

**Uchwała nr 11/2008**  
**Zgromadzenia Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego**  
**Zatoki Gdańskiej**  
**z dnia 29 kwietnia 2008 r.**

*w sprawie: zmiany standardów jakości usług przewozowych w komunikacji miejskiej na terenie Związku*

Na podstawie §18 ust.1 oraz §7 ust. 1 i ust. 2 pkt1 lit. d Statutu Związku (Dz. Urz. Woj. Pomorskiego z 19 czerwca 2007 r. Nr 109 poz. 1770), Zgromadzenie Związku uchwała, co następuje:

§1

Zgromadzenie Związku zmienia dokument pn. „*Standardy jakości usług przewozowych w komunikacji miejskiej na terenie MZKZG*” określający wymagania jakości usług stawiane przedsiębiorcom świadczącym usługi komunikacji miejskiej przyjęty uchwałą Zgromadzenia Związku z dn. 12 marca 2008 r. - numer 07/2008, w ten sposób że dodaje się w nim rozdział V, pt. **DODATKOWE WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYPOSAŻENIA DO 1 STYCZNIA 2012 R. WSZYSTKICH POJAZDÓW KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W SYSTEM POBIERANIA OPŁAT PRZY POMOCY KARTY ELEKTRONICZNEJ, SYSTEM MONITORINGU I ELEKTRONICZNE WYŚWIETLACZE**, o treści:

**„I. System pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej**

1. *System pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej wykorzystuje kasowniki pobierające opłaty i rejestrujące przejazdy przy pomocy karty elektronicznej.*
2. *Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w liczbę kasowników równą co najmniej liczbie wejść.*
3. *Każdy kasownik powinien być wyposażony w wyświetlacz LCD z funkcją dotykową.*
4. *Kasownik nie może zawierać w sobie funkcji kasowania tradycyjnych biletów papierowych.*
5. *Wszystkie kasowniki wraz z urządzeniami do kasowania tradycyjnych biletów papierowych powinny być sterowane jednym komputerem pokładowym.*
6. *Kasowniki muszą mieć ergonomiczną, odporną na wandalizm obudowę bez wystających lub ostrych krawędzi i elementów mogących fizycznie stanowić zagrożenie dla pasażerów.*

7. Oprogramowanie kasownika musi umożliwiać akceptację aktualnych taryf oraz płynną zmianę na nowe taryfy ze szczególnym uwzględnieniem możliwości akceptacji waluty Euro.
8. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w komputer pokładowy, drukarkę biletów papierowych, moduł GPS służący do pozycjonowania pojazdu oraz umożliwiać wymianę danych w systemie WI-FI.
9. Drukarka biletów papierowych musi mieć ergonomiczną, odporną na wandalizm obudowę bez wystających lub ostrych krawędzi i elementów mogących fizycznie stanowić zagrożenie dla pasażerów lub kierowcy. W przypadku wprowadzenia obowiązku fiskalizacji sprzedaży biletów istnieć musi możliwość zainstalowania w pojeździe kasy fiskalnej współpracującej z systemem pobierania opłat.
10. Funkcjonalność systemu pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej powinna umożliwiać:
  - a. sprzedaż biletu papierowego z drukarki, odpowiednio zabezpieczonego przed fałszerstwem,
  - b. pobieranie opłat z tzw. portmonetki elektronicznej,
  - c. ładowanie portmonetki elektronicznej,
  - d. blokowanie kasowników za pośrednictwem komputera pokładowego,
  - e. blokowanie kasowników kartą kontrolera,
  - f. rejestrowanie w pamięci komputera sprzedaży biletów papierowych oraz ładowania kart elektronicznych,
  - g. rejestrowanie w pamięci komputera wszystkich skasowanych kart z biletami normalnymi, ulgowymi, bezpłatnymi z podziałem na typ cennika taryfowego lub grupy taryfowej organizatora,
  - h. natychmiastowy zwrot pobranej opłaty z karty elektronicznej za niewykonaną usługę (np. w przypadku awarii pojazdu) za pośrednictwem kasownika (dotyczy wyłącznie przejazdu na podstawie biletu jednorazowego),
  - i. pobranie dodatkowej opłaty z karty elektronicznej dla osoby towarzyszącej za pośrednictwem kasownika,
  - j. wyświetlanie na wyświetlaczu kasownika wszystkich informacji dotyczących biletu pasażera, np. okresu ważności, zakresu terytorialnego jego obowiązywania, posiadanej ulgi,
  - k. wprowadzanie przez przewoźnika do komputera rozkładu jazdy i pozostałych danych dot. obsługiwanego zadania,

- l. wyświetlanie przystanku, na którym aktualnie znajduje się pojazd na wyświetlaczu kasownika,*
- m. wyświetlanie na komputerze pokładowym aktualnego rozkładu jazdy wraz z odchyleniami do czasu rzeczywistego,*
- n. rozbudowę systemu o nowe funkcje (np. ładowanie karty elektronicznej biletom okresowym za pośrednictwem kasownika w pojeździe),*
- o. automatyczne pobieranie, wymienianie statystyk sprzedaży, potoków pasażerów oraz wszelkich informacji dotyczących taryfy biletowej, rozkładu jazdy, listy blokowanych kart,*
- p. automatyczne aktualizowanie kasowników w pojeździe,*
- q. autoryzację dostępu uniemożliwiającą logowanie do systemu osobom niepowołanym.*

## **II. System monitoringu wnętrza pojazdu**

- 1. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w komplet szerokokątnych kamer wideo, rejestrator umożliwiający archiwizowanie i przeglądanie zgromadzonych nagrań, monitor LCD umieszczony w kabinie kierowcy (motorniczego) oraz stację dokującą lub złącze pozwalające na przeniesienie danych do komputera zewnętrznego.*
- 2. Liczba kamer powinna być dostosowana do długości pojazdu i zagospodarowania jego wnętrza tak, aby system monitoringu obejmował całą przestrzeń pasażerską.*
- 3. Wskazane jest, aby kamery wzajemnie się widziały, w celu maksymalnego ograniczenia możliwości uszkodzenia kamery lub zasłonięcia jednej z nich.*
- 4. Kamera zamontowana w przedniej części pojazdu powinna mieć na tyle szerokie pole widzenia, aby umożliwić identyfikację napastnika w przypadku napadu na kierowcę (motorniczego).*
- 5. Kamery muszą być tak zamontowane, aby nie zagrażały bezpieczeństwu pasażerów i jednocześnie uniemożliwiały zniszczenie przez wandalów.*
- 6. Wibracje nadwozia pojazdu nie mogą wpływać na trwałość kamery i na jakość przekazywanego obrazu.*
- 7. Rejestrator musi być odporny na wibracje oraz posiadać zasilacz kamer.*
- 8. Funkcjonalność systemu monitoringu wnętrza pojazdu powinna umożliwiać:*

- a. bieżące rejestrowanie zdarzeń w całej przestrzeni pasażerskiej pojazdu podczas obsługi linii komunikacyjnych w postaci cyfrowej na rejestratorze danych współpracujących z kamerami wideo,
- b. zapis obrazu o jakości pozwalającej na identyfikację osób,
- c. kodowanie lub zabezpieczenie zapisywanego obrazu „znakiem wodnym”, aby mógł stanowić dowód w postępowaniu dochodzeniowym i sądowym,
- d. zapisywanie na dysku co najmniej 120 godzin pracy, z możliwością ustawienia rejestracji z nadpisywaniem najstarszych nagrań lub bez nadpisywania,
- e. jednoznaczne określenie pozycji pojazdu dla każdej zarejestrowanej klatki poprzez odczyt i zapisanie danych uzyskanych poprzez moduł GPS,
- f. przekazywanie obrazu ze wszystkich kamer na monitor zainstalowany w kabinie kierowcy (motorniczego) w trybie pełnoekranowym dla pojedynczej kamery i z podziałem dla wszystkich kamer.

### **III. Elektroniczne wyświetlacze**

1. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w zestaw następujących wyświetlaczy elektronicznych:
  - a. z przodu i z boku w postaci pełnowymiarowego wyświetlacza elektronicznego prezentującego numer linii i przystanek docelowy,
  - b. z tyłu w postaci wyświetlacza elektronicznego prezentującego numer linii,
  - c. wewnątrz pojazdu w postaci dwuwierszowego wyświetlacza elektronicznego prezentującego numer linii, przystanek docelowy i przystanek bieżący.
2. W zależności od konfiguracji zestawu tramwajowego powinien on być wyposażony:
  - a. w zestawie wielowagonowym cały zestaw tramwajowy powinien posiadać wyświetlacz przedni i tylny, a każdy wagon tego zestawu powinien być wyposażony w co najmniej jeden wyświetlacz wewnętrzny i wyświetlacz boczny,
  - b. w przegubowych zestawach tramwajowych dłuższych niż 18 m cały zestaw tramwajowy powinien posiadać wyświetlacz przedni i tylny,

*a z boku i wewnątrz pojazdu powinny znajdować się co najmniej dwa wyświetlacze położone w różnych członach zestawu.*

3. *Wyświetlacz wewnętrzny powinien być zintegrowany z systemem pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej oraz wykorzystywać moduł GPS do wyświetlania aktualnej pozycji pojazdu.*
4. *Wyświetlacz wewnętrzny powinien pokazywać komunikat będący następstwem naciśnięcia przez pasażera przycisku „stop” oraz umożliwiać zaprogramowanie wyświetlania innych informacji, np. aktualnej daty i godziny.*

## §2

Przyjmuje się tekst jednolity dokumentu pn. „Standardy jakości usług przewozowych w komunikacji miejskiej za terenie MZKZG” obejmujący zmiany opisane w §1 w brzmieniu stanowiącym załącznik do uchwały.

## §3

Zobowiązuje się Zarząd Związku do przedstawienia przyjętych niniejszą uchwałą zmian standardów jakości Gminom – członkom Związku jako rekomendację Związku do ich wprowadzenia i stosowania w umowach zawieranych przez Gminy w przedmiocie świadczenia usług przewozowych do czasu wdrożenia pełnej integracji zarządzania lokalnym transportem zbiorowym na terenie Związku.

## §4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący  
Zgromadzenia Związku  
**Marek Stępa**



METROPOLITALNY ZWIĄZEK KOMUNIKACYJNY ZATOKI GDAŃSKIEJ

ul. Sobótki 9, 80-247 Gdańsk

**Standardy jakości usług przewozowych  
w komunikacji miejskiej  
na terenie Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego  
Zatoki Gdańskiej**

(do stosowania w umowach przewozowych obowiązujących od 1 stycznia 2009 r.)



Gdańsk, 15 kwietnia 2008 r.

## Spis treści

I.	WPROWADZENIE.....	3
II.	DEFINICJE .....	3
III.	WYMAGANIA WOBEC PRZEWOŹNIKA ORAZ ODPOWIADAJĄCE IM KARY ZA NIEWŁAŚCIWIE ŚWIADCZONE USŁUGI KOMUNIKACYJNE .....	3
IV.	SPOSOBY NALICZANIA KAR ZA NIEWŁAŚCIWIE ŚWIADCZONE USŁUGI KOMUNIKACYJNE .....	13
V.	DODATKOWE WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYPOSAŻENIA DO 1 STYCZNIA 2012 R. WSZYSTKICH POJAZDÓW KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W SYSTEM POBIERANIA OPŁAT PRZY POMOCY KARTY ELEKTRONICZNEJ, SYSTEM MONITORINGU I ELEKTRONICZNE WYŚWIETLACZE .....	14

## **I. WPROWADZENIE**

Dokument **Standardy jakości usług przewozowych w komunikacji miejskiej na terenie MZKZG (do stosowania w umowach przewozowych obowiązujących od 1 stycznia 2009 r.)**, określa wymagania jakości usług stawiane przedsiębiorcom świadczącym usługi komunikacji miejskiej, mające na względzie stworzenie spójnego systemu świadczonych usług przewozu na terenie Gmin - członków Związku. Niniejszy dokument stanowi rekomendację do wprowadzenia i stosowania standardów jakości w umowach zawieranych przez Gminy w przedmiocie świadczenia usług przewozowych zawieranych przez nie do czasu wdrożenia pełnej integracji zarządzania lokalnym transportem zbiorowym na terenie Związku.

## **II. DEFINICJE**

1. PRZEWOŹNIK - przedsiębiorstwo świadczące usługi komunikacji miejskiej na zlecenie MZKZG
2. POJAZD - autobus, trolejbus lub tramwaj wykonujący pracę w sieci MZKZG
3. UMOWA - obowiązująca umowa o świadczenie przez PRZEWOŹNIKA usług przewozowych w komunikacji miejskiej organizowanej przez MZKZG
4. MZKZG - Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej z siedzibą w Gdańsku
5. KARA - obciążenie finansowe nakładane przez MZKZG na PRZEWOŹNIKA za niewłaściwie świadczone usługi przewozowe

## **III. WYMAGANIA WOBEC PRZEWOŹNIKA ORAZ ODPOWIADAJĄCE IM KARY ZA NIEWŁAŚCIWIE ŚWIADCZONE USŁUGI KOMUNIKACYJNE**

PRZEWOŹNIK jest zobowiązany do:

1. Realizowania przewozów POJAZDAMI spełniającymi graniczne parametry techniczno-użytkowe szczegółowo opisane w UMOWIE, dotyczące:
  - mocy silnika,
  - normy emisji spalin,
  - wieku taboru,
  - sposobu chłodzenia silnika,



- rodzaju skrzyni biegów,
- liczby miejsc ogółem,
- liczby i charakterystyki miejsc siedzących,
- liczby drzwi dla pasażerów,
- szerokości drzwi w świetle,
- sposobu otwierania drzwi,
- poziomu podłogi,
- liczby miejsc przeznaczonych na wózki,
- liczby okien otwieranych w części pasażerskiej,
- liczby i charakterystyki kasowników,
- kolorystyki poszycia zewnętrznego,
- tablic informacyjnych-wewnętrznych i zewnętrznych.

KARA:

MZKZG ma prawo nie dopuścić do pracy POJAZDU nie spełniającego przynajmniej jednego granicznego parametru techniczno-użytkowego. W przeciwnym razie, za realizowanie przewozów takim POJAZDEM, MZKZG ma prawo nałożyć KARĘ w wysokości 20% kwoty równej iloczynowi liczby wozokilometrów (w tym wozokilometrów dojazdów i zjazdów) zrealizowanych takim POJAZDEM i ceny brutto jednego wozokilometra (określonej w załączniku nr... do UMOWY).

**2. Wykonywania zamówionej pracy eksploatacyjnej zgodnie z zawartą UMOWĄ**

KARY:

za nieświadczenie usług - 200% kwoty równej iloczynowi liczby niezrealizowanych wozokilometrów (w tym wozokilometrów dojazdów i zjazdów w kursach zjazdowych i dojazdowych udostępnianych pasażerom) i ceny brutto jednego wozokilometra (określonej w załączniku numer...do UMOWY).

**3. Przestrzegania aktualnych rozkładów jazdy stanowiących załącznik nr...do UMOWY.**

KARY:

- a) za nieposiadanie przez kierowcę właściwego rozkładu jazdy (za wyjątkiem sytuacji, w których POJAZD jest skierowany z rezerwy do obsługi linii na podstawie decyzji dyspozytora lub kontrolera,
- b) za przyspieszenie w stosunku do rozkładu jazdy:
  - powyżej 1 min w odjeździe z przystanku początkowego i pośredniego wyszczególnionego w rozkładzie jazdy dla kierowcy,
  - powyżej 2 min w przyjeździe na przystanek końcowy,

- c) za zawinione opóźnienie powyżej 1 min w odjeździe z przystanku początkowego lub pośredniego, wyszczególnionego w rozkładzie jazdy dla kierowcy,
- d) za zawinione opóźnione włączenie się do ruchu w kursie dojazdowym powyżej 1 min (na skutek opóźnionego wyjazdu z zajezdni lub nieuzasadnionego postoju na trasie).

#### 4. Realizowania przewozów POJAZDAMI sprawnymi pod względem techniczno-eksploatacyjnym.

##### KARY:

- a) za realizowanie przewozów POJAZDEM niesprawnym pod względem techniczno-eksploatacyjnym – w przypadku, gdy usterka nie zostanie usunięta po rozkładowym zjeździe do zajezdni (informacja o takim wpisie musi być zgłoszona do PRZEWOŹNIKA w ciągu 60 min od momentu dokonania stosownego wpisu do karty drogowej),
- b) za realizowanie przewozów POJAZDEM, którego stan techniczny wyposażenia (wnętrza) stanowi zagrożenie dla pasażerów (np. wystające elementy metalowe, ruchome siedzenia).

#### 5. Realizowania przewozów POJAZDAMI estetycznymi i czystymi wewnątrz i na zewnątrz.

##### KARY:

- a) za realizowanie przewozów POJAZDEM brudnym lub nieestetycznym pod innym względem (np. uszkodzona tapicerka, porysowane szyby lub inne elementy POJAZDU, nieestetyczne reklamy zewnętrzne, graffiti, uszkodzone nadwozie POJAZDU: pogieęte, porysowane, z odpadającym lakierem, itp.) - kompleksowa ocena stanu estetycznego pojazdów następuje komisyjnie z przedstawicielem PRZEWOŹNIKA do momentu włączenia się na linię lub samodzielnie przez kontrolera MZKZG w ciągu całej doby w przypadku rażącego braku estetyki zawinionego przez PRZEWOŹNIKA; w tym drugim przypadku MZKZG ma obowiązek zawiadomić PRZEWOŹNIKA o wpisie w ciągu 60 min w celu ewentualnego powołania komisji do ostatecznego ustalenia zarzutów; termin wykonania bardziej czasochłonnych lub kosztownych prac, związanych np. z wymianą szyb lub pracami blacharsko-lakierniczymi może być indywidualnie uzgadniany pomiędzy PRZEWOŹNIKIEM a MZKZG,
- b) wyposażenie kabiny kierowcy w elementy dodatkowe nie związane z obsługą POJAZDU i pasażerów,
- c) za nieusunięcie z przedziału pasażerskiego POJAZDU papierów i większych śmieci, a w okresie zimowym błota pośniegowego, na przystankach końcowych, na których rzeczywisty czas postoju jest dłuższy niż...

**6. Umieszczenia czytelnego numeru identyfikacyjnego POJAZDU, o rozmiarze i kolorze cyfr określonych w UMOWIE, w miejscach:**

- na zewnątrz POJAZDU na każdej ścianie,
- wewnątrz pojazdu- nad każdymi drzwiami POJAZDU.

KARA:

Za brak numeru ewidencyjnego POJAZDU w wyznaczonym miejscu, za nieczytelny, względnie niewłaściwy numer ewidencyjny POJAZDU lub za numer o niewłaściwym rozmiarze lub kolorze.

**7. Odpowiedniego oznakowania liniowego i trasowego POJAZDU według zasad szczegółowo opisanych w UMOWIE.**

KARA:

Za brak pełnej informacji liniowej lub za nieprawidłową bądź nieczytelną informację liniową.

**8. Utrzymywania sprawności techniczno - eksploatacyjnej kasowników:**

- a) biletów papierowych oraz ustawiania kodu kasowników stosownie do szczegółowych uzgodnień w załączniku numer ..... do UMOWY,
- b) biletów elektronicznych oraz sieci wewnętrznej LAN systemu karty elektronicznej.

Koszty utrzymania sprawności techniczno-eksploatacyjnej kasowników oraz sieci wewnętrznej LAN systemu karty elektronicznej obciążają w całości PRZEWOŹNIKA. Koszty utrzymania oprogramowania systemu karty elektronicznej obciążają MZKZG.

KARY:

- a) za brak sprawnego kasownika biletów papierowych lub biletów elektronicznych (jeżeli usterka nie wynika z działania oprogramowania systemu karty elektronicznej) przy wyjeździe z zajezdni lub gdy powstała usterka kasownika nie została usunięta po jej zgłoszeniu PRZEWOŹNIKOWI w ciągu 120 min od jej stwierdzenia,
- b) za niewłaściwie ustawiony kod kasowników biletów papierowych.

**9. Umieszczenia na tylnej ścianie kabiny kierowcy w POJAZDACH, gdzie jest to możliwe pod względem technicznym kasetonu do zamieszczania plakatów formatu A2 oraz każdorazowego eksponowania w nich oraz w innych wyznaczonych miejscach w określonych terminach informacji, plakatów, reklam lub ogłoszeń przekazanych przez MZKZG.**

KARY:

- a) za brak w wyznaczonych miejscach informacji, plakatów, reklam lub ogłoszeń przekazanych

- do ekspozycji przez MZKZG,
- b) za eksponowanie w POJEŹDZIE informacji, reklam lub ogłoszeń bez pisemnej zgody MZKZG.

**10. Umieszczenia w miejscach określonych w UMOWIE czterech ramek formatu A4 oraz każdorazowego eksponowania w nich w określonych terminach ogłoszeń taryfowych i porządkowych przekazanych przez MZKZG.**

KARA:

Za brak w wyznaczonych miejscach ogłoszeń taryfowych i porządkowych przekazanych do ekspozycji przez MZKZG.

**11. Utrzymywania przejrzystości szyb, poza szybą za miejscem kierowcy.**

KARA:

Za wyklejanie i zasłanianie szyb, z wyjątkiem sytuacji uzgodnionych pisemnie z MZKZG.

**12. Umieszczania reklam na zewnętrznych ścianach POJAZDÓW według zasad określonych w UMOWIE.**

KARA:

Za umieszczanie reklam na zewnętrznych ścianach POJAZDÓW według zasad innych aniżeli określonych w UMOWIE.

**13. Ogrzewania wnętrza POJAZDÓW w sposób wskazany w załączniku numer.....do UMOWY (na podstawie temperatury określanej przez dyspozytora MZKZG).**

KARA:

Za nieogrzewanie POJAZDU według uzgodnionych w UMOWIE zasad.

**14. Zapewnienia odpowiedniej wentylacji POJAZDU (na podstawie temperatury określanej przez dyspozytora MZKZG):**

- a) jeżeli POJAZD wyposażony jest w klimatyzację obowiązuje obowiązek jej włączania, jeżeli temperatura powietrza na zewnątrz jest wyższa niż 24°C i utrzymywanie wewnątrz temperatury 22°C
- b) jeżeli POJAZD nie jest wyposażony w klimatyzację obowiązują następujące zasady regulowania wywietrzników dachowych:
- powyżej zewnętrznej temp. 24°C wywietrzniki należy ustawić otwarte w kierunku jazdy

(nawiew powietrza do środka),

- w zakresie zewnętrznych temp. 18-24°C wywietrzniki należy ustawić otwarte w kierunku tyłu POJAZDU (wywiewanie powietrza z wnętrza),
- poniżej zewnętrznej temp 18 °C wywietrzniki dachowe należą pozostawić zamknięte.

Jeżeli w danym POJEŹDZIE wywietrzniki dachowe otwierane są ręcznie, kierowca zobowiązany jest po każdym zakończonym kursie sprawdzić prawidłowość ich ustawienia, zgodnie z ustalonymi zasadami.

KARY:

- a) za brak możliwości otwarcia okna w przestrzeni pasażerskiej POJAZDU,
- b) za brak włączenia klimatyzacji lub niesprawną klimatyzację jeżeli POJAZD jest w nią wyposażony (w drugim przypadku odstępuje się od nałożenia kary w sytuacji, gdy PRZEWOŹNIK poinformuje pisemnie o tym fakcie wcześniej MZKZG i określi termin naprawy),
- c) za niedostosowanie się do zasad regulacji wywietrzników dachowych.

**15. Oświetlenia wnętrza POJAZDU po zmroku.**

KARA:

Za niewłączenie po zmroku pełnego oświetlenia dla pasażerów, nieobejmującego przedniej prawej lampy w przedziale dla pasażerów, a podczas jazdy po drogach i ulicach nieoświetlonych nieobejmującego również przedniej części wnętrza POJAZDU.

**16. Zapewnienia w POJAZDACH ciągłej sprzedaży karnetów biletowych lub pojedynczych biletów MZKZG . Rodzaje biletów i zasady sprzedaży określa odrębna umowa zawarta z MZKZG.**

KARA:

Za nieprowadzenie sprzedaży karnetów biletowych lub pojedynczych biletów MZKZG zgodnie z zawartą umową.

**17. Zapewnienia obsługi linii przez kierowców ubranych schludnie i estetycznie, tj.:**

- a) w przypadku mężczyzn - obowiązkowego ubioru składającego się z:
  - długich spodni do kostek,
  - koszuli w jednolitych barwach, w kratę lub paski,
  - krawata.

W każdym roku w okresie od 1 maja do 30 września po godzinie 8 do końca dnia zwalnia się

kierowców z obowiązku noszenia krawata.

b) w przypadku kobiet - obowiązkowego ubioru składającego się z:

- widocznej koszuli w jednolitych barwach, w kratę lub paski,
- długich spodni lub spódnicy zakrywającej kolana.

c) W przypadku **wszystkich** kierujących:

- dopuszcza się możliwość rozpięcia koszuli pod szyją o 2 guziki,
- obowiązuje zakaz pracy w spodniach i bluzach sportowych oraz ubiorach typu moro,
- kierujący POJAZDEM ma obowiązek posiadania przy sobie w widocznym dla pasażera miejscu identyfikatora wraz ze zdjęciem i numerem służbowym oraz nazwą PRZEWOŹNIKA realizującego przewóz.

KARA:

Za niewłaściwy ubiór kierowcy lub nieekspozowanie w widocznym dla pasażera miejscu identyfikatora kierowcy wraz ze zdjęciem i numerem służbowym oraz nazwą PRZEWOŹNIKA realizującego przewóz.

**18. Niedopuszczenia do pracy nowego kierowcy przed zdaniem egzaminu organizowanego przez MZKZG dot. zasad taryfowych, kultury obsługi pasażera oraz jakości usług.**

KARA:

Za dopuszczenie do pracy nowego kierowcy przed zdaniem egzaminu organizowanego przez MZKZG a dot. zasad taryfowych, kultury obsługi pasażera oraz jakości usług.

**19. Zapewnienia odpowiedniego ubioru osób instruujących kierowców, składającego się z kamizelki odblaskowej z napisem „instruktor jazdy” lub „instruktor jazdy (+ nazwa PRZEWOŹNIKA).**

KARA:

Za nieprzestrzeganie zasad dotyczących ubioru osób instruujących kierowców kary nakładane będą jak w przypadku rozmowy z kierowcą lub przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy.

**20. Udostępniania POJAZDU osobom do kontroli biletów podróżujących w nich pasażerów i każdorazowego realizowania ustnych poleceń kontrolerów biletów w zakresie otwierania i zamykania poszczególnych drzwi oraz wyłączania i włączania kasowników.**

KARA:

Za nieudostępnianie POJAZDU kontrolerom biletów do kontroli biletów podróżujących w nich

pasażerów i nierealizowanie ich ustnych poleceń w zakresie otwierania i zamykania poszczególnych drzwi oraz wyłączania i włączania kasowników.

**21. Udostępnienia POJAZDU w celu jego kontroli upoważnionym pracownikom MZKZG lub osobom upoważnionym przez MZKZG w ciągu całej doby.**

KARA:

Za nieudostępnienie POJAZDU w celu jego kontroli upoważnionym pracownikom MZKZG lub osobom upoważnionym przez MZKZG.

**22. Poddania kierowcy POJAZDU PRZEWOŹNIKA badaniu trzeźwości atestowanym urządzeniem w ciągu całej doby na każdorazowe polecenie upoważnionego pracownika MZKZG.**

KARA:

Odmowa poddania kierowcy POJAZDU PRZEWOŹNIKA badaniu trzeźwości przez upoważnionego pracownika MZKZG skutkuje natychmiastowym odsunięciem kierowcy POJAZDU PRZEWOŹNIKA od wykonywania czynności służbowych i wezwaniem policji.

**23. Niezlecania usług przewozowych objętych UMOWĄ innym przewoźnikom bez uzyskania pisemnej zgody MZKZG.**

KARA:

Za zlecenie usług przewozowych objętych UMOWĄ innym przewoźnikom bez uzyskania pisemnej zgody MZKZG.

**24. Przestrzeganie postanowień uchwały ZGROMADZENIA MZKZG sprawie przepisów porządkowych związanych z przewozem osób i bagażu POJAZDAMI.**

KARA:

Za nieprzestrzeganie postanowień uchwały ZGROMADZENIA MZKZG sprawie przepisów porządkowych związanych z przewozem osób i bagażu POJAZDAMI.

**25. Udostępniania MZKZG na każdorazowe żądanie niezbędnej dokumentacji dotyczącej usług stanowiących przedmiot UMOWY, m.in. kart drogowych.**

KARA:

Za każdorazową odmowę udostępnienia MZKZG niezbędnej dokumentacji dotyczącej usług stanowiących przedmiot UMOWY, m.in. kart drogowych.

## **26. Bieżącego udostępniania MZKZG danych z systemu karty elektronicznej.**

### KARA:

Za nieudostępnianie lub utrudnianie przekazywania MZKZG bieżących danych z systemu karty elektronicznej.

## **27. Realizowania przewozów według pozostałych kryteriów wpływających na jakość świadczonych usług, bezpieczeństwo pasażerów i prawidłowe funkcjonowanie komunikacji miejskiej.**

### KARY:

- a) za niezatrzymanie się na obowiązującym przystanku (stałym w każdym przypadku oraz na przystanku warunkowym, w przypadku żądania przez pasażera zatrzymania POJAZDU) lub za samowolną zmianę trasy, która skutkowałaby ominięciem przystanku,
- b) za zatrzymanie POJAZDU poza obrębem przystanku w celu umożliwienia opuszczenia lub wejścia do POJAZDU pasażerów (z wyłączeniem sytuacji nadzwyczajnych: wypadków, awarii pojazdów, zatarasowania dróg, zerwań sieci, wyłączeń energetycznych, poleceń osób kierujących ruchem itp.),
- c) za zatrzymanie na przystanku nieobjętym rozkładem jazdy, z wyłączeniem sytuacji losowych,
- d) za niezatrzymanie się na przystanku lub w innym miejscu (jeżeli przepisy drogowe na to pozwalają) i niewpuszczenie do swego POJAZDU pasażerów zdefektowanego innego POJAZDU (którego przebieg linii jest zbieżny) w celu umożliwienia kontynuacji podróży,
- e) za nieotwarcie na przystanku wszystkich drzwi, którymi zamierzają wyjść lub wejść pasażerowie (z wyjątkiem sytuacji, w której kierowca pozostawia wybrane drzwi zamknięte ze względów bezpieczeństwa) lub jeżeli w POJEŹDZIE włączona jest funkcja samodzielnego otwierania i zamykania drzwi przez pasażerów,
- f) za nieobniżenie podłogi na przystanku na sygnał lub prośbę ustną osoby znajdującej się wewnątrz POJAZDU lub gdy na przystanku oczekują osoby o widocznej ograniczonej sprawności, osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby z wózkiem dla dzieci,
- g) za niezapewnienie na prośbę ustną pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z POJAZDU osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich,
- h) za nieprzestrzeganie zasad skomunikowania POJAZDÓW, polegającego na wzajemnym oczekiwaniu na przystanku dwóch POJAZDÓW (których kierowcy posiadają odpowiednie



- zapisy w rozkładach jazdy) w celu umożliwienia dokonania przesiadki pasażerów,
- i) za nieobniżenie podłogi po podstawieniu na przystanek początkowy, w odniesieniu do którego wymagane jest 5-minutowe podstawienie,
  - j) za niezamknięcie pierwszych, trzecich i czwartych drzwi w okresie czasu zimowego na przystanku początkowym, w odniesieniu do którego wymagane jest 5-minutowe podstawienie, lub za niesprawne urządzenie automatycznie zamykające drzwi,
  - k) za oczekiwanie na przystanku końcowym lub początkowym z włączonym silnikiem powyżej 1 min – .....(przekroczenie 1 min postoju nie podlega karze w przypadku sprzedaży biletów lub niemożności włączenia się do ruchu),
  - l) za jazdę z otwartymi drzwiami,
  - m) za palenie tytoniu przez kierowcę w POJEŹDZIE podczas pracy na linii (za wyjątkiem postojów wyrównawczych),
  - n) za niedostosowanie się do „Zasad organizacji ruchu na pętłach”,
  - o) za przewożenie pasażerów w kabinie kierowcy,
  - p) za długotrwałe (ponad odległość jednego przystanku) prowadzenie bezpośrednich rozmów z innymi osobami lub przez telefon komórkowy przez kierowcę podczas pracy na linii (za wyjątkiem postojów wyrównawczych),
  - q) za dokonanie zajmującej ponad 1 minutę zmiany kierowców, a w przypadku POJAZDÓW wyposażonych w urządzenia obsługujące system karty elektronicznej- 2 min, na trasie linii poza przystankiem końcowym,
  - r) za niezgodnością z Centralą Ruchu MZKZG podmianę POJAZDÓW na trasie linii poza przystankiem końcowym nie wynikającą z rozkładu jazdy,
  - s) za niezgłoszenie Centrali Ruchu MZKZG włączenia lub awaryjnego wyłączenia POJAZDU z ruchu w przeciągu ....min.,
  - t) za niezgłoszenie Centrali Ruchu MZKZG zatarasowania lub braku możliwości przejazdu przez pierwszy unieruchomiony POJAZD w przeciągu .....min. od momentu postoju,
  - u) za brak sprawnego albo włączonego radiotelefonu, pracującego w strukturze sieci łączności radiowej ....., w paśmie .....(z wyjątkiem sytuacji, kiedy radiotelefon został przekazany do naprawy w autoryzowanym serwisie, o czym MZKZG został uprzednio powiadomiony),
  - v) za użycie radiotelefonu w innym celu niż przekazywanie istotnych informacji o funkcjonowaniu komunikacji,
  - w) za brak sprawnego albo włączonego systemu monitoringu, jeżeli POJAZD jest w niego wyposażony, z wyjątkiem sytuacji, kiedy system monitoringu jest wyłączony z powodu

- awarii, o czym MZKZG został uprzednio powiadomiony,
- x) za nieposiadanie w ciągłej sprzedaży lub nieokazanie do kontroli co najmniej x karnetów lub pojedynczych biletów *rodzaju 1* oraz co najmniej y karnetów lub pojedynczych biletów z każdego ze wszystkich pozostałych rodzajów obowiązujących do sprzedaży na danej linii lub nieprowadzenia sprzedaży biletów elektronicznych,
  - y) za nieposiadanie w momencie rozpoczynania pracy na linii minimum x zł w drobnych monetach umożliwiających wydanie reszty pasażerom, którzy zamierzają nabyć bilet, karnet lub doładować kartę,
  - z) za nieposiadanie lub odmowę przedstawienia kontrolerowi MZKZG numerowanej karty drogowej,
  - aa) za niewypełnianie na bieżąco przez kierowcę numerowanej karty drogowej,
  - bb) za sfałszowanie numerowanej karty drogowej,
  - cc) za nierealizowanie Zarządzeń Przewodniczącego MZKZG lub poleceń pracowników Centrali Ruchu MZKZG regulujących doraźne kwestie związane między innymi z funkcjonowaniem komunikacji w warunkach objazdów, obsługi imprez masowych, realizacji dodatkowych kursów itp.,
  - dd) za udokumentowany brak kultury obsługi pasażerów przez personel PRZEWOŹNIKA oraz aroganckie zachowanie się wobec osób kontrolujących (upoważnionych pracowników MZKZG lub osób upoważnionych przez MZKZG),
  - ee) Za posiadanie dwóch słuchawek nałożonych na uszy podczas prowadzenia pojazdu.

#### **IV. SPOSOBY NALICZANIA KAR ZA NIEWŁAŚCIWIE ŚWIADCZONE USŁUGI KOMUNIKACYJNE**

Sposoby naliczania kar :

1. w odniesieniu do poszczególnych kursów,
2. w odniesieniu do czasu rozkładowej pracy POJAZDU na danej linii,
3. w odniesieniu do jednej zmiany pracy kierowcy,
4. za każdy ujawniony przypadek.

Do oceny punktualności stosowany będzie czas uśredniony uwzględniający zaokrąglenie do pełnych minut od 30 sekund w górę i do 29 sekund w dół.

Sposoby naliczania wysokości kar:

1. jako wielokrotność stawki 1 wozokilometra ustalonej w UMOWIE,
2. jako procent kwoty równej iloczynowi liczby wozokilometrów i ceny 1 wozokilometra ustalonego w UMOWIE,
3. jako wielokrotność ceny określonego biletu jednorazowego według obowiązującej taryfy,
4. jako procent ceny określonego biletu okresowego według obowiązującej taryfy.

## **V. DODATKOWE WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYPOSAŻENIA DO 1 STYCZNIA 2012 R. WSZYSTKICH POJAZDÓW KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W SYSTEM POBIERANIA OPŁAT PRZY POMOCY KARTY ELEKTRONICZNEJ, SYSTEM MONITORINGU I ELEKTRONICZNE WYŚWIETLACZE**

### **I. System pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej**

1. System pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej wykorzystuje kasowniki pobierające opłaty i rejestrujące przejazdy przy pomocy karty elektronicznej.
2. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w liczbę kasowników równą co najmniej liczbie wejść.
3. Każdy kasownik powinien być wyposażony w wyświetlacz LCD z funkcją dotykową.
4. Kasownik nie może zawierać w sobie funkcji kasowania tradycyjnych biletów papierowych.
5. Wszystkie kasowniki wraz z urządzeniami do kasowania tradycyjnych biletów papierowych powinny być sterowane jednym komputerem pokładowym.
6. Kasowniki muszą mieć ergonomiczną, odporną na wandalizm obudowę bez wystających lub ostrych krawędzi i elementów mogących fizycznie stanowić zagrożenie dla pasażerów.
7. Oprogramowanie kasownika musi umożliwiać akceptację aktualnych taryf oraz płynną zmianę na nowe taryfy ze szczególnym uwzględnieniem możliwości akceptacji waluty Euro.
8. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w komputer pokładowy, drukarkę biletów papierowych, moduł GPS służący do pozycjonowania pojazdu oraz umożliwiać wymianę danych w systemie WI-FI.
9. Drukarka biletów papierowych musi mieć ergonomiczną, odporną na wandalizm obudowę bez wystających lub ostrych krawędzi i elementów mogących fizycznie stanowić zagrożenie dla pasażerów lub kierowcy. W przypadku wprowadzenia obowiązku fiskalizacji sprzedaży biletów

istnieć musi możliwość zainstalowania w pojeździe kasy fiskalnej współpracującej z systemem pobierania opłat.

10. Funkcjonalność systemu pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej powinna umożliwiać:

- a. sprzedaż biletu papierowego z drukarki, odpowiednio zabezpieczonego przed fałszerstwem,
- b. pobieranie opłat z tzw. portmonetki elektronicznej,
- c. ładowanie portmonetki elektronicznej,
- d. blokowanie kasowników za pośrednictwem komputera pokładowego,
- e. blokowanie kasowników kartą kontrolera,
- f. rejestrowanie w pamięci komputera sprzedaży biletów papierowych oraz ładowania kart elektronicznych,
- g. rejestrowanie w pamięci komputera wszystkich skasowanych kart z biletami normalnymi, ulgowymi, bezpłatnymi z podziałem na typ cennika taryfowego lub grupy taryfowej organizatora,
- h. natychmiastowy zwrot pobranej opłaty z karty elektronicznej za niewykonaną usługę (np. w przypadku awarii pojazdu) za pośrednictwem kasownika (dotyczy wyłącznie przejazdu na podstawie biletu jednorazowego),
- i. pobranie dodatkowej opłaty z karty elektronicznej dla osoby towarzyszącej za pośrednictwem kasownika,
- j. wyświetlanie na wyświetlaczu kasownika wszystkich informacji dotyczących biletu pasażera, np. okresu ważności, zakresu terytorialnego jego obowiązywania, posiadanej ulgi,
- k. wprowadzanie przez przewoźnika do komputera rozkładu jazdy i pozostałych danych dot. obsługiwanego zadania,
- l. wyświetlanie przystanku, na którym aktualnie znajduje się pojazd na wyświetlaczu kasownika,
- m. wyświetlanie na komputerze pokładowym aktualnego rozkładu jazdy wraz z odchyleniami do czasu rzeczywistego,
- n. rozbudowę systemu o nowe funkcje (np. ładowanie karty elektronicznej biletem okresowym za pośrednictwem kasownika w pojeździe),

- o. automatyczne pobieranie, wymienianie statystyk sprzedaży, potoków pasażerów oraz wszelkich informacji dotyczących taryfy biletowej, rozkładu jazdy, listy blokowanych kart,
- p. automatyczne aktualizowanie kasowników w pojeździe,
- q. autoryzację dostępu uniemożliwiającą logowanie do systemu osobom niepowołanym.

## **II. System monitoringu wnętrza pojazdu**

1. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w komplet szerokokątnych kamer wideo, rejestrator umożliwiający archiwizowanie i przeglądanie zgromadzonych nagrań, monitor LCD umieszczony w kabinie kierowcy (motorniczego) oraz stację dokującą lub złącze pozwalające na przeniesienie danych do komputera zewnętrznego.
2. Liczba kamer powinna być dostosowana do długości pojazdu i zagospodarowania jego wnętrza tak, aby system monitoringu obejmował całą przestrzeń pasażerską.
3. Wskazane jest, aby kamery wzajemnie się widziały, w celu maksymalnego ograniczenia możliwości uszkodzenia kamery lub zasłonięcia jednej z nich.
4. Kamera zamontowana w przedniej części pojazdu powinna mieć na tyle szerokie pole widzenia, aby umożliwić identyfikację napastnika w przypadku napadu na kierowcę (motorniczego).
5. Kamery muszą być tak zamontowane, aby nie zagrażały bezpieczeństwu pasażerów i jednocześnie uniemożliwiały zniszczenie przez wandalów.
6. Wibracje nadwozia pojazdu nie mogą wpłynąć na trwałość kamery i na jakość przekazywanego obrazu.
7. Rejestrator musi być odporny na wibracje oraz posiadać zasilacz kamer.
8. Funkcjonalność systemu monitoringu wnętrza pojazdu powinna umożliwiać:
  - a. bieżące rejestrowanie zdarzeń w całej przestrzeni pasażerskiej pojazdu podczas obsługi linii komunikacyjnych w postaci cyfrowej na rejestratorze danych współpracujących z kamerami wideo,
  - b. zapis obrazu o jakości pozwalającej na identyfikację osób,
  - c. kodowanie lub zabezpieczenie zapisywanego obrazu „znakami wodnymi”, aby mógł stanowić dowód w postępowaniu dochodzeniowym i sądowym,

- d. zapisywanie na dysku co najmniej 120 godzin pracy, z możliwością ustawienia rejestracji z nadpisywaniem najstarszych nagrań lub bez nadpisywania,
- e. jednoznaczne określenie pozycji pojazdu dla każdej zarejestrowanej klatki poprzez odczyt i zapisanie danych uzyskanych poprzez moduł GPS,
- f. przekazywanie obrazu ze wszystkich kamer na monitor zainstalowany w kabinie kierowcy (motorniczego) w trybie pełnoekranowym dla pojedynczej kamery i z podziałem dla wszystkich kamer.

### **III. Elektroniczne wyświetlacze**

1. Każdy autobus, trolejbus i zestaw tramwajowy powinien być wyposażony w zestaw następujących wyświetlaczy elektronicznych:
  - a. z przodu i z boku w postaci pełnowymiarowego wyświetlacza elektronicznego prezentującego numer linii i przystanek docelowy,
  - b. z tyłu w postaci wyświetlacza elektronicznego prezentującego numer linii,
  - c. wewnątrz pojazdu w postaci dwuwierszowego wyświetlacza elektronicznego prezentującego numer linii, przystanek docelowy i przystanek bieżący.
2. W zależności od konfiguracji zestawu tramwajowego powinien on być wyposażony:
  - a. w zestawie wielowagonowym cały zestaw tramwajowy powinien posiadać wyświetlacz przedni i tylny, a każdy wagon tego zestawu powinien być wyposażony w co najmniej jeden wyświetlacz wewnętrzny i wyświetlacz boczny,
  - b. w przegubowych zestawach tramwajowych dłuższych niż 18 m cały zestaw tramwajowy powinien posiadać wyświetlacz przedni i tylny, a z boku i wewnątrz pojazdu powinny znajdować się co najmniej dwa wyświetlacze położone w różnych członach zestawu.
3. Wyświetlacz wewnętrzny powinien być zintegrowany z systemem pobierania opłat przy pomocy karty elektronicznej oraz wykorzystywać moduł GPS do wyświetlania aktualnej pozycji pojazdu.
4. Wyświetlacz wewnętrzny powinien pokazywać komunikat będący następstwem naciśnięcia przez pasażera przycisku „stop” oraz umożliwiać zaprogramowanie wyświetlania innych informacji, np. aktualnej daty i godziny.