

# **Obowiązki Operatora**

Załącznik nr 2 do Umowy zawartej w dniu ..... r.

W okresie realizacji usług przewozowych stanowiących przedmiot niniejszej Umowy Operator zobowiązuje się do:

- 1) świadczenia usług przewozowych:
  - a) na wyznaczonych przez ZTM trasach, zgodnie z ustalonymi przez ZTM rozkładami jazdy i wyznaczonymi przez ZTM przystankami, z uwzględnieniem wprowadzanych przez ZTM stałych, okresowych i doraźnych zmian rozkładów jazdy i przebiegu linii obsługiwanych przez Operatora oraz doraźnych dyspozycji Dyżurnego ZTM oraz służb nadzoru ruchu,
  - b) przy użyciu autobusów:
    - i) zgłoszonych w formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik do Umowy i dopuszczonych do ruchu (certyfikowanych zgodnie z zapisami Załącznika nr 6 do Umowy),
    - ii) spełniających wymogi określone w SIWZ i Umowie,
    - iii) oznakowanych zewnętrznie i wewnętrznie zgodnie z obowiązującymi wymaganiami określanymi przez ZTM,
    - iv) zgodnych z obowiązującymi zasadami identyfikacji wizualnej pojazdów określanymi przez ZTM,
  - c) przez kierowców spełniających wymogi określone w pkt nr 33) Załącznika,
  - d) zgodnie z Regulaminem przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie oraz dodatkowymi wymaganiami w stosunku do kierujących,
  - e) na podstawie aktualnych w okresie wykonywania Umowy wszelkich wymaganych prawem licencji, zezwoleń i zgód niezbędnych do prawidłowej realizacji Usług oraz wyposażenia pojazdów w wymagane licencje i zezwolenia,
- 2) natychmiastowej zamiany autobusów, które nie otrzymają Certyfikatu, lub którym Certyfikat zostanie cofnięty na takie, które będą odpowiadać wymaganiom określonym w SIWZ, obowiązujących przepisach prawa i uzyskają wymagany Certyfikat,
- 3) należytej dbałości o zewnętrzny i wewnętrzny wygląd oraz zapewnienia czystości i właściwego stanu technicznego używanego do realizacji Umowy taboru;

Zamawiający zastrzega sobie możliwość wycofania z ruchu i skierowania do wskazanej stacji diagnostycznej autobusu, względem którego istnieje podejrzenie nie zapewnienia właściwego stanu technicznego; w przypadku potwierdzenia tych wątpliwości koszt badania ponosi Operator a niewykonane kursy traktuje się jako wadliwe z winy Operatora,
- 4) ubezpieczenia autobusów zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów obowiązującego prawa,
- 5) ubezpieczenia Operatora w zakresie odpowiedzialności cywilnej Operatora z tytułu wykonywanych usług przewozowych zarówno wobec Zamawiającego jak też w pełnym zakresie odpowiedzialności wobec pasażerów, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług przewozowych oraz szkód osobowych i rzeczowych powstałych w związku z wykonywaniem usług przewozowych (w tym także szkód komunikacyjnych),
- 6) zapewnienia ciągłości sprzedaży biletów ZTM w każdym autobusie – przez zainstalowane w autobusach automaty Systemu Sprzedaży Biletów (SSB) – płatność kartą,
- 7) umożliwienia przeprowadzania kontroli biletów przez służby kontrolerskie ZTM lub przez inne podmioty działające na zlecenie ZTM,
- 8) honorowania uprawnień pracowników ZTM, posiadających na legitymacji służbowej symbol „K” lub „KW” do:

- a) kontroli:
    - i) dokumentów kierowcy i autobusu,
    - ii) stanu psychofizycznego kierowcy autobusu, w szczególności pod kątem trzeźwości i braku wpływu środków odurzających,
    - iii) stanu technicznego autobusów,
    - iv) dokumentów i danych źródłowych będących podstawą informacji przekazywanych do ZTM,
    - v) przestrzegania rozkładów jazdy obowiązujących na liniach obsługiwanych przez Operatora,
    - vi) prawidłowości działania automatów Systemu Sprzedaży Biletów,
  - b) przekazywania kierującym autobusami decyzji nadzoru ruchu ZTM dotyczących dalszej pracy pojazdu,
- 9) terminowego przekazywania do ZTM dokumentów sprawozdawczych zgodnie z § 4 Umowy,
- 10) rzetelnego i terminowego wypełniania przez kierowców kart drogowych, jako dokumentów umożliwiających ocenę zgodności z Umową realizowanych usług. Prawidłowo i czytelnie wypełniona karta drogowa (wzór karty drogowej określa Załącznik nr 7 do Umowy) wystawiona oddzielnie dla każdego pojazdu obsługującego Linie musi zawierać co najmniej:
- i) rzeczywiste czasy odjazdów z krańca i przyjazdów na kraniec (wpis o wykonaniu półkursu następuje po jego zakończeniu i nie później niż przed rozpoczęciem następnego),
  - ii) wpisy o wszelkich odstępstwach od rozkładu jazdy z podaniem ich przyczyn,
  - iii) wszystkich zdarzeń powodujących nieprawidłową realizację rozkładu jazdy,
  - iv) informację o czasie i miejscu rozpoczęcia lub zakończenia półkursu wykonanego w części,
  - v) wpisy o każdym objeździe trasy podstawowej lub decyzji służb nadzoru ruchu w zakresie wprowadzenia zmiany ustalonego pierwotnie rozkładu jazdy,
  - vi) numer rejestracyjny oraz taborowy pojazdu, którym świadczona jest usługa przewozu,
  - vii) początkowy stan licznika po dojeździe na kraniec początkowy oraz końcowy stan licznika przed zjazdem z krańca do bazy operatora,
  - viii) inne informacje ustalone między stronami Umowy,
- 11) przekazywania Zamawiającemu kart drogowych w terminie 4 dni roboczych po zakończeniu dekady miesiąca,
- 12) bieżącego utrzymania w sprawności zainstalowanych urządzeń:
- a) stosowanego przez ZTM Systemu Pobierania Opłat za Przejazdy (SPOzP), w szczególności kasowników oraz urządzeń do prowadzonej nie rzadziej niż co trzy dni transmisji danych pomiędzy autobusami a Centrum SPOzP, a także automatów Systemu Sprzedaży Biletów (SSB),
  - b) Systemu Monitoringu Wizyjnego (SMW),
  - c) Systemu Lokalizacji Pojazdów (SLP),
  - d) bezpośredniej łączności radiowej pomiędzy dyspozytorem Operatora, autobusami a służbami nadzoru ruchu ZTM (Centrala Ruchu, Nadzór Ruchu ZTM) kompatybilnej z łącznością radiową Zamawiającego, z numeracją wg zasad określonych przez ZTM,
  - e) Systemu Informacji Liniowej (SIL),
  - f) Komputerów Pojazdowych (KP) rejestrujących podstawowe parametry pracy pojazdu oraz realizację założonego przez ZTM rozkładu jazdy,
  - g) innych systemów elektronicznych określonych w SIWZ,

- 13) przekazywania do ZTM danych z urządzeń systemów określonych w pkt 12), zgodnie z wymogami określonymi w Załączniku nr 8 do Umowy,
- 14) stosowania się do zasad i ograniczeń dotyczących ekspozycji reklam w i na autobusach, określonych w Załączniku nr 9 do Umowy,
- 15) wykonywania w całości kursów zleconych przez Zamawiającego,
- 16) dbania o punktualność kursowania linii jak również prawidłową jakość usług przewozowych tj. niedopuszczania do:
  - i) opóźnień rozumianych jako zawiniony przez Operatora odjazd z przystanku o ponad 5 minut później niż stanowi aktualny rozkład jazdy,
  - ii) przyspieszeń rozumianych jako odjazd z przystanku o ponad 1 minutę wcześniej niż stanowi aktualny rozkład jazdy, z wyłączeniem przyjazdu na przystanek końcowy,
- 17) utrzymania bezpośredniej łączności radiowej pomiędzy dyspozytorem Operatora, autobusami a służbami nadzoru ruchu ZTM (Centrala Ruchu, Nadzór Ruchu ZTM) kompatybilnej z łącznością radiową Zamawiającego, z numeracją wg zasad określonych przez ZTM,
- 18) powiadomienia ZTM (Centrala Ruchu, Nadzór Ruchu ZTM) o zmianie pojazdu w sytuacji awaryjnej powodującej konieczność zamiany taboru w danym dniu na niecertyfikowany zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Umowy; w wyżej wymienionym przypadku kilometry realizowane takim pojazdem będą rozliczone według 65% stawki bazowej pod warunkiem wyposażenia pojazdu w urządzenia SPOzP, oznakowanego zgodnie z Załącznikiem nr 1.2 do SIWZ; brak spełnienia powyższych warunków skutkować będzie brakiem zapłaty za wykonane kilometry i uznaniem zadania za niewykonane,
- 19) bieżącego przekazywania do ZTM wszelkich uwag i informacji dotyczących obsługiwanych linii autobusowych, w szczególności co do rozkładu jazdy, stanu napełnienia autobusów oraz własnych obserwacji lub wniosków mogących wpłynąć na usprawnienie funkcjonowania zbiorowej komunikacji miejskiej w m.st. Warszawie,
- 20) zapewnienia autobusu rezerwowego w przypadku wycofania autobusu z ruchu maksymalnie w ciągu 60 minut,
- 21) niezwłocznego (nie później niż 5 minut od zaistnienia zdarzenia) powiadamiania ZTM o wszelkich zaistniałych lub przewidywanych przeszkodach w świadczeniu usług stanowiących przedmiot Umowy, dotyczących zarówno sytuacji na mieście, jak i powstałych na skutek zaburzeń w wewnętrznym funkcjonowaniu służb Operatora,
- 22) załatwiania we własnym zakresie wszelkich skarg, wniosków i reklamacji pasażerów oraz przekazywania do ZTM comiesięcznych raportów zgodnie z przekazaniem przez ZTM formularzem, w terminie do 15. dnia drugiego miesiąca następującego po miesiącu rozliczanym wraz z kopią skarg, wniosków i reklamacji oraz informacjami o sposobie ich załatwienia (kopie odpowiedzi na skargi, wnioski i reklamacje), jak również do przekazywania odpowiedzi na skargi, wnioski i reklamacje pasażerów przesłane przez ZTM, w terminach wskazanych przez ZTM,
- 23) niezwłocznego rozpatrywania we własnym zakresie wszelkich roszczeń zgłaszanych przez pasażerów i inne podmioty, które poniosły szkody w związku z wykonywaniem przez Operatora usług przewozowych będących przedmiotem Umowy,

- 24) dokonywania sukcesywnego zwrotu do ZTM wszystkich biletów zatrzymanych w kasownikach znajdujących się w autobusach (co najmniej raz w tygodniu) wraz z informacją o dacie i numerze pojazdu, w którym doszło do zdarzenia,
- 25) przestrzegania zasad utrzymywania komfortu termicznego w przestrzeni pasażerskiej pojazdów, określonych w Załączniku nr 10 do Umowy,
- 26) zapewnienia przestrzegania przez kierowców autobusów Operatora ustalonego przez Zamawiającego i/lub ZTM „Zakresu obowiązków prowadzącego pojazd oraz zasad obsługi pasażerów ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych” stanowiącej Załącznik nr 11 do Umowy oraz procedur i wytycznych regulujących zasady postępowania w przypadkach powstania zagrożeń bezpieczeństwa pasażerów lub mienia,
- 27) terminowego pozyskiwania, zgodnie z dyspozycjami przekazywanymi przez ZTM, danych o rozkładach jazdy obowiązujących na liniach obsługiwanych przez Operatora, których źródłem będą wykorzystywane przez ZTM:
  - a) środowiska oparte na standardowych formatach TXT, XML, CSV,
  - b) System Elektronicznego Udostępniania Rozkładów Jazdy (SEURJ) ZTM,
  - c) inne środowiska bazodanowe wskazane przez ZTM,ZTM dostarczy opis procedur służących do pobierania danych rozkładowych z udostępnianej bazy danych; opracowanie interfejsu importu danych leży po stronie Operatora;
- 28) przeprowadzenia szkolenia kierowców, z wykorzystaniem wytycznych ZTM, w zakresie:
  - a) komunikacji z pasażerem,
  - b) techniki jazdy zapewniającej komfort pasażerom a także bezpieczeństwo innym użytkownikom drogi (w szczególności niechronionym – pieszym i rowerzystom),
  - c) obsługi osób niepełnosprawnych,
  - d) na wypadek zagrożenia pożarowego oraz ataku terrorystycznego,
  - e) obsługi systemów elektronicznych pojazdu, w tym sterownika Systemu Informacji Liniowej,
  - f) ekologicznego sposobu prowadzenia pojazdu.
- 29) bieżącego prowadzenia „Rejestru Pojazdów” z wykorzystaniem udostępnionej przez ZTM aplikacji,
- 30) umożliwienia przeprowadzenia w autobusach prac związanych z wprowadzeniem w komunikacji na terenie m.st. Warszawy nowego systemu nadzoru i sterowania ruchem autobusów, nowego systemu SPOzP, SSB oraz modernizacji systemów określonych w SIWZ,
- 31) zatrudnienia na umowę o pracę kierowców świadczących usługi na rzecz Operatora w okresie obowiązywania umowy,
- 32) bieżącego prowadzenia „Rejestru Pracowników Operatora” obejmującego prowadzących pojazdy, z wykorzystaniem udostępnionej przez ZTM aplikacji,

33) obsługi pojazdów przez kierowców ubranych w uzgodniony z ZTM strój, na który składać będą się:

Kobiety:	Mężczyźni:
<ul style="list-style-type: none"> <li>– obuwie w kolorze czarnym lub granatowym,</li> <li>– spódnica lub długie spodnie w kolorze jednolitym granatowym,</li> <li>– koszula/bluzka koszulowa z długim rękawem w kolorze jednolitym błękitnym,</li> <li>– żakiet/marynarka/sweter/bezrękawnik w kolorze jednolitym granatowym dopasowanym do koloru spodni lub spódnicy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– obuwie w kolorze czarnym lub granatowym,</li> <li>– długie spodnie w kolorze jednolitym granatowym,</li> <li>– koszula z długim rękawem w kolorze jednolitym błękitnym,</li> <li>– krawat w kolorze jednolitym granatowym dopasowanym do koloru spodni,</li> <li>– marynarka/sweter/bezrękawnik w kolorze jednolitym granatowym dopasowanym do koloru spodni.</li> </ul>
<p>W okresie od 1 maja do 30 września:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– zwalnia się z obowiązku noszenia krawata,</li> <li>– dopuszcza się możliwość rozpięcia koszuli pod szyją o 1 guzik,</li> <li>– dopuszcza się stosowanie wersji koszul z krótkim rękawem w kolorze jednolitym błękitnym,</li> <li>– w miejsce koszul dopuszcza się stosowanie koszulek polo w kolorze jednolitym błękitnym</li> </ul> <p>W okresie od 1 października do 30 kwietnia w miejsce marynarek/swetrów/bezrękawników/żakietów dopuszcza się stosowanie bluzy polarowej w kolorze jednolitym granatowym</p>	
<p>W przypadku prowadzących pojazdy obowiązuje zakaz pracy w obuwiu typu sportowego, koszulkach, koszulkach bez rękawów (w tym podkoszulkach), spodniach i bluzach sportowych, jeansowych oraz ubiorach typu wojskowego.</p>	

34) posiadania przy sobie przez prowadzących pojazdy ma identyfikatora wydanego przez ZTM, ze zdjęciem, numerem służbowym, nazwą Operatora,

35) bieżącego raportowania sprzedaży biletów przez urządzenia SSB.