż 60 minut w stosunku do rozkładu jazdy Zamawiający może traktować go jako kurs wadliwy usprawiedliwiony – w zależności od przyczyny powstania odchyłki,
- d) gdy Operator nie ma możliwości prawidłowego wykonania kursu następującego po kursie, w którym wystąpiło jedno ze zdarzeń opisanych w ppkt. b), ponieważ jego zaistnienie miało miejsce w ciągu jego ostatnich 15 rozkładowych minut.
- 3.1.4. Wszelkie szkody i straty powstałe w wyniku nie przestrzegania przez kierowców Operatora przepisów ruchu drogowego, w szczególności art.3 ustawy Prawo o ruchu drogowym, oraz nie stosowania się i odpowiednich poleceń uprawnionych osób kierujących ruchem obciążają wyłącznie Operatora.
- 3.1.5. W każdym przypadku ujawnienia okoliczności wymienionych w pkt. 3.1.3 oraz na żądanie ZTM, w przypadkach wymienionych w pkt. 1.8.1 Załącznika nr 5 do Umowy Operator zobowiązany jest do wystawienia odrębnej dla każdego zdarzenia Karty informacyjnej, zawierającej szczegółowy opis zdarzenia i działań podjętych przez Operatora, której wzór określi ZTM. Wypełnioną Kartę informacyjną Operator obowiązany jest dostarczyć do ZTM nie później niż w ciągu 6 godzin po wystąpieniu zdarzenia. W przypadku nie dostarczenia Karty informacyjnej w powyższym terminie ZTM może zakwalifikować zdarzenie, jako zawinione przez Operatora i nie stanowiące podstawy dla uznania kursu za wykonany prawidłowo.
- 3.2. Ocena niezawodności kursowania:

wskaźnik niezawodności kursowania <b>N [%]</b>		wskaźnik oceny niezawodności kursowania <b>J<sub>N</sub> [pkt]</b>
od	do	
5,0001	100	-5000
1,0001	5	-2000
0,5001	1	-1000
<b>0,1</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>
0,0151	0,0999	1500
0	0,015	3000

gdzie:

N = udział kursów wadliwych w łącznej liczbie kursów rozkładowych w danym miesiącu z uwzględnieniem wszystkich zmian doraźnych. Wartość N obliczana jest z dokładnością do 0,0001%.

#### 4. Punktualność kursowania

- 4.1. Wskaźnik punktualności kursowania autobusów Operatora na liniach komunikacyjnych „P” ustala ZTM jako procentowy udział liczby odjazdów autobusów z punktu kontrolnego uznanych jako punktualne do łącznej liczby zarejestrowanych odjazdów autobusów w danym miesiącu.
- 4.2. Jako punktualny traktuje się odjazd, który ma miejsce nie wcześniej niż x minut i nie później niż y minut po zaplanowanej rozkładem jazdy godzinie. Wielkości tolerancji stosowanej w poszczególnych miesiącach roku określa tabela:

III-XI	XII-II
(+x;-y) min:	
(+1;-3) min	(+1;-5) min

Liczba odjazdów rejestrowanych w poszczególnych miesiącach rozliczeniowych wynosi:

- nie mniej niż 3% kursów rozkładowych w skali miesiąca w przypadku rejestracji prowadzonej przez pracowników ZTM,
  - nie mniej niż 95% odjazdów zaplanowanych do realizacji w skali miesiąca przez rozkład jazdy określony przez ZTM (z uwzględnieniem wprowadzonych zmian doraźnych i TSB) w przypadku rejestracji dokonywanej przez Komputery Pojazdowe,
- 4.3. Ocena punktualności kursowania:

wskaźnik punktualności kursowania P [%]		wskaźnik oceny punktualności kursowania J <sub>p</sub> [pkt]
od	do	
0	69,9	-5000
70	84,9	-2000
85	91,9	-1000
<b>92</b>	<b>93,9</b>	<b>0</b>
94	97,9	1000
98	100	2000

gdzie:

P = udział liczby odjazdów autobusów z punktu kontrolnego uznanych jako punktualne w łącznej liczbie zarejestrowanych odjazdów autobusów w danym miesiącu. Wartość P obliczana jest z dokładnością do 0,1%.

- 4.3.1. Ocena punktualności dokonywana jest w oparciu o dane rejestrowane przez Komputery Pojazdowe. Strony dopuszczają możliwość oceny punktualności w oparciu o obserwacje prowadzone przez pracowników ZTM.
- 4.4. W przypadku wystąpienia nadzwyczajnych zdarzeń powodujących utrudnienia w ruchu i uniemożliwiających prawidłową realizację rozkładu jazdy Operator może, przed otrzymaniem dziennych raportów wstępnych, wystąpić do ZTM z wnioskiem o czasowe odstępnie od oceny punktualności i zawodności kursowania pojazdów oraz rozliczenia wkm na podstawie wykonania (z wyłączeniem kursów straconych z tytułu awarii) na liniach komunikacyjnych w danym dniu w całości lub na wybranych liniach, w wybranym okresie itp. Wniosek powinien zawierać stosowną dokumentację potwierdzającą wystąpienie oraz skalę utrudnień, do których się odnosi. Rozpatrzenie wniosku uwarunkowane jest bieżącym zgłaszaniem stwierdzonych zdarzeń z podaniem skutków, które powodują. Decyzje w tych sprawach podejmowane są przez ZTM stosownie do występujących okoliczności a odmowa uwzględnienia wniosku nie wymaga uzasadnienia.

## 5. Uchybienia i kary umowne

### 5.1. Katalog uchybień w realizacji Umowy:

	symbol	opis uchybienia	jednostka miary	liczba punktów
5.1.1.	ST	<b>Braki wyposażenia technicznego, zły stan techniczny, brak czystości autobusów Operatora, nieprawidłowość eksploatacji, w szczególności:</b>	za każdy kurs, w którym stwierdzono uchybienie	<b>-20</b>
5.1.1.1.		Uszkodzone elementy wyposażenia autobusów (np. urwane poręcze)		
5.1.1.2.		Kasownik nie zapewnia prawidłowego skasowania/aktywowania biletu, w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) brak komunikacji kasownika z kartami zbliżeniowymi lub brak zapisu na karcie właściwych danych,</li> <li>b) nieprawidłowa obsługa biletów magnetycznych przez kasownik tzn. brak oznaczenia biletu trwałym, czytelnym nadrukiem przy pierwszym skasowaniu lub brak zakodowania właściwej, czytelnej informacji na pasku magnetycznym),</li> <li>c) uszkodzony wyświetlacz kasownika</li> <li>d) zabrudzony wyświetlacz kasownika w stopniu uniemożliwiającym odczyt informacji,</li> <li>e) uszkodzona lub brudna szczelina biletowa kasownika.</li> </ul>		
5.1.1.3.		Istotne uchybienia w estetyce pojazdu, w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) skorodowane elementy nadwozia i wnętrza pojazdu,</li> <li>b) brak odpowiedniej czystości nadwozia i wnętrza pojazdu,</li> <li>c) nieusunięte z przedziału pasażerskiego pojazdu śmieci,</li> <li>d) w okresie zimowym nieusunięte błoto pośniegowe na przystankach końcowych, na których rzeczywisty czas postoju jest dłuższy niż 10 minut.</li> </ul>		
5.1.1.4.		Brak lub niesprawność innych niż SPOzP, określonych w § 5 pkt. 9 Umowy, systemów.		
5.1.1.5.		Wyjazd na trasę autobusu z siedzeniami zamoczonymi wodą lub innymi płynami.		
5.1.1.6.		Uszkodzona funkcja tzw. przykłąku pojazdu, brak możliwości otwarcia rampy dla wózka inwalidzkiego lub uszkodzenie rampy uniemożliwiające wjazd/wyjazd wózka z pojazdu, niesprawność układu sygnalizacji konieczności użycia rampy.		
5.1.1.7.		Brak lub niewystarczające oświetlenie w przedziale pasażerskim od zmroku do świtu (nie dotyczy przedniej prawej lampy w przedziale pasażerskim).		
5.1.1.8.		Niewłaściwe warunki komfortu termicznego w przestrzeni pasażerskiej pojazdów zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 10 do Umowy.		
5.1.1.9.		Niesprawność układu sterowania drzwiami pasażerskimi, w tym jego poszczególnych elementów, włączając przyciski sygnalizacji „na żądanie”.		
5.1.1.10.		Niesprawność układu otwierania drzwi przez pasażerów, w tym jego poszczególnych elementów.		
5.1.1.11.		Niesprawność mechanizmu automatycznego ponownego otwarcia lub tzw. blokady przystankowej.		
5.1.1.12.		Niesprawność systemu łączności radiowej pomiędzy kierowcą i dyspozytorem Operatora lub między kierowcą i Dyżurnym ZTM.		

5.1.1.13.		Niesprawność Systemu Zliczania Pasażerów lub nieprzekazanie danych bądź przekazanie niepoprawnych danych zarejestrowanych przez System.		
5.1.1.14.		Brak niezbędnej liczby otwieranych zgodnie z SIWZ okien		
5.1.1.15.		Niesprawność systemu nagłośnieniowego.		
5.1.1.16.		Niesprawność Komputera Pojazdowego lub nieprzekazanie danych zarejestrowanych przez Komputer.		
5.1.2.	<b>SP</b>	<b>Niesprawność instalacji pokładowej SPOzP, w szczególności:</b> a) autobus nie posiada zamontowanych wszystkich przewidzianych dla tego typu taboru kasowników, b) system SPOzP jest całkowicie wyłączony lub zdemontowany, c) dane wprowadzone do sterownika pokładowego lub kasowników (numer taborowy, numer linii, numer brygady) są niezgodne z rzeczywistymi oznaczeniami danego autobusu, d) nieaktualna wersja plików konfiguracyjnych, e) nieprawidłowy czas wskazywany przez kasowniki lub sterownik (z tolerancją +/-1 minuty względem czasu rzeczywistego), f) brak zasilania kasowników w autobusie, g) brak stałego połączenia kasowników ze sterownikiem, w szczególności nie dopuszczalne jest występowanie objawów stałego lub okresowego zaniku zasilania któregośkolwiek z kasowników lub utraty łączności sterownika z którymkolwiek z kasowników, h) informacje o alarmach na wyświetlaczu sterownika.	Za każdy kurs, w którym stwierdzono chybiecie	<b>-50</b>
5.1.3.	<b>STM1</b>	Odmowa udostępnienia obrazu z Systemu Monitoringu Wizyjnego ze wskazanego okresu.	za każdy przypadek odmowy realizacji zamówienia <sup>1</sup>	<b>-100</b>
5.1.4.	<b>STM2</b>	Przekazanie niepełnego obrazu (brak widoku z jednej z kamer) lub brak możliwości zgrania obrazu z autobusu.	za każdy przypadek wadliwej realizacji zamówienia	<b>-50</b>
5.1.5.	<b>STL</b>	Niewłaściwa realizacja procesu obsługi okresowej – zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy, w szczególności:	za każdy autobus i rozpoczęty dzień bez naprawy / przeglądu po wyznaczonym terminie	<b>-50</b>
5.1.5.1.		Niewykonanie naprawy uszkodzeń mechanicznych zewnętrznego i wewnętrznego poszycia autobusów lub jego wyposażenia (NU).		
5.1.5.2.		Niewykonanie przeglądu i/lub czyszczenia układu klimatyzacji/ogrzewania (OO-S).		
5.1.6.	<b>OC</b>	Niewłaściwa realizacja procesu obsługi codziennej pojazdu (OC).	za każdy stwierdzony przypadek przejazdu przez ciąg OC z nieuzasadnionym pominięciem jakiegokolwiek	<b>-50</b>

<sup>1</sup> np. autobus XXXX w godz. 10.00-10.15 i w godz. 15.20-16.10 to dwa przypadki; autobus XXXX i autobus YYYY w godz. 10.00-10.15 to także dwa przypadki

			etapu określonego w Załączniku nr 3 do Umowy	
5.1.7.	<b>UT</b>	<b>Nieprzestrzeganie zasad obsługi pasażerów, w szczególności: lub przyspieszony odjazd niezgodny z rozkładem, nieprawidłowa obsługa przystanku, nieprawidłowa obsługa pasażerów</b>	za każdy stwierdzony przypadek (za każde uchybienie i za każdy przystanek, na którym wystąpiło)	<b>-30</b>
5.1.7.1.		Nie zatrzymanie się na przystanku wyznaczonym w rozkładzie jazdy.		
5.1.7.2.		Nie zatrzymanie się na przystanku warunkowym „na żądanie” w przypadku sygnalizacji przez pasażera.		
5.1.7.3.		Uniemożliwienie wyjścia lub wejścia pasażerom (np. przez nieotwarcie wszystkich drzwi lub uniemożliwienie otwarcia drzwi przez pasażerów a także odbywanie postoju na krańcu poza przystankiem dla wsiadających – nie dotyczy postoju na krańcach określonych przez ZTM lub sytuacji wynikających z rozkładu jazdy i TSB).		
5.1.7.4.		Zatrzymanie autobusu w odległości większej niż 200 mm od krawężnika przystanku (z wyjątkiem przypadków, w których sytuacja drogowa, geometria zatoki lub stan nawierzchni uniemożliwiają spełnienie tego wymogu).		
5.1.7.5.		Obsługa przystanku zrealizowana jako trzeci pojazd w kolejności (z dwoma autobusami poprzedzającymi) bez ponownego zatrzymania w czole przystanku (z wyjątkiem przypadków, gdy przystanek jest oznaczony napisem „potrójny przystanek”).		
5.1.7.6.		odjazd z przystanku lub jazda pomiędzy przystankami z otwartymi drzwiami.		
5.1.7.7.		Nie włączenie funkcji tzw. przykłąku lub brak otwarcia rampy dla wózka w przypadku żądania pasażera, a w szczególności osoby niepełnosprawnej.		
5.1.7.8.		Nie przestrzeganie zasad obsługi pasażerów niepełnosprawnych opisanych w Załączniku nr 11 do Umowy, w szczególności nie udzielanie niezbędnej pomocy przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pojazdu osobom niepełnosprawnym o widocznym stopniu niepełnosprawności.		
5.1.7.9.		Nie uruchomienie zewnętrznej informacji głosowej o numerze linii, którą pojazd obsługuje oraz kierunku jazdy (zgodnie z informacją wyświetlaną na przedniej tablicy kierunkowej) w przypadku oczekiwania na przystanku osoby niewidomej lub niedowidzącej (z białą laską lub psem przewodnikiem).		
5.1.8.	<b>OZ</b>	<b>Niewłaściwe oznakowanie autobusu, w szczególności:</b>	za każdy stwierdzony przypadek	<b>-10</b>
5.1.8.1.		Brak możliwości odczytania informacji, np. brudna szyba, zasłonięta tablica (każdy element jest traktowany jako osobny przypadek).		
5.1.8.2.		Niefunkcjonowanie, nieczytelność lub nieprawidłowe funkcjonowanie wyświetlaczy zewnętrznych lub wewnętrznych stanowiących element Systemu Informacji Liniowej (każdy wyświetlacz jest traktowany jako osobny przypadek).		
5.1.8.3.		Funkcjonowanie wyświetlaczy Systemu Informacji Liniowej		



		w oparciu o nieaktualny opis funkcjonalności SIL.		
5.1.8.4.		Niefunkcjonowanie lub wadliwe funkcjonowanie informacji głosowej stanowiącej element Systemu Informacji Liniowej, np. niewygaszane zapowiedzi przystanków, zapowiedzi wygaszane w błędny sposób, zapowiedzi wygaszane niezgodnie z wytycznymi ZTM.		
5.1.8.5.		Niezrealizowanie lub nieprawidłowa realizacja zlecenia ZTM w zakresie umieszczania w autobusie dodatkowego oznakowania.		
5.1.8.6.		Brak oświetlenia lub nie świecenie tablic (każda tablica jest traktowana jako osobny przypadek).		
5.1.8.7.		Niewłaściwe umieszczenie tablic liniowych w uchwytach.		
		Brak oznakowania zastępującego niesprawny wyświetlacz zewnętrzny.		
5.1.8.8.		Umieszczenie tablic w niewłaściwym miejscu w autobusie.		
5.1.8.9.		Używanie tablic liniowych o niewłaściwej treści.		
5.1.8.10.		Wykonywanie przejazdu autobusem oznakowanym liniowo poza wyznaczoną rozkładem jazdy trasą i czasem kursowania.		
5.1.8.11.		Brak pojemnika (skrzynki) na materiały informacyjne, brak ramki A3 na plakaty informacyjno-promocyjne, brak ramki A2 na materiały informacyjne, brak uchwytów na plakaty informacyjne lub brak uchwytów na zastępczą informację liniową.		
5.1.8.12.		Brak lub niewłaściwa realizacja dyspozycji wydanych przez ZTM zgodnie z postanowieniami pkt. 2.1 Załącznika nr 5 do Umowy.		
5.1.8.13.		Brak, nieczytelność lub nieaktualność wymaganych przez ZTM informacji w postaci stałych naklejek w autobusie oraz ekspozycja niezgodna z wytycznymi ZTM (każda naklejka jest traktowana jako osobny przypadek).		
5.1.8.14.		Brak lub nieczytelna tabliczka z oznaczeniem zadania przewozowego (tzw. brygady).		
5.1.8.15.		Brak lub niezgodne z wytycznymi ZTM oflagowanie autobusu.		
5.1.8.16.		Brak numerów taborowych w ustalonych miejscach lub nieczytelny numer taborowy (każdy element traktowany jest jako osobny przypadek).		
5.1.9.	NT	<b>Niezgodna z rozkładem jazdy obsada brygad taborem, w tym także realizacja półkursu typem autobusu, który został decyzją ZTM wyłączony z obsługi danej brygady.</b>	za każdy kurs, w którym stwierdzono uchybienie	<b>-30</b>
5.1.10.	WY	<b>Wykroczenie służbowe prowadzącego pojazd Operatora – nieprzestrzeganie obowiązków prowadzącego pojazd, w szczególności:</b>	za każdy stwierdzony przypadek	<b>-30</b>
5.1.10.1.		Strój prowadzącego pojazd niezgodny z ustaleniami w Załączniku nr 6 do Umowy (§ 5 pkt. 1 c) Umowy).		
5.1.10.2.		Przewożenie osób postronnych w kabinie prowadzącego pojazd.		
5.1.10.3.		Nieuzasadniony postój autobusu na krańcu z włączonym silnikiem (powyżej 1 min.).		
5.1.10.4.		Niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie poleceń wydanych przez służbę nadzoru ruchu.		
5.1.10.5.		Palenie tytoniu lub e-papierosa w autobusie lub na przystanku.		

5.1.10.6.		Korzystanie z telefonu wymagającego trzymania słuchawki lub mikrofonu w ręku.		
5.1.10.7.		Zanieczyszczenie pojazdu spowodowane przez kierowcę.		
5.1.10.8.		Niezameldowanie się kierowcy służbie nadzoru ruchu.		
5.1.10.9.		Niestosowanie się do postanowień Załącznika nr 6 oraz nr 11 do Umowy, nieuwzględnionych w innych uchybieniach.		
5.1.10.10.		Odjazd bez konsultacji z pracownikiem nadzoru ruchu w trakcie trwania TSB lub niezastosowanie się do wydanych dyspozycji.		
5.1.10.11.		Nieprzestrzeganie zasad skomunikowania pojazdów w celu umożliwienia przesiadania się pasażerów, określonych w rozkładzie jazdy lub dyspozycjach wydawanych przez ZTM.		
5.1.10.12.		Niezastosowanie się przez kierowcę do przepisów ruchu drogowego skutkujące zablokowaniem przejazdu dla pojazdów komunikacji miejskiej.		
5.1.10.13.		Nieprzestrzeganie przez kierowców przepisów Regulaminu przewozu, w tym niepodjęcie interwencji w sytuacji gdy w autobusie znajdują się osoby zagrażające bezpieczeństwu, porządkowi lub wywołujące uczucie odrazy.		
5.1.11.	<b>RC</b>	<b>Niekorzystne zdarzenia rozkładowe</b> , w tym:	za każdy stwierdzony przypadek <sup>2</sup>	<b>-30</b>
5.1.11.1.		Przyspieszony odjazd lub brak realizacji odjazdu z wyznaczonego krańca w ostatnim pełnym kursie linii (z uwzględnieniem dopuszczenia 20 minut opóźnienia).		
5.1.11.2.		Brak realizacji odjazdu lub opóźniony odjazd powyżej 5 minut z wyznaczonego krańca w pierwszym pełnym kursie na linii.		
5.1.12.	<b>RK</b>	<b>Niewłaściwa realizacja rozkładu jazdy</b> , w tym:	za każdy stwierdzony przypadek	<b>-10</b>
5.1.12.1.		Niepunktualny odjazd autobusu z przystanku krańcowego, z wyłączeniem: a) opóźnienia wynikającego z późniejszego przyjazdu niż rozkładowy czas odjazdu z tego krańca (nie dotyczy niepłatnych dojazdów z zajezdni), b) opóźnienia do 1 minuty, c) opóźnienia wynikającego z konieczności zameldowania się w ekspedycji.		
5.1.12.2.		Nieuzasadniony postój na krańcu powyżej 5 minut w przypadku przyjazdu na kraniec po rozkładowym czasie odjazdu. Nie uważa się za uchybienie postoju wydłużonego ze względu na decyzję ZTM, wprowadzony TSB lub z innych przyczyn uznanych przez ZTM za usprawiedliwiające wydłużony postój.		
5.1.12.3.		Odjazdy realizowane przez autobusy tej samej linii z tego samego przystanku w tym samym czasie (tzw. jazda stadem) spowodowane nieprawidłową realizacją przez kierowcę rozkładu jazdy (np. pomimo braku przeszkód w ruchu drogowym specjalne opóźnianie; nadmierne przyspieszenia w celu dogonienia poprzedniej brygady).		
5.1.13.	<b>BS</b>	<b>Brak możliwości zakupu biletu w pojeździe</b> , w tym:	za każdy kurs, w którym stwierdzono uchybienie	<b>-30</b>
5.1.13.1.		Brak możliwości zakupu biletu w automacie Systemu Sprzedaży Biletów.		
5.1.13.2.		Odmowa sprzedaży biletu przez kierowcę, z uwzględnieniem postanowień przepisów dotyczących przewozu środkami		

<sup>2</sup> Uchybienie nalicza się niezależnie od rozliczenia wadliwości danego kursu

		lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie.		
5.1.14.	<b>BS1</b>	Brak przekazania w terminie wymaganych kompletnych danych o prowadzonej w pojazdach sprzedaży biletów.	za każdy stwierdzony przypadek	<b>-50</b>
5.1.15.	<b>NW</b>	<b>Nieprawidłowe wykonywanie obowiązków przez pracowników Operatora podczas realizacji Umowy z ZTM, w tym:</b>	za każdy stwierdzony przypadek	<b>-150</b>
5.1.15.1.		Nieprzestrzeganie obowiązku rzetelnego wypełniania kart drogowych zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym załączniku do Umowy.		
5.1.15.2.		Nieprawidłowa współpraca z Dyżurnym ZTM: a) brak powiadomienia lub opóźnienie (powyżej 5 minut od stwierdzenia zdarzenia) w powiadomieniu Dyżurnego ZTM o zdarzeniach wymienionych w pkt. 1.8.1 Załącznika nr 5 do Umowy b) nie zrealizowanie lub nieprawidłowa realizacja dyspozycji Dyżurnego ZTM w zakresie zadań służby zabezpieczenia ruchu, c) niewłaściwe wykonywanie przez służby zadań zleconych przez ZTM, d) zakończenie bez zgody ZTM pracy przez kierowcę linii nie posiadającej rozkładu jazdy. e) brak lub wadliwe funkcjonowanie łączności radiowej pomiędzy kierowcą a Dyżurnym ZTM lub między dyspozytorem Operatora i Dyżurnym ZTM.		
5.1.15.3.		Nieprawidłowa współpraca z pracownikami ZTM lub podmiotami działającymi na zlecenie ZTM: a) nieuprawnione ogłaszanie rozpoczęcia kontroli biletów przez prowadzącego pojazd, b) udzielanie komentarzy na temat wykonywanych czynności przez kontrolera biletów lub pracownika służby zabezpieczenia ruchu, c) udzielenie błędnych informacji w zakresie przepisów prawa, tj. ustaw szczególnych dotyczących przewozu osób i bagażu, regulaminów porządkowych i Regulaminu przewozu, d) odmowa udzielenia informacji w zakresie punktualności kursowania, trasy kontrolowanego pojazdu.		
5.1.15.4.		Brak wymaganych prawem lub Umową dokumentów podczas kontroli kierowcy w czasie wykonywania obsługi linii ZTM.		
5.1.15.5.		Uniemożliwienie przeprowadzenia pracownikom ZTM posiadającym odpowiednie uprawnienia („K” lub „KW”) kontroli przewidzianych umową lub wynikających z wykonania umowy, w tym m.in. określonych w § 5 pkt. 7 a) Umowy.		
5.1.15.6.		Nieudzielenie odpowiedzi na zgłoszenia, wnioski, reklamacje i skargi pasażerów w terminach wynikających z wytycznych ZTM, postanowień Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.		
5.1.15.7.		Brak odpowiedniego rozpatrzenia sprawy w szczególności poprzez brak podania obowiązujących u Operatora procedur, brak podania działań podjętych w danej sprawie, brak podania konsekwencji zastosowanych wobec pracownika Operatora.		
5.1.15.8.		Skierowanie do obsługi linii autobusu z kierowcą, którego		

		czas pracy w danym dniu uniemożliwia pełną realizację zadań określonych przez ZTM.		
5.1.15.9.		Umieszczenie reklamy i/lub ogłoszenia na lub w autobusach z naruszeniem zasad określonych w Załączniku nr 9 do Umowy		
5.1.15.10.		Brak określonego w § 5 pkt. 14 Umowy informacji na stronie internetowej Operatora.		
5.1.15.11.		Nieprawidłowe prowadzenie Rejestru Pojazdów lub Rejestru Pracowników Operatora (m.in. brak aktualizacji danych, nieterminowe aktualizowanie danych, nieprawidłowe dane).		
5.1.15.12.		Niestosowanie się do postanowień Regulaminu przewozu i innych określonych w § 5 pkt. 1 d) Umowy.		
5.1.15.13.		Nieprzestrzeganie obowiązku przekazywania, na każde żądanie ZTM kopii kart drogowych oraz innych dokumentów będących podstawą do rozliczeń wynikających z Umowy lub będących podstawą do rozliczeń (§ 5 pkt. 8 Umowy).		
5.1.15.14.		Nieprzestrzeganie obowiązku przekazywania, do ZTM poprawnych danych rejestrowanych przez urządzenia systemów określonych w § 5 pkt. 9 Umowy, zgodnie z wymogami określonymi w Załączniku nr 8 do Umowy (§ 5 pkt. 10 Umowy) – za każdy stwierdzony przypadek w kursie.		
5.1.15.15.		Nieprzestrzeganie obowiązków określonych w § 5 pkt. 11-12 Umowy, dotyczących służby zabezpieczenia ruchu.		
5.1.15.16.		Nieprzestrzeganie obowiązków określonych w § 5 p. 20 Umowy, dotyczących załatwiania we własnym zakresie wszelkich skarg i reklamacji pasażerów oraz przekazywania do ZTM kopii takich skarg i reklamacji wraz z informacjami o sposobie ich załatwienia i przekazywania comiesięcznych raportów.		
5.1.15.17.		Postój pojazdu w momencie nie wykonywania zadań przewozowych, szczególnie w przerwie nocnej, poza terenem zaplecza technicznego Operatora (z wyjątkiem postoju pojazdu podczas obsługi technicznej wykonywanej przez inne podmioty poza terenem zaplecza technicznego Operatora).		
5.1.16.	<b>SB</b>	Bezpodstawne wprowadzenie, przedwczesne zakończenie lub niewłaściwe przeprowadzenie TSB przez Operatora (między innymi: w okresie prowadzenia sterowania bezpośredniego mniej niż 50% odjazdów odbyło się zgodnie z przystankowym rozkładem jazdy – z tolerancją opóźnienia odjazdu do 5 minut), niezastosowanie się kierowcy Operatora obsługujących linię objętą TSB prowadzoną przez nadzór ruchu innych operatorów do poleceń wydanych w tym zakresie.	za każdy stwierdzony przypadek	<b>-90</b>
5.1.17.	<b>AW</b>	<b>Niewłaściwa reakcja na awarię autobusu</b> , w tym:	za każdy	<b>-30</b>
5.1.17.1.		Zablokowanie przejazdu dla pojazdów komunikacji miejskiej spowodowane awarią autobusu.	stwierdzony przypadek	

5.2. Za najbardziej istotne nieprawidłowości w realizacji Umowy, Zamawiający naliczy Operatorowi kary umowne:

5.2.1.	Stwierdzona przez ZTM niezgodność ze stanem faktycznym dokumentów sprawozdawczych, sporządzanych przez Operatora.	za każdy stwierdzony przypadek <b>1200 × skorygowana w sposób określony w ust. 9 stawka bazowa brutto obowiązująca w miesiącu, w którym zdarzenie ma miejsce</b>
5.2.2.	Stwierdzone przez ZTM zawinione zachowanie kierowcy skutkujące zagrożeniem bezpieczeństwa pasażerów lub innych uczestników ruchu drogowego lub sprzedaż przez kierowcę biletów nie zakupionych przez Operatora od Zamawiającego.	za każdy stwierdzony przypadek <b>10 000 zł</b>
5.2.3.	Z tytułu niewykonania wozokilometrów w półkursach uznanych za wadliwe, na operatora zostanie naliczona kara za każdy niewykonany kilometr. Przy zdarzeniach losowych nie będącymi awariami taboru lub nie wynikającymi z braku zapewnienia odpowiedniej obsady (kierowca-tabor) w okresie 60 min dla operatora na reakcję = podstawienie rezerwy uchybienie nie będzie naliczane.	w wysokości 200% kwoty równej iloczynowi liczby niezrealizowanych wozokilometrów i aktualnej w danym miesiącu jednostkowej stawki bazowej brutto.
5.2.4.	Brak wykazania w danych z automatu biletowego wszystkich biletów zakodowanych na kartach albo wydanych przez automat.	1) w wysokości 10-krotności ceny nie wykazanego biletu – w przypadku ujawnienia do 5 przypadków w ciągu miesiąca; 2) w wysokości 50-krotności ceny nie wykazanego biletu – w przypadku więcej niż 5 przypadków w ciągu miesiąca.
5.2.5.	Niezastosowanie się do wydanego przez ZTM zlecenia zmiany rozkładu jazdy określonego w Załączniku nr 5 do Umowy	za każdy stwierdzony przypadek – każdy dzień pracy bez uwzględnienia zlecenia <b>10 000 zł</b>
5.2.6.	Niestosowanie się do postanowień § 5 pkt. 2 a) Umowy (utrzymywania zaplecza technicznego używanego do realizacji Umowy taboru zgodnego co najmniej ze specyfikacją określoną w SIWZ).	za każdy stwierdzony przypadek <b>50 000 zł</b>
5.2.7.	Brak ubezpieczenia Operatora w zakresie odpowiedzialności cywilnej Operatora z tytułu wykonywanych usług przewozowych zgodnie z § 5 pkt. 4 Umowy.	za każdy dzień braku ubezpieczenia <b>50 000 zł</b>
5.2.8.	Nie wywiązanie się z obowiązku umożliwienia przeprowadzania kontroli biletów przez służby kontrolerskie ZTM lub przez inne podmioty działające na zlecenie ZTM (§ 5 pkt. 6 Umowy).	za każdy stwierdzony przypadek <b>1000 zł</b>
5.2.9.	Nieprzestrzeganie obowiązku zatrudnienia pracowników na umowę o pracę w pełnym wymiarze godzin zgodnie z postanowieniami Umowy (§ 5 pkt. 29 Umowy).	za każdy stwierdzony przypadek <b>5000 zł</b>
5.2.10.	Nieprzestrzeganie obowiązku wykorzystywania przeznaczonych do realizacji Umowy autobusów wyłącznie do zadań zleconych przez Organizatora (§ 5 pkt. 18 Umowy).	za każdy stwierdzony przypadek <b>5000 zł</b>
5.2.11.	Wprowadzenie do ruchu autobusów nie posiadających Certyfikatu ZTM (§ 3 ust. 2 i 3 Umowy).	za każdy stwierdzony przypadek – rozpoczęty dzień kursowania każdego z takich autobusów <b>10 000 zł</b>

5.2.12.	Wprowadzenie do obsługi zadań przewozowych autobusów, których Certyfikaty ZTM straciły ważność.	za każdy stwierdzony przypadek – rozpoczęty dzień kursowania każdego z takich autobusów <b>800 zł</b>
5.2.13.	Liczba odjazdów rejestrowanych w rozliczanym miesiącu wynosi mniej niż 95% odjazdów zaplanowanych do realizacji w skali miesiąca przez rozkład jazdy określony przez ZTM (z uwzględnieniem wprowadzonych zmian doraźnych i TSB) w przypadku rejestracji dokonywanej przez Komputery Pojazdowe.	za każdy stwierdzony przypadek (miesiąc) <b>100 000 zł</b>
5.2.14.	Opóźnienie w przypadku nie wywiązania się w terminie z konieczności usunięcia niezgodności w zakresie zaplecza technicznego (pkt. 3.9.4 oraz 3.10.3 Załącznika nr 2 do Umowy).	za każdy dzień opóźnienia i każdą pozycję <b>5 000 zł</b>
5.2.15.	Naruszenie przez Operatora postanowień dotyczących zachowania w tajemnicy oraz zasad wykorzystywania informacji związanych z eksploatacją SPOzP (§ 13 Umowy).	za każdy stwierdzony przypadek naruszenia <b>500 000 zł</b>

## 6. Przekazywanie informacji przez Operatora

6.1. W terminie 3 dni roboczych po zakończeniu każdego miesiąca rozliczeniowego Operator przekazuje ZTM zestawienie sporządzone dla każdej linii osobno według wzoru ustalonego przez ZTM, w szczególności obejmujące w układzie dziennym:

- a) liczbę wozokilometrów płatnych wykonanych zgodnie z planem rozkładowym w podziale na płatne wg stawki bazowej,
- b) liczbę wozokilometrów wykonanych poza planem rozkładowym na zlecenie ZTM,
- c) liczbę wykonanych wozogodzin zgodnie z wymogami pkt. 1.3.2 oraz 1.3.2.1 Załącznika nr 5 do Umowy,
- d) liczbę wykonanych kursów,
- e) liczbę i wykaz kursów wadliwych zgodnie z ustaleniami załącznika,
- f) liczbę i wykaz niezgodnej z rozkładem jazdy obsady brygad (NT).

6.2. Operator powinien przekazać:

- a) plan wozokilometrów i kursów,
- b) liczbę wozokilometrów i kursów wykonanych dodanych i zmniejszonych zgodnie ze Zleceniami zmian,
- c) niewykonane kilometry i kursów w całości z podziałem na usprawiedliwione i nieusprawiedliwione,
- d) niewykonane kilometry i kursów częściowo z podziałem na usprawiedliwione i nieusprawiedliwione.