



PZ.271.26.14.2015.GZ
Katowice, dnia 01.07.2015 r.

**WYKONAWCY
ubiegający się o udzielenie zamówienia**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na: **wykonywanie usług autobusowego transportu publicznego na liniach komunikacji miejskiej nr 608, 708** (znak sprawy: ZP/PO/23/PZ/26/15).

Działając zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907, z późn. zm.) Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego jako Zamawiający zmienia treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ).

1. W pkt. 3.3 SIWZ (ostatnie zdanie):

Zamiast:

Przewidywana całkowita praca eksploatacyjna w okresie realizacji umowy na ww. liniach wynosi: **tabor BN – 1.985.000 wzkm.**

Powinno być:

Przewidywana całkowita praca eksploatacyjna w okresie realizacji umowy na ww. liniach wynosi: **tabor BN – 745.000 wzkm.**

2. W pkt 4.1 SIWZ:

Zamiast:

Świadczenie usług autobusowego transportu publicznego na ww. liniach komunikacji miejskiej trwać będzie **96 miesięcy**. Planowane rozpoczęcie realizacji usługi – od dnia **1 sierpnia 2015 roku**.

Powinno być:

Świadczenie usług autobusowego transportu publicznego na ww. liniach komunikacji miejskiej trwać będzie **36 miesięcy**. Planowane rozpoczęcie realizacji usługi – od dnia **1 września 2015 roku**.

3. W pkt 5.1 ppkt. 2 SIWZ:

Zamiast:

nałęczycie wykonał lub wykonuje w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, usługi w zakresie przewozów regularnych zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2013 r. poz. 1414, z późn. zm.) o łącznej wartości nie mniejszej niż 4.000.000. zł netto w tym okresie,

Powinno być:

nałęczycie wykonał lub wykonuje w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, usługi w zakresie przewozów regularnych zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2013 r. poz. 1414, z późn. zm.) o łącznej wartości nie mniejszej niż 1.000.000 zł netto w tym okresie,

4. W pkt 5.1 ppkt. 3 tiret pierwsze SIWZ:Zamiast:

- autobusy o długości do 12 m i pojemności co najmniej 91 miejsc (tabor typu BN), nie starsze niż (rok produkcji) z 2014 roku i spełniające normę czystości spalin co najmniej EURO 6,

Powinno być:

- autobusy o długości do 12 m i pojemności co najmniej 91 miejsc (tabor typu BN), nie starsze niż (rok produkcji) z 2011 roku i spełniające normę czystości spalin co najmniej EURO 5.

5. W pkt 5.1 ppkt. 3 tiret ósme SIWZ:Zamiast:

- drzwi pasażerskie — co najmniej troje drzwi, wszystkie uruchamiane mechanicznie ze stanowiska kierowcy spełniające wymogi techniczne ujęte w Polskiej Normie PN-S-47010,

Powinno być:

- drzwi pasażerskie — co najmniej troje drzwi podwójnych, wszystkie uruchamiane mechanicznie ze stanowiska kierowcy spełniające wymogi techniczne ujęte w Polskiej Normie PN-S-47010,

6. W pkt 6.3 SIWZ:Zamiast:

Wykaz wykonanych lub wykonywanych usług w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, w zakresie przewozów regularnych o łącznej wartości nie mniejszej niż **4.000.000** zł netto, zgodnie z **Załącznikiem nr 2** do SIWZ, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączone dowody czy usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Powinno być:

Wykaz wykonanych lub wykonywanych usług w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, w zakresie przewozów regularnych o łącznej wartości nie mniejszej niż **1.000.000** zł netto, zgodnie z **Załącznikiem nr 2** do SIWZ, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączone dowody czy usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

7. W pkt 8.1 SIWZ:Zamiast:

Wykonawca zobowiązany jest do wniesienia wadium w wysokości **250.000 zł** (słownie: dwieście pięćdziesiąt tysięcy zł 00/100) w terminie do dnia **22.07.2015 r. do godz. 10³⁰**.

Powinno być:

Wykonawca zobowiązany jest do wniesienia wadium w wysokości **50.000 zł** (słownie: pięćdziesiąt tysięcy zł 00/100) w terminie do dnia **27.07.2015 r. do godz. 10³⁰**.

8. W pkt 9.1 SIWZ:Zamiast:

Wykonawca jest związany złożoną ofertą **do dnia 31.07.2015 r.**

Powinno być:

Wykonawca jest związany złożoną ofertą **do dnia 31.08.2015 r.**

9. W pkt 10.4 (ostatnie zdanie) SIWZ:Zamiast:

Koperta powinna być opatrzona nazwą i adresem Wykonawcy, nazwą i adresem Zamawiającego, jak również napisem: „**Nie otwierać przed dniem 22.07.2015 r., godzina 10⁴⁵”**

Powinno być:

Koperta powinna być opatrzona nazwą i adresem Wykonawcy, nazwą i adresem Zamawiającego, jak również napisem: „**Nie otwierać przed dniem 27.07.2015 r., godzina 10⁴⁵”**.

10. W pkt 11.2 SIWZ:Zamiast:

Termin składania ofert upływa w dniu **22.07.2015 r. o godz. 10³⁰**. Za moment złożenia oferty przyjmuje się termin otrzymania oferty przez Zamawiającego.

Powinno być:

Termin składania ofert upływa w dniu **27.07.2015 r. o godz. 10³⁰**. Za moment złożenia oferty przyjmuje się termin otrzymania oferty przez Zamawiającego.

11. W pkt 11.4 SIWZ:Zamiast:

Otwarcie ofert nastąpi w dniu **22.07.2015 r. o godz. 10⁴⁵** w siedzibie KZK GOP, parter, pokój nr 015.

Powinno być:

Otwarcie ofert nastąpi w dniu **27.07.2015 r. o godz. 10⁴⁵** w siedzibie KZK GOP, parter, pokój nr 015.

12. W pkt 12.1 SIWZ:Zamiast:

Zamawiający przewiduje, że praca eksploatacyjna w okresie 3 lat na liniach nr **608, 708** wyniesie: **tabor BN –1.985.000 wzkm.**

Powinno być:

Zamawiający przewiduje, że praca eksploatacyjna w okresie 3 lat na liniach nr **608, 708** wyniesie: **tabor BN –745.000. wzkm.**

13. W pkt 12.2 SIWZ:Zamiast:

Do obliczenia ceny oferty należy podać cenę jednostkową netto C_{BN} za jeden wozokilometr (wzkm) usługi wykonanej autobusem taboru „**BN**”. Cena winna obejmować wszystkie nałożone na Wykonawcę obowiązki wynikające z zapisów Załącznika nr 4 do SIWZ (Wzór umowy). Następnie należy pomnożyć odpowiednio cenę jednostkową C_{BN} przez **1985000** wzkm ($C_{BN} \times 1985000$). Obliczona w podany powyżej sposób wartość stanowi cenę oferty netto. Cena oferty brutto to cena oferty netto powiększona o podatek od towarów i usług (VAT) według stawki 8%. Cena ta będzie przyjęta do oceny ofert.

Powinno być:

Do obliczenia ceny oferty należy podać cenę jednostkową netto C_{BN} za jeden wozokilometr (wzkm) usługi wykonanej autobusem taboru „**BN**”. Cena winna obejmować wszystkie nałożone na Wykonawcę obowiązki wynikające z zapisów Załącznika nr 4 do SIWZ (Wzór umowy). Następnie należy pomnożyć odpowiednio cenę jednostkową C_{BN} przez **745.000** wzkm ($C_{BN} \times 745.000$). Obliczona w podany powyżej sposób wartość stanowi cenę oferty netto. Cena oferty brutto to cena oferty netto powiększona o podatek od towarów i usług (VAT) według stawki 8%. Cena ta będzie przyjęta do oceny ofert.

14. W pkt 14.3 SIWZ:Zamiast:

Polisę OC w zakresie prowadzonej działalności na sumę ubezpieczenia (sumę gwarancyjną) równą co najmniej 1,5 mln zł.

Powinno być:

Polisę OC w zakresie prowadzonej działalności na sumę ubezpieczenia (sumę gwarancyjną) równą co najmniej 1 mln zł.

15. W Załączniku nr 2 do SIWZ (Wykaz usług w zakresie przewozów regularnych) - nagłówek:Zamiast:

WYKAZ WYKONANYCH LUB WYKONYWANYCH USŁUG O KTÓRYCH MOWA W PKT. 5.1.2. SIWZ W OKRESIE OSTATNICH TRZECH LAT PRZED UPŁYWEM TERMINU SKŁADANIA OFERT O ŁĄCZNEJ WARTOŚCI NIE MNIEJSZEJ NIŻ 4.000.000 ZŁ NETTO.

Powinno być:

WYKAZ WYKONANYCH LUB WYKONYWANYCH USŁUG O KTÓRYCH MOWA W PKT. 5.1.2. SIWZ W OKRESIE OSTATNICH TRZECH LAT PRZED UPŁYWEM TERMINU SKŁADANIA OFERT O ŁĄCZNEJ WARTOŚCI NIE MNIEJSZEJ NIŻ 1.000.000 ZŁ NETTO.

16. W Załączniku nr 4 do SIWZ (Wzór umowy) w § 1 ust. 6:Zamiast:

Wartość nominalna netto zobowiązania wynikająca ze złożonej oferty wynosi zł, a przewidywana wielkość pracy przewozowej objętej niniejszą umową wynosi: **tabor BN – 1.985.000 wzm.**

Powinno być:

Wartość nominalna netto zobowiązania wynikająca ze złożonej oferty wynosi zł, a przewidywana wielkość pracy przewozowej objętej niniejszą umową wynosi: **tabor BN – 745.000 wzm.**

17. W Załączniku nr 4 do SIWZ (Wzór umowy) w § 4 dodaje się ust. 8 o następującym brzmieniu:

„W przypadku realizacji projektów teleinformatycznych takich jak ŚKUP, SDIP, z zakresu ITS i innych związanych z przekazaniem i montażem w pojazdach odpowiednich urzędów, Wykonawca wyraża zgodę na ich montaż i zobowiązany jest do podpisania stosownych umów użyczenia dostarczonego sprzętu.”

18. W Załączniku nr 4 do SIWZ (Wzór umowy) w § 7:Zamiast:

1. Realizując usługę wymienioną w § 1, Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:

1.1. Punktualność:

- a. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usługi zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego rozkładami jazdy. Dopuszcza się, co najwyżej dwuminutowe opóźnienie z zastrzeżeniem wynikającym z punktu 1 lit. „c” i „d”,
- b. Zamawiający dopuszcza jednonominutową tolerancję w pomiarach punktualności kursowania,
- c. W przypadkach wystąpienia udokumentowanych utrudnień w ruchu drogowym jak: wypadki drogowe, zablokowanie drogi, awaryjne naprawy sieci infrastruktury komunalnej, uwzględnia się większe niż ustalone odchyłki w realizacji rozkładu jazdy. Każdy zgłoszony i potwierdzony tego typu przypadek rozpatrywany będzie indywidualnie,
- d. W przypadkach wystąpienia ekstremalnych warunków pogodowych tj. gęsta mgła ograniczająca widoczność, śnieżyce, gwałtowne ulewy, silne wiatry i inne zjawiska atmosferyczne mogące być przyczyną utrudnień w ruchu linii komunikacyjnej, uwzględnia się większe niż ustalone odchyłki w realizacji

rozkładu jazdy. Każdy stwierdzony przypadek rozpatrywany będzie indywidualnie.

1.2. Bezpieczeństwo pasażerów:

- a. Wykonawca zobowiązany jest w każdym czasie do eksploatacji autobusów sprawnych technicznie,
- b. Wykonawca ponosi wobec pasażerów i osób trzecich pełną odpowiedzialność za szkody wiążące się z wykonywaną usługą, w szczególności wynikające z ruchu autobusów wykonujących usługę,
- c. Wykonawca zobowiązany jest do zaspokojenia we własnym zakresie roszczeń pasażerów oraz osób trzecich powstałych w związku ze świadczonymi usługami przewozowymi, za które odpowiada Wykonawca. Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszystkie koszty z tytułu roszczeń, jakie Zamawiający wypłaci pasażerom, osobom trzecim i podmiotom poszkodowanym na mocy obowiązujących przepisów prawa lub orzeczeń sądowych,
- d. Zabrania się przewożenia osób w kabinie kierowcy oraz prowadzenia rozmów z pasażerami w czasie jazdy.

1.3. Wyposażenie autobusów – Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia autobusów w następujące urządzenia:

- a. Zestaw elektronicznych urządzeń do kasowania biletów, obejmujący urządzenie sterujące lub komputer pokładowy oraz kasowniki-liczba kasowników co najmniej równa ilości drzwi w autobusie. Urządzenia te muszą umożliwiać jednoznaczny identyfikację numeru inwentarzowego pojazdu lub kodu kasownika (min. 3 znaki kodu kasującego, tj. KKK), daty (min. 6 znaków kodu kasującego; tj. DDMMRR), czasu skasowania biletu (min. 4 znaki kodu kasującego, tj. GGMM); gdzie:

- KKK oznacza kod kasownika,
- DDMMRR oznacza: dzień, miesiąc, rok,
- GGMM oznacza: godzina, minuta.

Wykonawca zobowiązany jest do ustawienia kodu kasującego ściśle według zaleceń Zamawiającego. Kasowniki powinny być umieszczone w miejscach zapewniających swobodny dostęp wszystkim pasażerom, a ich lokalizacja nie może powodować utrudnień podczas wsiadania i wysiadania z autobusu.

- b. Zestaw elektronicznych urządzeń mobilnych zgodnie z umową użyczenia.
- c. Urządzenia zapewniające bieżącą łączność telefoniczną/radiową pomiędzy kierującym pojazdem a punktem dyspozytorskim Wykonawcy i Zamawiającego, policją i pogotowiem ratunkowym.
- d. Zestaw pełnowymiarowych w stosunku do szerokości pojazdu elektronicznych tablic kierunkowych, trwale zamocowanych w autobusie, obejmujący:
 - ✧ tablicę umieszczoną z przodu pojazdu (1 szt.), umożliwiającą wyświetlenie następujących informacji: numer linii, przystanek końcowy i ważniejsze przystanki lub miejscowości na trasie danej linii,
 - ✧ tablicę boczną (min. 1szt.), umożliwiającą wyświetlenie następujących informacji: numer linii, przystanek końcowy i ważniejsze pośrednie przystanki (ewentualnie miejscowości) na trasie danej linii,
 - ✧ tablicę tylną (1 szt.), umożliwiającą wyświetlenie, co najmniej numeru linii,
 - ✧ tablicę wewnętrzną umieszczoną w górnej części przedziału pasażerskiego za miejscem kierowcy, skierowaną do tyłu pojazdu umożliwiającą wyświetlenie następujących informacji: numer linii, przystanek końcowy i pośrednie przystanki (ewentualnie miejscowości) na trasie danej linii.

Tablice powinny być zamocowane w miejscach zapewniających ich czytelność dla wszystkich pasażerów we wszystkich warunkach pogodowych w dzień i w nocy.

- e. Urządzenia zapewniające pasażerom możliwość sygnalizowania zamiaru wyjścia z autobusu umieszczone w miejscu zapewniającym łatwy dostęp dla wszystkich pasażerów.
- f. Zestaw głośników oraz wyświetlacz lub wyświetlacze, zamontowane w sposób trwały, służący do wizualnego i fonicznego zapowiadania pasażerom przystanków zlokalizowanych na trasie danej linii oraz przekazywania informacji o numerze

linii i kierunku jazdy, a także o usługach komunikacji publicznej. Zestaw obejmuje:

- ❖ wzmacniacz i min. 6 głośników z płynną regulacją głośności (tzn. możliwość zmiany natężenia głośności) rozmieszczonych równomiernie w przestrzeni pasażerskiej autobusu (ilość i rodzaj głośników powinien być tak dobrany, aby zapewnić bardzo dobrą słyszalność zapowiedzi głosowych),
- ❖ zewnętrzny głośnik z płynną regulacją głośności (tzn. możliwość zmiany natężenia głośności) – min. 1 szt., powinien znajdować się w przedniej części pojazdu. Kompatybilny z głównym sterownikiem oznakowania i zapowiedzi w autobusie,
- ❖ odbiornik GPS lub inny system, pozwalający na lokalizację pojazdu (określenie jego współrzędnych geograficznych) oraz rejestrację przebytej przez pojazd trasy,
- ❖ system wizualizacji oparty na wyświetlaczu, który obrazuje przebieg trasy pojazdu, poszczególne przystanki, godzinę, datę oraz numer linii. Wyświetlacz powinien posiadać możliwość wyświetlania dowolnych komunikatów specjalnych oraz możliwość wyświetlania piktogramów. Umieszczony jest w górnej części przedziału pasażerskiego za kabiną kierowcy i skierowany do tyłu pojazdu.

Kierowca powinien mieć możliwość wyłączenia zapowiadania głosowego przy konieczności zmiany trasy przejazdu. System powinien automatycznie (tj. bez ingerencji kierowcy – poprzez wykorzystanie systemu GPS) emitować komunikaty o przebiegu trasy cyklicznie podczas całego przebiegu trasy. Ponadto system zapowiedzi głosowej we wnętrzu pojazdu informuje pasażerów o nazwach kolejnych przystanków na trasie przejazdu (komunikat następny – przystanek ok. 300 m przed danym przystankiem, oraz 50 m przed przystankiem nazwa danego przystanku). Równocześnie z zapowiedzią głosową emitowane są komunikaty wizualne (poprzez wyświetlanie napisów na wewnętrznych wyświetlaczach).

- g. Oświetlenie wnętrza autobusu – zapewniające oświetlenie całej przestrzeni pasażerskiej, wszystkich stopni, dostępu do każdego wyjścia, wewnętrznego oznakowania, wszystkich miejsc, w których znajdują się jakiegokolwiek przeszkody dla pasażerów oraz możliwość odczytu kodu kasującego, cennika opłat, a także wszelkich informacji umieszczonych wewnątrz autobusu,
- h. Pochylnię (rampę najazdową) lub podnośnik na wózki dla osób niepełnosprawnych spełniające wymagania Załącznika VII Dyrektywy UE nr 2001/85/WE,
- i. Liczba miejsc siedzących nie mniejsza niż 20% ogólnej, wskazanej przez producenta, nominalnej pojemności autobusu.
- j. Poręcze i uchwyty, dostępne i zapewniające bezpieczeństwo jazdy wszystkim pasażerom korzystającym z miejsc stojących i niepełnosprawnym.
- k. Urządzenia zapewniające wentylację i ogrzewanie pojazdu uruchamiane przez kierującego. Ogrzewanie pojazdu musi być włączone stale przy temperaturze powietrza poniżej 0⁰ C; przy temperaturze wyższej – w zależności od potrzeb zgłaszanych przez pasażerów. W okresie od 1 listopada do 31 marca temperatura wewnątrz autobusu nie może niższa niż 5⁰C.

1.4. Oznakowanie autobusów – Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia autobusów w następujące oznakowanie:

- a. Trwałe oznakowanie znakiem firmowym i skrótem nazwy Zamawiającego i Wykonawcy na zewnątrz autobusu oraz numerem inwentarzowym. Nazwy Zamawiającego i Wykonawcy muszą znajdować się z boku, po obydwu stronach autobusu, na pierwszym lub drugim bocznym oknie, począwszy od czoła autobusu. Numery inwentarzowe autobusu znajdować się muszą na każdej bocznej, tylnej i czołowej zewnętrznej ścianie autobusu lub na wybranych oknach sąsiadujących z tymi ścianami – za wyjątkiem okna z przodu autobusu, a także wewnątrz autobusu w górnej części kabiny kierowcy od strony przedziału pasażerskiego. Wielkość i krój czcionki numerów inwentarzowych powinny zapewniać ich czytelność pasażerom oraz przez służby kontrolne Zamawiającego

w każdych warunkach pogodowych. Oznakowanie to nie może w żadnym przypadku zmniejszać czytelności tablic kierunkowych i tablic z numerem linii.

- b. Wyciąg z cennika opłat i taryfy, informacje porządkowe i komunikaty dla pasażerów - wewnątrz autobusu w sposób trwały, estetyczny i zapewniający łatwy dostęp dla wszystkich pasażerów, zgodnie ze szczegółowymi zaleceniami Zamawiającego.
- c. Identyfikator osobisty z imieniem i nazwiskiem kierującego autobusem zamontowany w ramce na pulpicie deski rozdzielczej w taki sposób aby był łatwo czytelny dla pasażerów. Wzór identyfikatora oraz ramek określa Zamawiający.
- d. Inne, tymczasowe lub trwałe oznakowanie, jeżeli przekazane zostanie poleceniem Zamawiającego.
- e. Poszycie zewnętrzne autobusów dostosowane do kolorystyki ujednocnionej dla całego taboru realizującego usługi wg ustaleń z Zamawiającym w terminie wynikającym z tych ustaleń.

1.5. Czystość i estetyka autobusów – Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania czystości na zewnątrz i wewnątrz autobusów. W szczególności:

- a. Wnętrze przedziału pasażerskiego powinno odpowiadać wymogom bezpieczeństwa, czystości i estetyki. Wszystkie elementy metalowe wewnątrz autobusu powinny być trwale pokryte lakierem lub inną przeznaczoną do tego celu substancją. Wszelkie elementy konstrukcyjne wnętrza autobusu powinny być zamocowane w sposób trwały i bezpieczny, nie narażający pasażerów na jakąkolwiek szkodę. Wszelkie poważniejsze zabrudzenia, zardzewiałe lub odstające elementy konstrukcyjne i inne usterki powinny być niezwłocznie usuwane.
- b. Autobusy powinny być czyste, spełniając normy estetyczne i zapewniając czytelność zewnętrznego oznakowania.
- c. Niedopuszczalne jest przedostawanie się do wnętrza autobusu wszelkich nieprzyjemnych dla pasażerów zapachów (zapach paliwa, smarów, spalin, etc.).
- d. Umieszczanie na szybach na zewnątrz lub wewnątrz autobusu, jakichkolwiek materiałów informacyjnych lub reklamowych wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego.

1.6. Kontrola biletów oraz kultura obsługi pasażerów:

- a. Pracownicy Wykonawcy (kierowcy) zobowiązani są do przeprowadzania kontroli biletowej pasażerów wsiadających do autobusu przednimi drzwiami, w szczególności sprawdzenia czy pasażer podróżuje (przewozi bagaż lub zwierzęta) na podstawie ważnego biletu oraz czy korzystając z bezpłatnych lub ulgowych przejazdów posiada dokumenty uprawniające do tego. W przypadku, gdy pasażer nie posiada biletu na przejazd, kierowca dokonuje sprzedaży biletu jednorazowego, który pasażer jest zobowiązany niezwłocznie skasować w kasowniku zlokalizowanym w pobliżu kabiny kierowcy. W razie odmowy przez pasażera zakupu i skasowania biletu, ze strony kierowcy następuje odmowa przewozu tego pasażera. W przypadku, gdy pasażer nie dostosuje się do wezwania kierowcy, kierowca przez telefon komórkowy zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego, który podejmie stosowne czynności. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tych numerach telefonicznych. Pasażerom niepełnosprawnym, pasażerom podróżującym z ponadwymiarowym bagażem lub osobom z dziećmi i z wózkiem dziecięcym, kierowca umożliwi wejście do autobusu przystosowanymi do tego drzwiami. Warunkiem niezbędnym do pracy na linii jako kierowca oraz do przeprowadzania kontroli biletowej wsiadających do autobusu pasażerów jest odbycie szkolenia ze znajomości przepisów Taryfy KZK GOP oraz Zasad porządkowych, które przeprowadzi Zamawiający. Podstawę do przeprowadzania kontroli biletowej pasażerów przez kierowcę autobusu stanowi legitymacja kontrolera biletów KZK GOP wydana przez Zamawiającego. Legitymacja ma charakter czasowy. W przypadku utraty ważności legitymacji lub utraty uprawnień do przeprowadzania kontroli ze strony Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu legitymacji w terminie do 7 dni do Zamawiającego. Na linii nie może pracować kierowca, który nie posiada uprawnień do przeprowadzania

- kontroli. Pracownicy Wykonawcy mający bezpośredni kontakt z pasażerami (kierowcy) zobowiązani są do kulturalnego zachowywania się wobec pasażerów, udzielania odpowiedzi na pytania dotyczące wykonywanych usług komunikacyjnych (w ramach posiadanej wiedzy i kompetencji).
- b. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednolitego, uzgodnionego ze Zamawiającym ubioru kierowców.
 - c. Kierowca zobowiązany jest, niezwłocznie po dokonaniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy autobusu, umożliwić wejście do pojazdu pasażerom oczekującym na przystanku końcowym. W tym celu winien podjechać jak najbliżej krawędzi chodnika.
 - d. W przypadku awarii innego autobusu lub tramwaju na linii Zamawiającego, której przebieg jest zbieżny do linii objętych niniejszą umową, kierowca zobowiązany jest do zatrzymania się na przystanku lub w innym miejscu, jeżeli przepisy drogowe na to pozwalają, i wpuszczenia do swego autobusu pasażerów zdefektowanego innego autobusu lub tramwaju, umożliwiając im kontynuację podróży.
 - e. Zabrania się palenia tytoniu lub innych substancji przez kierowcę autobusu w pojeździe – w tym również stwarzanie dwuznacznych sytuacji z „papierosami elektronicznymi” przez kierowcę podczas wykonywania usługi. Palenie dopuszczalne jest jedynie na zewnątrz autobusu – w czasie postoju na przystankach końcowych.
- 1.7. Kierowca mający przeprowadzić kontrolę biletową, po zatrzymaniu autobusu na przystanku otwiera tylko przednie drzwi dla wsiadających do pojazdu pasażerów. Otwieranie pozostałych drzwi odbywa się tylko wtedy, gdy pasażerowie podróżujący autobusem zgłoszą kierowcy zamiar wyjścia z pojazdu, gdy kierowca będzie widział zamiar opuszczenia pojazdu przez pasażera lub w przypadku, gdy do autobusu zechcą wejść osoby niepełnosprawne, pasażerowie z ponadwymiarowym bagażem lub osoby z dziećmi i z wózkiem dziecięcym. Pasażerów, którzy weszli do autobusu drzwiami innymi niż pierwsze, kierowca prosi o podejście i okazanie biletu na przejazd, a w razie korzystania z przejazdu bezpłatnego, o okazanie odpowiednich uprawnień. Od powyższych zasad kierowca odstępuje na przystanku końcowym do wysiadania.
- 1.8. Ekologia - Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania norm emisji spalin oraz emisji hałasu eksploatowanego autobusu, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach. Jeżeli autobus nie spełnia wymaganych norm ekologicznych, powinien zostać niezwłocznie wycofany z ruchu lub poddany naprawie w celu wyeliminowania przyczyny powstawania nadmiernego hałasu lub zanieczyszczeń.
- 1.9. Wykonawca rozpatruje skargi i reklamacje składane przez pasażerów oraz przyznaje ewentualne odszkodowania wynikające z realizacji usług świadczonych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zgodnie z zasadami określonymi w przepisach obowiązujących w tym zakresie.
- 1.10. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu, w terminie do 31 marca każdego roku, informacji o liczbie i sposobie załatwienia skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz informacji o liczbie i wysokości przyznanych odszkodowań.

Powinno być:

1. Realizując usługę wymienioną w § 1, Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:
 - 1.1. Punktualność:
 - a. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usługi zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego rozkładami jazdy. Dopuszcza się, co najwyżej dwuminutowe opóźnienie z zastrzeżeniem wynikającym z punktu 1 lit. „c” i „d”,
 - b. Zamawiający dopuszcza jednogminutową tolerancję w pomiarach punktualności kursowania,
 - c. W przypadkach wystąpienia udokumentowanych utrudnień w ruchu drogowym jak: wypadki drogowe, zablokowanie drogi, awaryjne naprawy sieci

infrastruktury komunalnej, uwzględnia się większe niż ustalone odchyłki w realizacji rozkładu jazdy. Każdy zgłoszony i potwierdzony tego typu przypadek rozpatrywany będzie indywidualnie,

- d. W przypadkach wystąpienia ekstremalnych warunków pogodowych tj. gęsta mgła ograniczająca widoczność, śnieżyce, gwałtowne ulewy, silne wiatry i inne zjawiska atmosferyczne mogące być przyczyną utrudnień w ruchu linii komunikacyjnej, uwzględnia się większe niż ustalone odchyłki w realizacji rozkładu jazdy. Każdy stwierdzony przypadek rozpatrywany będzie indywidualnie.
- e. Na liniach objętych Systemem Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP) prawidłowo zalogowany i widoczny dla Systemu autobus nie podlega naliczeniu kar umownych za opóźnienia o ile kierujący autobusem zalogował się do Systemu SDIP przed rozpoczęciem realizacji danego kursu i rozpoczął go punktualnie z przystanku początkowego, chyba, że przebieg poprzedniego kursu z zalogowanym urządzeniem mobilnym SDIP wskazuje na brak możliwości punktualnego rozpoczęcia realizacji tego kursu i dany kurs tego pojazdu został w całości wykonany z zalogowanym urządzeniem mobilnym SDIP".
- f. Zasada opisana w lit. e. dotyczyć będzie również autobusów z prawidłowo zalogowanymi urządzeniami mobilnymi ŚKUP, po wdrożeniu tego Systemu".

1.2. Bezpieczeństwo pasażerów:

- a. Wykonawca zobowiązany jest w każdym czasie do eksploatacji autobusów sprawnych technicznie,
- b. Wykonawca ponosi wobec pasażerów i osób trzecich pełną odpowiedzialność za szkody wiążące się z wykonywaną usługą, w szczególności wynikające z ruchu autobusów wykonujących usługę,
- c. Zabrania się przewożenia osób w kabinie kierowcy oraz na przednim pomoście, a także prowadzenia rozmów z pasażerami w czasie jazdy,
- d. Wykonawca zobowiązany jest do zaspokojenia we własnym zakresie roszczeń pasażerów oraz osób trzecich powstałych w związku ze świadczonymi usługami przewozowymi, za które odpowiada Wykonawca. Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszystkie koszty z tytułu roszczeń związanych z realizacją umowy, jakie Zamawiający wypłaci pasażerom, osobom trzecim i podmiotom poszkodowanym na mocy obowiązujących przepisów prawa lub orzeczeń sądowych

1.3. Wyposażenie autobusów – Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia autobusów w następujące urządzenia:

- a. Zestaw elektronicznych urządzeń do kasowania biletów, obejmujący urządzenie sterujące lub komputer pokładowy oraz kasowniki - liczba kasowników co najmniej równa ilości drzwi w autobusie. Urządzenia te muszą umożliwiać jednoznaczny identyfikację numeru inwentarzowego pojazdu lub kodu kasownika (min. 3 znaki kodu kasującego, tj. KKK), daty (min. 6 znaków kodu kasującego; tj. DDMMRR), czasu skasowania biletu (min. 4 znaki kodu kasującego, tj. GGMM); gdzie:
 - KKK oznacza kod kasownika,
 - DDMMRR oznacza: dzień, miesiąc, rok,
 - GGMM oznacza: godzina, minuta.

Wykonawca zobowiązany jest do ustawienia kodu kasującego ściśle według zaleceń Zamawiającego. Kasowniki powinny być umieszczone w miejscach zapewniających swobodny dostęp wszystkim pasażerom, a ich lokalizacja nie może powodować utrudnień podczas wsiadania i wysiadania z autobusu.

- b. Zestaw elektronicznych urządzeń mobilnych zgodnie z umową użyczenia.
- c. Urządzenia zapewniające bieżącą łączność telefoniczną/radiową pomiędzy kierującym pojazdem a punktem dyspozytorskim Wykonawcy i Zamawiającego, policją i pogotowiem ratunkowym.
- d. Zestaw pełnowymiarowych w stosunku do szerokości pojazdu elektronicznych tablic kierunkowych, trwale zamocowanych w autobusie, obejmujący:

- ❖ tablicę umieszczoną z przodu pojazdu (1 szt.), umożliwiającą wyświetlenie następujących informacji: numer linii, przystanek końcowy i ważniejsze przystanki lub miejscowości na trasie danej linii,
 - ❖ tablicę boczną (min. 1szt.), umożliwiającą wyświetlenie następujących informacji: numer linii, przystanek końcowy i ważniejsze pośrednie przystanki (ewentualnie miejscowości) na trasie danej linii,
 - ❖ tablicę tylną (1 szt.), umożliwiającą wyświetlenie, co najmniej numeru linii,
 - ❖ tablicę wewnętrzną umieszczoną w górnej części przedziału pasażerskiego za miejscem kierowcy, skierowaną do tyłu pojazdu umożliwiającą wyświetlenie następujących informacji: numer linii, przystanek końcowy i pośrednie przystanki (ewentualnie miejscowości) na trasie danej linii.
- Tablice powinny być zamocowane w miejscach zapewniających ich czytelność dla wszystkich pasażerów we wszystkich warunkach pogodowych w dzień i w nocy.
- e. Urządzenia zapewniające pasażerom możliwość sygnalizowania zamiaru wyjścia z autobusu umieszczone w miejscu zapewniającym łatwy dostęp dla wszystkich pasażerów.
 - f. Zestaw głośników oraz wyświetlacz lub wyświetlacze, zamontowane w sposób trwały, służący do wizualnego i fonicznego zapowiadania pasażerom przystanków zlokalizowanych na trasie danej linii oraz przekazywania informacji o numerze linii i kierunku jazdy, a także o usługach komunikacji publicznej. Zestaw obejmuje:
 - ❖ wzmacniacz i min. 6 głośników z płynną regulacją głośności (tzn. możliwość zmiany natężenia głośności) rozmieszczonych równomiernie w przestrzeni pasażerskiej autobusu (ilość i rodzaj głośników powinien być tak dobrany, aby zapewnić bardzo dobrą słyszalność zapowiedzi głosowych),
 - ❖ zewnętrzny głośnik z płynną regulacją głośności (tzn. możliwość zmiany natężenia głośności) – min. 1 szt., powinien znajdować się w przedniej części pojazdu. Kompatybilny z głównym sterownikiem oznakowania i zapowiedzi w autobusie,
 - ❖ odbiornik GPS lub inny system, pozwalający na lokalizację pojazdu (określenie jego współrzędnych geograficznych) oraz rejestrację przebytej przez pojazd trasy,
 - ❖ system wizualizacji oparty na wyświetlaczu, który obrazuje przebieg trasy pojazdu, poszczególne przystanki, godzinę, datę oraz numer linii. Wyświetlacz powinien posiadać możliwość wyświetlania dowolnych komunikatów specjalnych oraz możliwość wyświetlania piktogramów. Umieszczony jest w górnej części przedziału pasażerskiego za kabiną kierowcy i skierowany do tyłu pojazdu. Kierowca powinien mieć możliwość wyłączenia zapowiadania głosowego przy konieczności zmiany trasy przejazdu. System powinien automatycznie (tj. bez ingerencji kierowcy – poprzez wykorzystanie systemu GPS) emitować komunikaty o przebiegu trasy cyklicznie podczas całego przebiegu trasy. Ponadto system zapowiedzi głosowej we wnętrzu pojazdu informuje pasażerów o nazwach kolejnych przystanków na trasie przejazdu (komunikat następny – przystanek ok. 300 m przed danym przystankiem, oraz 50 m przed przystankiem nazwa danego przystanku). Równocześnie z zapowiedzią głosową emitowane są komunikaty wizualne (poprzez wyświetlanie napisów na wewnętrznych wyświetlaczach).
 - g. Oświetlenie wnętrza autobusu – zapewniające oświetlenie całej przestrzeni pasażerskiej, wszystkich stopni, dostępu do każdego wyjścia, wewnętrznego oznakowania, wszystkich miejsc, w których znajdują się jakiegokolwiek przeszkody dla pasażerów oraz możliwość odczytu kodu kasującego, cennika opłat, a także wszelkich informacji umieszczonych wewnątrz autobusu,
 - h. Pochylnię (rampę najazdową) lub podnośnik na wózki dla osób niepełnosprawnych spełniające wymagania Załącznika VII Dyrektywy UE nr 2001/85/WE,
 - i. Liczba miejsc siedzących nie mniejsza niż 20% ogólnej, wskazanej przez producenta, nominalnej pojemności autobusu.

- j. Poręcze i uchwyty, dostępne i zapewniające bezpieczeństwo jazdy wszystkim pasażerom korzystającym z miejsc stojących i niepełnosprawnym.
 - k. Urządzenia zapewniające wentylację i ogrzewanie pojazdu uruchamiane przez kierującego lub automatycznie. Ogrzewanie pojazdu musi być włączone stale przy temperaturze powietrza poniżej 5⁰ C; przy temperaturze wyższej – w zależności od potrzeb zgłaszanych przez pasażerów W okresie od 1 listopada do 31 marca temperatura wewnątrz pojazdu nie może być niższa niż 5⁰C.
- 1.4. Oznakowanie autobusów – Wykonawca zobowiązany jest do wyposażenia autobusów w następujące oznakowanie:
- a. Trwałe oznakowanie znakiem firmowym i skrótem nazwy Zamawiającego i Wykonawcy na zewnątrz autobusu oraz numerem inwentarzowym. Nazwy Zamawiającego i Wykonawcy muszą znajdować się z boku, po obydwu stronach autobusu, na pierwszym lub drugim bocznym oknie, począwszy od czoła autobusu. Numery inwentarzowe autobusu znajdować się muszą na każdej bocznej, tylnej i czołowej zewnętrznej ścianie autobusu lub na wybranych oknach sąsiadujących z tymi ścianami – za wyjątkiem okna z przodu autobusu, a także wewnątrz autobusu w górnej części kabiny kierowcy od strony przedziału pasażerskiego. Wielkość i krój czcionki numerów inwentarzowych powinny zapewniać ich czytelność pasażerom oraz przez służby kontrolne Zamawiającego w każdych warunkach pogodowych. Oznakowanie to nie może w żadnym przypadku zmniejszać czytelności tablic kierunkowych i tablic z numerem linii.
 - b. Wyciąg z cennika opłat i taryfy, informacje porządkowe i komunikaty dla pasażerów - wewnątrz autobusu w sposób trwały, estetyczny i zapewniający łatwy dostęp dla wszystkich pasażerów, zgodnie ze szczegółowymi zaleceniami Zamawiającego.
 - c. Identyfikator osobisty z imieniem i nazwiskiem kierującego autobusem zamontowany w ramce na pulpicie deski rozdzielczej w taki sposób aby był łatwo czytelny dla pasażerów. Wzór identyfikatora oraz ramek określa Zamawiający.
 - d. Inne, tymczasowe lub trwałe oznakowanie, jeżeli przekazane zostanie poleceniem Zamawiającego.
 - e. Poszycie zewnętrzne autobusów dostosowane do kolorystyki ujednoliconej dla całego taboru realizującego usługi wg ustaleń z Zamawiającym w terminie wynikającym z tych ustaleń.
- 1.5. Czystość i estetyka autobusów – Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania czystości na zewnątrz i wewnątrz autobusów. W szczególności:
- a. Wnętrze przedziału pasażerskiego powinno odpowiadać wymogom bezpieczeństwa, czystości i estetyki. Wszystkie elementy metalowe wewnątrz autobusu powinny być trwale pokryte lakierem lub inną przeznaczoną do tego celu substancją. Wszelkie elementy konstrukcyjne wnętrza autobusu powinny być zamocowane w sposób trwały i bezpieczny, nie narażający pasażerów na jakąkolwiek szkodę. Wszelkie poważniejsze zabrudzenia, zardzewiałe lub odstające elementy konstrukcyjne i inne usterki powinny być niezwłocznie usuwane.
 - b. Autobusy powinny być czyste, spełniając normy estetyczne i zapewniając czytelność zewnętrznego oznakowania.
 - c. Niedopuszczalne jest przedostawanie się do wnętrza autobusu wszelkich nieprzyjemnych dla pasażerów zapachów (zapach paliwa, smarów, spalin, etc.).
 - d. Umieszczanie na szybach na zewnątrz lub wewnątrz autobusu, jakichkolwiek materiałów informacyjnych lub reklamowych wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego.
- 1.6. Kontrola biletów oraz kultura obsługi pasażerów:
- a. Pracownicy Wykonawcy (kierowcy) zobowiązani są do przeprowadzania kontroli biletowej pasażerów wsiadających do autobusu przednimi drzwiami, w szczególności sprawdzenia czy pasażer podróżuje (przewozi bagaż lub zwierzęta) na podstawie ważnego biletu oraz czy korzystając z bezpłatnych lub ulgowych przejazdów posiada dokumenty uprawniające do tego. W przypadku, gdy pasażer nie posiada biletu na przejazd, kierowca dokonuje sprzedaży biletu jednorazowego, który pasażer jest zobowiązany niezwłocznie

skasować w kasowniku zlokalizowanym w pobliżu kabiny kierowcy. W razie odmowy przez pasażera zakupu i skasowania biletu, ze strony kierowcy następuje odmowa przewozu tego pasażera. W przypadku, gdy pasażer nie dostosuje się do wezwania kierowcy, kierowca przez telefon komórkowy zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego, który podejmie stosowne czynności. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tych numerach telefonicznych. Pasażerom niepełnosprawnym, pasażerom podróżującym z ponadwymiarowym bagażem lub osobom z dziećmi i z wózkiem dziecięcym, kierowca umożliwia wejście do autobusu przystosowanymi do tego drzwiami. Warunkiem niezbędnym do pracy na linii jako kierowca oraz do przeprowadzania kontroli biletowej wsiadających do autobusu pasażerów jest odbycie szkolenia ze znajomości przepisów Taryfy KZK GOP oraz Zasad porządkowych, które przeprowadzi Zamawiający. Podstawę do przeprowadzania kontroli biletowej pasażerów przez kierowcę autobusu stanowi legitymacja kontrolera biletów KZK GOP wydana przez Zamawiającego. Legitymacja ma charakter czasowy. W przypadku utraty ważności legitymacji lub utraty uprawnień do przeprowadzania kontroli ze strony Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu legitymacji w terminie do 7 dni do Zamawiającego. Na linii nie może pracować kierowca, który nie posiada uprawnień do przeprowadzania kontroli. Pracownicy Wykonawcy mający bezpośredni kontakt z pasażerami (kierowcy) zobowiązani są do kulturalnego zachowywania się wobec pasażerów, udzielania odpowiedzi na pytania dotyczące wykonywanych usług komunikacyjnych (w ramach posiadanej wiedzy i kompetencji).

- b. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednolitego, uzgodnionego ze Zamawiającym ubioru kierowców.
 - c. Kierowca zobowiązany jest, niezwłocznie po dokonaniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy autobusu, umożliwić wejście do pojazdu pasażerom oczekującym na przystanku końcowym. W tym celu winien podjechać jak najbliżej krawędzi chodnika.
 - d. W przypadku awarii innego autobusu lub tramwaju na linii Zamawiającego, której przebieg jest zbliżony do linii objętych niniejszą umową, kierowca zobowiązany jest do zatrzymania się na przystanku lub w innym miejscu, jeżeli przepisy drogowe na to pozwalają, i wpuszczenia do swego autobusu pasażerów zdefektowanego innego autobusu lub tramwaju, umożliwiając im kontynuację podróży.
 - e. Zabrania się palenia tytoniu lub innych substancji przez kierowcę autobusu w pojeździe – w tym również stwarzanie dwuznacznych sytuacji z „papierosami elektronicznymi” przez kierowcę podczas wykonywania usługi. Palenie dopuszczalne jest jedynie na zewnątrz autobusu – w czasie postoju na przystankach końcowych.
 - f. Zabrania się kierowcom prowadzenia w trakcie jazdy rozmów przez telefony, smartfony oraz inne urządzenia mobilne bez wykorzystania zestawów słuchawkowych, tj. trzymając urządzenie bezpośrednio przy uchu.
- 1.7. Kierowca mający przeprowadzić kontrolę biletową, po zatrzymaniu autobusu na przystanku otwiera tylko przednie drzwi dla wsiadających do pojazdu pasażerów. Otwieranie pozostałych drzwi odbywa się tylko wtedy, gdy pasażerowie podróżujący autobusem zgłoszą kierowcy zamiar wyjścia z pojazdu, gdy kierowca będzie widział zamiar opuszczenia pojazdu przez pasażera lub w przypadku, gdy do autobusu zechcą wejść osoby niepełnosprawne, pasażerowie z ponadwymiarowym bagażem lub osoby z dziećmi i z wózkiem dziecięcym. Pasażerów, którzy weszli do autobusu drzwiami innymi niż pierwsze, kierowca prosi o podejście i okazanie biletu na przejazd, a w razie korzystania z przejazdu bezpłatnego, o okazanie odpowiednich uprawnień. Od powyższych zasad kierowca odstępuje na przystanku końcowym do wysiadania.
- 1.8. Ekologia - Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania norm emisji spalin oraz emisji hałasu eksploatowanego autobusu, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach. Jeżeli autobus nie spełnia wymaganych norm ekologicznych, powinien zostać niezwłocznie wycofany z ruchu lub poddany

naprawie w celu wyeliminowania przyczyny powstawania nadmiernego hałasu lub zanieczyszczeń.

2. Sposób rozpatrywania przez Wykonawcę skarg i reklamacji składanych przez pasażerów i inne podmioty oraz przyznawanie ewentualnych odszkodowań wynikających z realizacji świadczonych przez Wykonawcę usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego:
 - 2.1. Wykonawca rozpatruje skargi i reklamacje składane przez pasażerów oraz przyznaje ewentualne odszkodowania wynikające z realizacji usług świadczonych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zgodnie z zasadami określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
 - 2.2. Zleceniodawca przekazuje Wykonawcy skargę pasażera niezwłocznie po jej wpłynięciu celem przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
 - 2.3. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego, tj. w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od daty otrzymania treści skargi, udzielenia odpowiedzi Zamawiającemu w trwającym postępowaniu wyjaśniającym.
 - 2.4. W uzasadnionych przypadkach, na pisemny wniosek Wykonawcy z jednoczesnym podaniem uzasadnionej przyczyny powyższy termin może zostać wydłużony, jednak nie więcej niż o kolejne 10 dni roboczych. Po ustaniu przyczyny operator niezwłocznie udzieli odpowiedzi organizatorowi.
 - 2.5. W przypadku nie udzielenia przez Wykonawcę odpowiedzi w terminach określonych w ust. 2.3 oraz 2.4 skargę pasażera uznaje się za zasadną, co skutkuje naliczeniem Wykonawcy kary umownej określonej w §9 pkt. 1 lit. d umowy.
 - 2.6. W przypadku skarg wnoszonych przez osoby trzecie, a które nie dotyczą jakości usług przewozowych, lecz np. zachowania kierującego autobusem w ruchu drogowym i innych kwestii, za które odpowiedzialność ponosi bezpośrednio użytkownik lub posiadacz pojazdu, skargi przekazywane są bezpośrednio do właściwego operatora celem ich rozpatrzenia zgodnie z kompetencjami oraz udzielenia odpowiedzi skarżącemu.
 - 2.7. W przypadku pozytywnego załatwienia wniosku o odszkodowanie, Wykonawca załatwia sprawę (uzgadnia sposób przekazania i kwotę odszkodowania) z pasażerem, informując o tym Zamawiającego.
 - 2.8. Dane osobowe i teled adresowe osoby wnoszącej skargę pozostają do wiadomości Zamawiającego. Wykonawca otrzymuje informację o danych osobowych oraz teled adresowych pasażera jedynie w przypadku pozytywnego rozpatrzenia sprawy dotyczącej odszkodowania, lub w przypadku skarg określonych w pkt. 2.6.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu, w terminie do 31 marca każdego roku, informacji o liczbie i sposobie załatwienia skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz informacji o liczbie i wysokości przyznanych odszkodowań.

19. W Załączniku nr 4 do SIWZ (Wzór umowy) w § 9 ust. 1:

Zamiast:

1. Każdorazowo za stwierdzone nieprawidłowe świadczenie usługi naliczane będą kary umowne według stawek, będących wielokrotnością ceny biletu jednorazowego strefowego (normalnego) o najniższym nominale w dacie zaistnienia okoliczności będącej podstawą do stosowania kary. Stawki te wynoszą odpowiednio:
 - a. **30 krotna za** – realizowanie kursu niezgodnie z rozkładem jazdy, tj. niepunktualne odjazdy autobusu z przystanku z uwzględnieniem tolerancji, o której mowa w § 7 pkt 1.1.; stwierdzenie faktu, że kierowca nie prowadzi kontroli biletowej pasażerów wsiadających do autobusu; stwierdzenie, że kierowca przewozi pasażerów bez ważnego biletu a jednocześnie nie poinformował służby kontrolerskiej Zamawiającego zgodnie z postanowieniami § 7 pkt 1.6 lit. a. umowy, o odmowie okazania przez pasażera biletu w czasie wsiadania do autobusu lub odmowie zakupu biletu i jego skasowania,
 - b. **50 krotna za** – brak lub nieczynny wyświetlacz numeru lub trasy linii; brak tabliczki z rozkładem jazdy - tzw. „kursówki”; niewłaściwe oznakowanie wewnątrz

lub na zewnątrz autobusu (nie dotyczy informacji o cenniku opłat i taryfie); nieczytelność tablic kierunkowych lub informacyjnych; brak oświetlenia pojazdu; brak lub źle funkcjonująca wentylacja przestrzeni pasażerskiej; przewóz osób w kabinie kierowcy; nieterminowe dostarczenie sprawozdań lub informacji o których mowa w § 4 pkt 1 lit. d., j., k.; brak lub odmowa okazania karty drogowej lub innego równoważnego dokumentu; zmianę trasy; nie obsłużenie przystanku; oczekiwanie na przystanku początkowym lub końcowym z włączonym silnikiem powyżej 1 minuty; nie obsłużenie przystanku końcowego wg zasad zawartych w § 7 pkt 1.6 lit. c.; stwierdzenie, iż prowadzący pojazd kierowca nie posiada uprawnień do przeprowadzania kontroli; nieczynny lub niezgodny z umową wyświetlacz lub głośnik dynamicznej informacji pasażerskiej; niewłaściwą, niezgodną z rozkładem jazdy lub nieaktualną informację prezentowaną na wyświetlaczach, lub przez głośniki,

- c. **70 krotna za** – brak kasownika znajdującego się z przodu pojazdu w bliskim sąsiedztwie i w zasięgu wzroku kierowcy autobusu; brak lub niesprawność pozostałych kasowników; brak prawidłowego kodu kasowania; całkowity lub częściowy brak realizacji kursu specjalnie oznaczonego; przyspieszenie odjazdu autobusu z przystanku z uwzględnieniem tolerancji, o której mowa w § 7 pkt 1.1; brak lub niesprawność urządzeń ŚKUP, o których mowa w § 4 pkt 2; brak obsługi linii taborem niskopodłogowym,
- d. **200 krotna za** – brak lub niewłaściwe informacje o obowiązującej taryfie lub bilecie; brak piktogramów informujących pasażerów o przeprowadzaniu kontroli biletowej wsiadających do autobusu pasażerów przez kierowców; utrudnianie lub uniemożliwianie wykonywania czynności służbowych przez kontrolerów Zamawiającego; udokumentowany brak kultury obsługi pasażera lub uzasadniona skarga pasażera; palenia tytoniu lub innych substancji przez kierowcę autobusu w pojeździe – w tym również stwarzanie dwuznacznych sytuacji z „papierosami elektronicznymi” przez kierowcę podczas wykonywania usługi; eksploatację autobusu, którego parametry nie odpowiadają wymogom określonym w § 7 pkt 1.3 lit. b., c., d., e., h., i, j., pkt 1.4 lit. a., b., d., pkt 1.5; eksploatacji na linii autobusu nie wymienionego w załączniku nr 3 do umowy; brak w sprzedaży biletów w autobusie, naruszenie zasad porządkowych w komunikacji miejskiej KZK GOP; brak lub niewłaściwą ekspozycję identyfikatora osobistego kierowcy; brak realizacji § 4 pkt 1 lit. e., f., g., i., l., pkt 5; nie zgłoszenie awarii urządzeń stacjonarnych na zajezdni lub dyspozytorni w ciągu 4 godzin; nie przekazania właściwych załączników do umowy użyczenia, obsługa linii autobusem z niezalogowanymi urządzeniami mobilnymi ŚKUP lub obsługa linii autobusem nie wyposażonym w urządzenia ŚKUP – po wdrożeniu tego Systemu,
- e. **500 krotna za** – każdą rozbieżność pomiędzy dokumentacją dotyczącą wykonanej pracy eksploatacyjnej (sprawozdanie wg załącznika nr 4) i stanem faktycznym; brak uzgodnienia zmiany lokalizacji urządzeń stacjonarnych z Zamawiającym.

Powinno być:

1. Każdorazowo za stwierdzone nieprawidłowe świadczenie usługi naliczane będą kary umowne według stawek, będących wielokrotnością ceny biletu jednorazowego strefowego (normalnego) o najniższym nominale w dacie zaistnienia okoliczności będącej podstawą do stosowania kary. Stawki te wynoszą odpowiednio:
 - a. **30 krotna za** – realizowanie kursu niezgodnie z rozkładem jazdy, tj. niepunktualne odjazdu autobusu z przystanku z uwzględnieniem tolerancji, o której mowa w § 7 pkt 1.1.; stwierdzenie faktu, że kierowca nie prowadzi kontroli biletowej pasażerów wsiadających do autobusu; stwierdzenie, że kierowca przewozi pasażerów bez ważnego biletu a jednocześnie nie poinformował służby kontrolerskiej Zamawiającego zgodnie z postanowieniami § 7 pkt 1.6 lit. a. umowy, o odmowie okazania przez pasażera biletu w czasie wsiadania do autobusu lub odmowie zakupu biletu i jego skasowania,
 - b. **50 krotna za** – brak lub nieczynny wyświetlacz numeru lub trasy linii; brak tabliczki z rozkładem jazdy - tzw. „kursówki”; niewłaściwe oznakowanie wewnątrz lub na zewnątrz autobusu (nie dotyczy informacji o cenniku opłat i taryfie); nieczytelność tablic kierunkowych lub informacyjnych; brak ogrzewania przy

- temperaturze zewnętrznej powietrza poniżej 5°C; brak oświetlenia pojazdu; brak lub źle funkcjonująca wentylacja przestrzeni pasażerskiej; przewóz osób w kabinie kierowcy oraz na przednim pomoście, a także za prowadzenie rozmów z pasażerami w trakcie jazdy; nieterminowe dostarczenie sprawozdań lub informacji o których mowa w § 4 pkt. 1 lit. d., i., j.; brak lub odmowa okazania karty drogowej lub innego równoważnego dokumentu; zmianę trasy; nie obsłużenie przystanku; oczekiwanie na przystanku początkowym lub końcowym z włączonym silnikiem powyżej 1 minuty; nie obsłużenie przystanku końcowego wg zasad zawartych w § 7 pkt. 1.6 lit. c.; stwierdzenie, iż prowadzący pojazd kierowca nie posiada uprawnień do przeprowadzania kontroli; nieczynny lub niezgodny z umową wyświetlacz lub głośnik dynamicznej informacji pasażerskiej; niewłaściwą, niezgodną z rozkładem jazdy lub nieaktualną informację prezentowaną na wyświetlaczach, lub przez głośniki,
- c. **70 krotna za** – brak kasownika znajdującego się z przodu pojazdu w bliskim sąsiedztwie i w zasięgu wzroku kierowcy autobusu; brak lub niesprawność pozostałych kasowników; brak prawidłowego kodu kasowania; całkowity lub częściowy brak realizacji kursu specjalnie oznaczonego; przyspieszenie odjazdu autobusu z przystanku z uwzględnieniem tolerancji, o której mowa w § 7 pkt. 1.1; brak lub niesprawność urządzeń ŚKUP, o których mowa w § 4 pkt. 2; brak obsługi linii taborem niskopodłogowym, brak lub niewłaściwą ekspozycję identyfikatora osobistego kierowcy; prowadzenie przez kierującego pojazdem w trakcie jazdy rozmów przez telefony, smartfony oraz inne urządzenia mobilne bez wykorzystania zestawów słuchawkowych, tj. trzymając urządzenie bezpośrednio przy uchu,
- d. **200 krotna za** – brak lub niewłaściwe informacje o obowiązującej taryfie lub bilecie; brak piktogramów informujących pasażerów o przeprowadzaniu kontroli biletowej wsiadających do autobusu pasażerów przez kierowców; utrudnianie lub uniemożliwianie wykonywania czynności służbowych przez kontrolerów Zamawiającego; udokumentowany brak kultury obsługi pasażera lub uzasadniona skarga pasażera; używanie papierosów elektronicznych, palenie tytoniu lub innych substancji przez kierowcę autobusu w pojeździe; eksploatację autobusu, którego parametry nie odpowiadają wymogom określonym w § 7 pkt. 1.3 lit. b., c., d., e., g, h., i., j., § 7 pkt. 1.4 lit. a., b., d., e., pkt. 1.5; eksploatacji na linii autobusu nie wymienionego w załączniku nr 3 do umowy; brak w sprzedaży biletów w autobusie, naruszenie zasad porządkowych w komunikacji miejskiej KZK GOP; brak realizacji § 4 pkt. 1 lit. e., f., g. pkt. 5; nie zgłoszenie awarii urządzeń stacjonarnych na zajezdni lub dyspozytorni w ciągu 4 godzin; nie przekazania właściwych załączników do umowy użyczenia, brak realizacji postanowień § 4 ust. 8; obsługa linii objętych Systemem Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP) autobusem z niezalogowanymi urządzeniami mobilnymi SDIP lub obsługa linii objętych SDIP autobusem nie wyposażonym w urządzenia SDIP; obsługa linii autobusem z niezalogowanymi urządzeniami mobilnymi ŚKUP lub obsługa linii autobusem nie wyposażonym w urządzenia ŚKUP – po wdrożeniu tego Systemu,
- e. **500 krotna za** – każdą rozbieżność pomiędzy dokumentacją dotyczącą wykonanej pracy eksploatacyjnej (sprawozdanie wg załącznika nr 4) i stanem faktycznym; brak uzgodnienia zmiany lokalizacji urządzeń stacjonarnych z Zamawiającym.

20. W Załączniku nr 4 do SIWZ (Wzór umowy) w § 11 ust. 5 lit. g:

Zamiast:

inne niż zapisane w niniejszej umowie, a które wystąpiły z winy Wykonawcy,

Powinno być:

Wykreślono lit. g w § 11 ust. 5.

21. W Załączniku nr 4 do SIWZ (Wzór umowy) w § 13 ust. 1:

Zamiast:

Wykonawca zobowiązuje się do posiadania ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności na kwotę nie mniejszą niż 1,5 mln zł (słownie: milion pięćset tysięcy 00/100) przez cały okres obowiązywania umowy.

Powinno być:

Wykonawca zobowiązuje się do posiadania ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności na kwotę nie mniejszą niż 1 mln zł (słownie: jeden milion zł 00/100) przez cały okres obowiązywania umowy.

Ponadto Zamawiający informuje, że aktualne (po zmianach) Załączniki nr 2 i 4 do SIWZ (wykaz usług w zakresie przewozów regularnych oraz wzór umowy) stanowią załączniki do niniejszego pisma.

Przewodniczący Zarządu
(-) Roman Urbańczyk