

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Przedmiotem zamówienia jest badanie i ocena standardów jakości w komunikacji miejskiej w Poznaniu na liniach komunikacyjnych miejskich oraz na liniach komunikacyjnych realizowanych w ramach porozumień międzygminnych

I. Preambuła:

Badania jakości komunikacji miejskiej w Poznaniu oceniają spełnianie standardów jakości świadczonych przez Operatorów usług, wg kryteriów standardów przyjętego wzorca jakości w zakresie stanu przystanków komunikacyjnych i dworców oraz w zakresie stanu taboru.

II. Ogólne zasady przeprowadzania kontroli:

1. Kontrole winny być przeprowadzane bez uprzedniego powiadamiania Operatora i bez konieczności udziału jego przedstawicieli.
2. Podczas kontroli dokonuje się sprawdzenia:
 - 1) stanu przystanków komunikacyjnych: tramwajowych, autobusowych oraz dworców (w odrębnym ujęciu stanu wiat),
 - 2) stanu taboru obsługującego linie komunikacyjne,
 - 3) sprawności technicznej kasowników biletów papierowych, kasowników PEKA oraz mobilnych automatów biletowych,
 - 4) naruszeń zdefiniowanych standardów usług przewozowych.
3. Kontrola winna być w pełni udokumentowana w zależności od badanego wskaźnika jakości KPI (ang. Key Performance Indicators) - zgodnie z zapisami rozdz. III OPZ; dokumentacja dotyczy: daty i godziny kontroli, nazwy rejonu Miasta Poznania (Załącznik nr 1a do OPZ), nazwy gminy, nazwy i nr przystanku, nazwy zajezdni, nr linii komunikacyjnej, nr bocznego pojazdu, oceny poszczególnych elementów składowych wzorów wskaźników KPI, właściwej dokumentacji fotograficznej, itp.).
4. Wyniki kontroli w postaci sprawozdania miesięcznego w wersji papierowej, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu najpóźniej do trzynastego dnia miesiąca następnego.
5. Zamawiający wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących czynności tj. osób - pracowników, którzy realizują usługę:
 - opracowania wyników badań/kontroli,
 - przygotowania raportu z wyników badań/kontroli.

III. Wskaźniki jakości KPI (ang. Key Performance Indicators) – modelu wskaźnikowego wzorca jakości komunikacji miejskiej w Poznaniu, dla kontrolowanych parametrów:

1. **Stan przystanków tramwajowych i autobusowych oraz dworców autobusowych:**
 - 1) **Infrastruktura tramwajowa**
 - A. **przystanki tramwajowe – zakres i walidacja oceny:**

- a) wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno-drogowego oraz aktualności i czytelności informacji:
- wyposażenie informacyjno-drogowe:
 - 0 pkt.** - brak symbolu przystankowego,
 - 0,25 pkt.** - porysowany lub uszkodzony (ale czytelny) symbol przystankowy, brak numerów linii komunikacyjnej, brak lub uszkodzona nazwa przystanku,
 - 0,5 pkt.** - bez zastrzeżeń,
 - aktualność i czytelność informacji (rozkładów jazdy, skróconej informacji o taryfie opłat):
 - 0 pkt.** - brak lub całkowita nieczytelność rozkładu jazdy i taryfy opłat, nieaktualna taryfa opłat,
 - 0,25 pkt.** - porysowany lub lekko uszkodzony (ale czytelny) rozkład jazdy i taryfa opłat,
 - 0,5 pkt.** - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno-drogowego oraz aktualności i czytelności informacji oblicza się wg wzoru:

$$W_{Tw} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Tw} — wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno-drogowego oraz aktualności i czytelności informacji,
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków tramwajowych w odniesieniu do wyposażenia,
 n - ilość ocenianych przystanków tramwajowych w odniesieniu do wyposażenia.

- b) wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych (nie dotyczy wiat przystankowych):
- 0 pkt.** - stan techniczny urządzeń zagrażający bezpieczeństwu pasażerów, tj. wystające elementy konstrukcji przystanku, słupki ze znakiem D-17 (tramwajowy) bez kosza lub przekrzywiony; złamane lub wyrwane ławki (o ile ławki są na wyposażeniu przystanku),
 - 0,5 pkt.** - niewielkie uchybienia, jak np. niedokręcone kosze, ruchome ławki, pochylony słupki ze znakiem D-17 (tramwajowy),
 - 1 pkt.** - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Tst} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Tst} — wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych,
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków tramwajowych w odniesieniu do stanu technicznego,
 n - ilość ocenianych przystanków tramwajowych w odniesieniu do stanu technicznego.

c) wskaźnik oceny stanu czystości i porządku (nie dotyczy wiat przystankowych):

0 pkt. – nieuprzątnięta platforma przystankowa, tj. zaśmiecony pojemnik na odpady (za wyjątkiem przypadku podrzucania śmieci z prywatnych posesji), stare śmieci w obrębie platformy przystankowej wskazujące na brak ekipy sprzątającej, duża ilość niedopałków w obrębie platformy przystankowej, opadłe liście oraz inne odpady (papier, folie, itp.) w torowisku, nieuprzątnięty z platformy przystanku śnieg lub lód (po ustaniu opadów),

0,5 pkt. - niewielka ilość niedopałków, pojedynczych odpadów (papiery, folie, itp.) w obrębie platformy przystankowej, a także nieuprzątnięty kosz i brak worka na śmieci w koszu przystankowym,

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu czystości i porządku oblicza się wg wzoru:

$$W_{Tcz} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Tcz} — wskaźnik oceny stanu czystości i porządku,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków tramwajowych w odniesieniu do czystości i porządku,

n - ilość ocenianych przystanków tramwajowych w odniesieniu do czystości i porządku.

d) wskaźnik oceny stanu przystanków tramwajowych oblicza się wg wzoru:

$$W_T = \frac{W_{Tw} + W_{Tst} + W_{Tcz}}{3}$$

B. Wiaty na przystankach tramwajowych – zakres i walidacja oceny

a) Wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych (dotyczy wiaty wraz ze wszystkimi elementami jej wyposażenia)

0 pkt. - stan techniczny wiaty zagrażający bezpieczeństwu pasażerów, tj. wystające elementy konstrukcji wiaty; złamane lub wyrwane siedziska (o ile siedziska są na wyposażeniu wiaty), wybite szyby, uszkodzona gabłota informacji pasażerskiej (o ile jest na wyposażeniu wiaty),

0,5 pkt. - niewielkie uchybienia, jak np. ruchome siedziska, brak szyb w wiatrach, porysowane szyby wiaty i gabloty, uszkodzone oświetlenie wiaty (o ile jest na wyposażeniu),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Tst}^w = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Tst}^w — wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków tramwajowych w odniesieniu do stanu technicznego wiat,

n - ilość ocenianych przystanków tramwajowych w odniesieniu do stanu technicznego wiat.

b) wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych:

0 pkt. – bardzo brudna wiat przystankowa (z wyłączeniem dni, w których temperatura powietrza spada poniżej 0°C),

0,5 pkt. - brudna wiat (np. nie wszystkie powierzchnie są brudne),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Tcz}^w = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Tcz}^w — wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków tramwajowych w odniesieniu do czystości wiat,

n - ilość ocenianych przystanków tramwajowych w odniesieniu do czystości wiat.

c) wskaźnik oceny stanu wiat na przystankach tramwajowych

$$W_T^w = \frac{W_{Tst}^w + W_{Tcz}^w}{2}$$

*Wskaźnika stanu oceny wiat na przystankach tramwajowych nie uwzględnia się w ogólnym wskaźniku stanu przystanków.

W przypadku zastosowania następującej walidacji oceny dla pkt. A.a) 0 lub 0,25 pkt.; A.b) lub B.a) 0 lub 0,5 pkt.; A.c) lub B.b) 0 lub 0,5 pkt., Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej w postaci minimum 3 zdjęć dla każdego przypadku, przy czym na pierwszym zdjęciu musi być widoczny rozkład jazdy (celem określenia kierunku badanego przystanku tramwajowego), na drugim zdjęciu - cały przystanek wraz z platformą i zatoką (celem stwierdzenia ewentualnych uszkodzeń nawierzchni), a na trzecim zdjęciu powinny być ujęte stwierdzone uchybienia.

Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej obejmującej zdjęcie uszkodzonej lub błędnie działającej tablicy informacji pasażerskiej (TIP), w tym także błędnie działającego zegara oraz sprawdzenia zapowiedzi głosowych w tablicy i przekazania informacji w przypadku stwierdzenia usterki (braku odczytu całości lub fragmentu wyświetlanych informacji o odjazdach). Informację ze wskazaniem treści, która nie została wygłoszona należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail, w ciągu 48 godzin od momentu stwierdzenia nieprawidłowości.

*Uwaga! Oceny TIP nie ujmuje się w wyliczeniu wskaźnika, o którym mowa w pkt. 1. 1) A. a).

Warunkiem koniecznym, umożliwiającym wykorzystanie przez Zamawiającego sporządzonej dokumentacji fotograficznej, jest odpowiednia jakość zdjęć – min. 1600 px dla dłuższego boku - niezbędna do wykazania nieprawidłowości oraz data i godzina na każdym zdjęciu.

Kontrolę stanu przystanków tramwajowych należy przeprowadzać: w dni robocze w godz. 7.00 – 9.00, w soboty i dni świąteczne w godz. 8.00 – 11.00 (Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany przedziałów godzinowych kontroli w ciągu roku).

2) Infrastruktura autobusowa – miasto Poznań

A. przystanki autobusowe na obszarze miasta Poznania – zakres i walidacja oceny:

a) wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji:

- wyposażenie informacyjno – drogowo:
 - 0 pkt.** - brak symbolu przystankowego,
 - 0,25 pkt.** - porysowany lub uszkodzony (ale czytelny) symbol przystankowy, brak numerów linii komunikacyjnej, brak lub uszkodzona nazwa przystanku,
 - 0,5 pkt.** - bez zastrzeżeń,
- aktualność i czytelność informacji (rozkładów jazdy, skróconej informacji o taryfie opłat):
 - 0 pkt.** - brak lub całkowita nieczytelność rozkładu jazdy i taryfy opłat, nieaktualna taryfa opłat,
 - 0,25 pkt.** - porysowany lub lekko uszkodzony (ale czytelny) rozkład jazdy i taryfa opłat,
 - 0,5 pkt.** - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno - drogowego oraz aktualności i czytelności informacji oblicza się wg wzoru:

$$W_{Aw} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Aw} — wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji,
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych w odniesieniu do wyposażenia,
 n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do wyposażenia.

b) wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych (nie dotyczy wiat przystankowych):

0 pkt. - stan techniczny urządzeń zagrażający bezpieczeństwu pasażerów: tj. wystające elementy konstrukcji, słupki ze znakiem D-15 (autobusowy) bez kosza lub przekrzywiony; złamane lub wyrwane ławki (o ile ławki są na wyposażeniu przystanku),
0,5 pkt. - niewielkie uchybienia, jak np. niedokręcone kosze, ruchome ławki, pochylony słupki za znakiem D-15 (autobusowy),
1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Ast} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Ast} — wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych,
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego,
 n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego.

c) wskaźnik oceny stanu czystości i porządku (nie dotyczy wiat przystankowych):

0 pkt. – nieuprzątnięta platforma przystankowa, tj. zaśmiecony pojemnik na odpady (za wyjątkiem przypadku podrzucania śmieci z prywatnych posesji), stare śmieci w obrębie platformy przystankowej wskazujące na brak ekipy sprzątającej, duża ilość niedopałków w obrębie platformy przystankowej, nieuprzątnięty z platformy przystanku śnieg lub lód (po ustaniu opadów),
0,5 pkt. - niewielka ilość niedopałków, pojedynczych odpadów (papiery, folie, itp.) w obrębie platformy przystankowej, a także nieuprzątnięty kosz i brak worka na śmieci w koszu przystankowym,
1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu czystości i porządku oblicza się wg wzoru:

$$W_{Acz} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Acz} — wskaźnik oceny stanu czystości i porządku,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych w odniesieniu do czystości i porządku,

n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do czystości i porządku.

d) wskaźnik oceny stanu przystanków autobusowych na obszarze miasta Poznania:

$$W_A = \frac{W_{Aw} + W_{Ast} + W_{Acz}}{3}$$

B. Wiaty na przystankach autobusowych – zakres i walidacja oceny

a) Wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych (dotyczy wiaty wraz ze wszystkimi elementami jej wyposażenia)

0 pkt. - stan techniczny wiaty zagrażający bezpieczeństwu pasażerów, tj. wystające elementy konstrukcji wiaty; złamane lub wyrwane siedziska (o ile siedziska są na wyposażeniu wiaty), wybite szyby, uszkodzona gabłota informacji pasażerskiej (o ile jest na wyposażeniu wiaty),

0,5 pkt. - niewielkie uchybienia, jak np. ruchome siedziska, brak szyb w wiatkach, porysowane szyby wiaty i gabloty, uszkodzone oświetlenie wiaty (o ile jest na wyposażeniu),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Ast}^w = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Ast}^w — wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego wiat,

n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego wiat.

b) wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych:

0 pkt. – bardzo brudna wiata przystankowa (z wyłączeniem dni, w których temperatura powietrza spada poniżej 0°C),

0,5 pkt. - brudna wiata (np. nie wszystkie powierzchnie są brudne),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

Wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Acz}^w = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Acz}^w — wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych w odniesieniu do czystości wiat,

n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do czystości wiat.

c) wskaźnik oceny stanu wiat na przystankach autobusowych

$$W_A^w = \frac{W_{Ast}^w + W_{Acz}^w}{2}$$

*Wskaźnika stanu oceny wiat na przystankach autobusowych nie uwzględnia się w ogólnym wskaźniku stanu przystanków.

W przypadku zastosowania następującej walidacji oceny dla pkt. A.a) 0 lub 0,25 pkt.; A.b) lub B.a) 0 lub 0,5 pkt.; A.c) lub B.b) 0 lub 0,5 pkt., Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej w postaci minimum 3 zdjęć dla każdego przypadku, przy czym na pierwszym zdjęciu musi być widoczny rozkład jazdy (celem określenia kierunku badanego przystanku autobusowego), na drugim zdjęciu - cały przystanek wraz z platformą i zatoką (celem stwierdzenia ewentualnych uszkodzeń nawierzchni), a na trzecim zdjęciu powinny być ujęte stwierdzone uchybienia.

Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej obejmującej zdjęcie uszkodzonej lub błędnie działającej tablicy informacji pasażerskiej (TIP), w tym także błędnie działającego zegara oraz sprawdzenia zapowiedzi głosowych w tablicy i przekazania informacji w przypadku stwierdzenia usterki (braku odczytu całości lub fragmentu wyświetlanych informacji o odjazdach). Informację ze wskazaniem treści, która nie została wygłoszona należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail, w ciągu 48 godzin od momentu stwierdzenia nieprawidłowości.

*Uwaga! Oceny TIP nie ujmuje się w wyliczeniu wskaźnika, o którym mowa w pkt. 1. 2) A.a).

Warunkiem koniecznym, umożliwiającym wykorzystanie przez Zamawiającego sporządzonej dokumentacji fotograficznej, jest odpowiednia jakość zdjęć - min. 1600 px dla dłuższego boku - niezbędna do wykazania nieprawidłowości oraz data i godzina na każdym zdjęciu.

Kontrolę stanu przystanków autobusowych dla poszczególnych rejonów miasta należy przeprowadzać w dni robocze, soboty oraz dni świąteczne w godzinach określonych w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1 Godziny kontroli dla przystanków autobusowych

Nr rejonu	Nazwa rejonu	Godzina kontroli
I	Stare Miasto - Centrum	6:00-7:00 oraz 16:00-17:00
II	Nowe Miasto - Południe	6:00-8:00
III	Nowe Miasto - Północ	6:30-8:30
IV	Wilda	6:30-8:30
V	Grunwald	7:00-9:00
VI	Jeżyce	7:00-9:00
VII	Stare Miasto	7:30-9:00

(Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany godzin kontroli przystanków dla danego rejonu).

Mapa z podziałem Miasta Poznania na rejon I – VII znajduje się w Załączniku nr 1a do niniejszego OPZ. Zestawienie przystanków znajduje się w załącznikach nr 1b i 1c do niniejszego OPZ, a lokalizacja przystanków znajduje się na mapach google.

W przypadku bardzo brudnych wiat przystankowych (z wyłączeniem: dni, w których temperatura powietrza spada poniżej 0°C, oraz innych wskazanych przez Zamawiającego terminów) należy informować o tym Zamawiającego w sprawozdaniu za dany miesiąc, wyszczególniając wszystkie wskazane wiaty przystankowe w osobnej tabelce pod zestawieniem wyników cząstkowych.

3) przystanki autobusowe na obszarze miasta/gminy, z którą Miasto Poznań zawarło porozumienie międzygminne – zakres i walidacja oceny:

a) wskaźnik oceny stanu rozkładów jazdy:

- 0 pkt.** - brak rozkładu jazdy (w tym: rozkład nieaktualny),
- 0,5 pkt.** - uszkodzony/zdewastowany rozkład jazdy,
- 1,0 pkt.** - bez zastrzeżeń,

Wskaźnik oceny stanu rozkładów jazdy oblicza się wg wzoru:

$$W_{Gr} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Gr} — wskaźnik oceny stanu rozkładów jazdy,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych na terenie miasta/gminy w odniesieniu do umieszczonych rozkładów jazdy,

n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w zakresie rozkładów jazdy;

b) wskaźnik oceny stanu informacji o taryfie opłat:

- 0 pkt.** - brak taryfy opłat (w tym: taryfa nieaktualna),

- 0,5 pkt.** - uszkodzona/zdewastowana informacja z taryfą opłat,
1,0 pkt. - bez zastrzeżeń,

Wskaźnik oceny stanu informacji o taryfie opłat oblicza się wg wzoru:

$$W_{Gt} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

- W_{Gt} — wskaźnik oceny stanu informacji o taryfie opłat,
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych na terenie miasta/gminy w odniesieniu do umieszczonej informacji o taryfie opłat
 n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do umieszczonej informacji o taryfie opłat

- c) wskaźnik oceny stanu oznaczeń przystanków numerami linii komunikacyjnych:
0 pkt. - brak oznaczenia co najmniej jednego numeru linii komunikacyjnych,
0,5 pkt. - uszkodzone/zdewastowane oznaczenie numeru linii komunikacyjnych,
1,0 pkt. - bez zastrzeżeń,

Wskaźnik oceny stanu oznaczeń przystanków numerami linii komunikacyjnych:

$$W_{Gln} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

- W_{Gln} — wskaźnik oceny stanu oznaczeń przystanków numerami linii komunikacyjnych
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych przystanków autobusowych na terenie miasta/gminy w odniesieniu do oznaczeń numerami linii komunikacyjnych,
 n - ilość ocenianych przystanków autobusowych w odniesieniu do oznaczeń numerami linii komunikacyjnych.

- d) ogólny wskaźnik oceny stanu informacji pasażerskiej przystanków autobusowych na obszarze miasta/gminy, **z którym Miasto Poznań zawarło porozumienie międzygminne** oblicza się wg wzoru:

$$W_G = \frac{W_{Gr} + W_{Gt} + W_{Gln}}{3}$$

Ww. kontrola przystanków autobusowych, powinna być udokumentowana w postaci sprawozdania, którego wzór stanowi Załącznik nr 1d do OPZ.

W przypadku zastosowania walidacji oceny od 0 do 0,5 pkt. dla każdego ze wskaźników dot. stanu informacji pasażerskiej, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej pokazującej zidentyfikowane uchybienia (w przypadku gdy na pierwszym zdjęciu nie jest widoczny rozkład jazdy, celem określenia kierunku badanego przystanku wymagane jest dodatkowe zdjęcie).

Zdjęcia wraz ze sprawozdaniem pokontrolnym, powinny być przesłane na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe, w ciągu 1 dnia roboczego.

Warunkiem koniecznym, umożliwiającym wykorzystanie przez Zamawiającego sporządzonej dokumentacji fotograficznej, jest odpowiednia jakość zdjęć – min. 1600 px - niezbędna do wykazania nieprawidłowości oraz data i godzina na każdym zdjęciu.)

Wykaz przystanków autobusowych stanowi Załącznik nr 1c do OPZ.

4) Infrastruktura dworcowa na terenie Miasta Poznania:

A. dworce autobusowe – zakres i walidacja oceny

a) wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji:

- wyposażenia informacyjno – drogowego:

0 pkt. - brak symbolu przystankowego,

0,25 pkt. - porysowany lub uszkodzony (ale czytelny) symbol przystankowy, brak numerów linii komunikacyjnej,

0,5 pkt. - bez zastrzeżeń,

- aktualności i czytelności informacji (rozkładów jazdy, skróconej informacji o taryfie opłat):

0 pkt. - brak rozkładu jazdy i taryfy opłat,

0,25 pkt. - porysowany lub lekko uszkodzony (ale czytelny) rozkład jazdy i taryfa opłat,

0,5 pkt. - bez zastrzeżeń.

*Uwaga! Oceny należy dokonywać odrębnie dla każdego stanowiska na dworcu (wykaz z liczbą stanowisk na dworcach - Tabela nr 2)

Wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji oblicza się wg wzoru:

$$W_{Dw} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Dw} — wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do wyposażenia,

n - ilość ocenianych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do wyposażenia.

b) wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych (nie dotyczy wiat przystankowych):

0 pkt. - stan techniczny urządzeń zagrażający bezpieczeństwu pasażerów: tj. wystające elementy konstrukcji, słupki ze znakiem D-15 (autobusowy) bez kosza lub przekrzywiony; złamane lub wyrwane siedziska (o ile siedziska są na wyposażeniu dworca),

0,5 pkt. - niewielkie uchybienia, jak np. niedokręcone kosze, ruchome siedziska, pochylony słupki za znakiem D-15 (autobusowy),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

*Uwaga! Oceny należy dokonywać odrębnie dla każdego stanowiska na dworcu (wykaz z liczbą stanowisk na dworcach - Tabela nr 2)

Wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Dst} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Dst} — wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego,

n - ilość ocenianych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego.

c) Wskaźnik oceny stanu czystości i porządku:

0 pkt. – nieuprzątnięta platforma zlokalizowana na dworcu oraz drogi wewnętrzne na dworcu, tj. zaśmiecony pojemnik na odpady (za wyjątkiem przypadku podrzucania śmieci z prywatnych posesji), stare śmieci w obrębie platformy przystankowej wskazujące na brak ekipy sprzątającej, duża ilość niedopałków w obrębie platformy zlokalizowanej na dworcu oraz na drogach wewnętrznych na dworcu, nieuprzątnięty z platformy zlokalizowanej na dworcu oraz na drogach wewnętrznych na dworcu śnieg lub lód (po ustaniu opadów),

0,5 pkt. - niewielka ilość niedopałków, pojedynczych odpadów (papiery, folie, itp.) w obrębie platformy zlokalizowanej na dworcu oraz na drogach wewnętrznych na dworcu, a także nieuprzątnięty kosz i brak worka na śmieci w koszu przystankowym,

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

*Uwaga! Oceny należy dokonywać odrębnie dla każdego stanowiska na dworcu (wykaz z liczbą stanowisk na dworcach - Tabela nr 2)

Wskaźnik oceny stanu czystości i porządku oblicza się wg wzoru:

$$W_{Dcz} = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Dcz} — wskaźnik oceny stanu czystości i porządku oblicza się wg wzoru,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do czystości i porządku,

n - ilość ocenianych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do czystości i porządku.

d) wskaźnik oceny stanu dworców autobusowych oblicza się wg wzoru:

$$W_D = \frac{W_{Dw} + W_{Dst} + W_{Dcz}}{3}$$

B. Wiaty na dworcach autobusowych – zakres i walidacja oceny

a) Wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych na dworcach (dotyczy wiaty wraz ze wszystkimi elementami jej wyposażenia)

0 pkt. - stan techniczny wiaty zagrażający bezpieczeństwu pasażerów, tj. wystające elementy konstrukcji wiaty; złamane lub wyrwane siedziska (o ile siedziska są na wyposażeniu wiaty), wybite szyby, uszkodzona gabłota informacji pasażerskiej (o ile jest na wyposażeniu wiaty),

0,5 pkt. - niewielkie uchybienia, jak np. ruchome siedziska, brak szyb w wiatkach, porysowane szyby wiaty i gabloty, uszkodzone oświetlenie wiaty (o ile jest na wyposażeniu),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

*Uwaga! Oceny należy dokonywać odrębnie dla każdego stanowiska na dworcu (wykaz z liczbą stanowisk na dworcach - Tabela nr 2)

Wskaźnik oceny stanu technicznego wiat na dworcach autobusowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Dst}^w = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Dst}^w — wskaźnik oceny stanu technicznego wiat na dworcach autobusowych,

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego wiat,

n - ilość ocenianych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do stanu technicznego wiat.

b) wskaźnik oceny stanu czystości wiat na dworcach autobusowych:

0 pkt. – bardzo brudna wiat przystankowa (z wyłączeniem dni, w których temperatura powietrza spada poniżej 0°C),

0,5 pkt. - brudna wiat (np. nie wszystkie powierzchnie są brudne),

1 pkt. - bez zastrzeżeń.

*Uwaga! Ocenę należy dokonywać odrębnie dla każdego stanowiska na dworcu (wykaz z liczbą stanowisk na dworcach - Tabela nr 2)

Wskaźnik oceny stanu czystości wiat na dworcach autobusowych oblicza się wg wzoru:

$$W_{Dcz}^w = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

W_{Dcz}^w — wskaźnik oceny stanu czystości wiat na dworcach autobusowych,
 S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do czystości wiat,
 n - ilość ocenianych stanowisk na dworcach autobusowych w odniesieniu do czystości wiat.

c) wskaźnik oceny stanu wiat na dworcach autobusowych

$$W_D^w = \frac{W_{Dst}^w + W_{Dcz}^w}{2}$$

*Wskaźnika stanu oceny wiat na przystankach autobusowych nie uwzględnia się w ogólnym wskaźniku stanu przystanków.

Tabela nr 2 Wykaz liczby stanowisk na dworcach autobusowych

Lp.	Nazwa dworca	Liczba stanowisk odjazdowych	Liczba stanowisk dla wysiadających	Liczba stanowisk
1	Junikowo	4	2	6
2	Górczyn	12	1	13
3	Starołęka	3	0	3
4	Rataje	14	1	15
5	Śródką	14	0	14
6	Sobieskiego	11	2	13
Razem		58	6	64

W przypadku zastosowania następującej walidacji oceny dla pkt. A.a) 0 lub 0,25 pkt; A.b) lub B.a) 0 lub 0,5 pkt.; A. c) lub B.b) 0 lub 0,5 pkt., Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej w postaci minimum 3 zdjęć dla każdego stanowiska na dworcu. Warunkiem koniecznym, umożliwiającym wykorzystanie przez Zamawiającego sporządzonej dokumentacji fotograficznej, jest odpowiednia jakość zdjęć niezbędna do wykazania nieprawidłowości oraz data i godzina na każdym zdjęciu. Kontrolę stanu dworców autobusowych należy przeprowadzać w dni robocze w następujących godzinach:

Tabela nr 3 Godziny kontroli dla dworców autobusowych

Nazwa dworca	Godzina kontroli
Junikowo	14:00-16:00
Górczyn	12:30-14:30
Starołęka	11:00-13:00
Rataje	12:30-14:30
Śródka	12:30-14:30
Sobieskiego	14:30-16:30

(Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany godzin kontroli dworców).

W przypadku bardzo brudnych wiat przystankowych zlokalizowanych na dworcach (z wyłączeniem dni, w których temperatura powietrza spada poniżej 0°C, oraz innych wskazanych przez Zamawiającego okresów) należy informować o tym Zamawiającego w sprawozdaniu za dany miesiąc, wyszczególniając wszystkie wskazane wiaty przystankowe w osobnej tabelce pod zestawieniem wyników cząstkowych.

Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji fotograficznej obejmującej zdjęcie uszkodzonej lub błędnie działającej tablicy informacji pasażerskiej (TIP), w tym także błędnie działającego zegara oraz sprawdzenia zapowiedzi głosowych w tablicy i przekazania informacji w przypadku stwierdzenia usterki (braku odczytu całości lub fragmentu wyświetlanych informacji o odjazdach). Informację ze wskazaniem treści, która nie została wygłoszona należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail, w ciągu 48 godzin od momentu stwierdzenia nieprawidłowości.

*Uwaga! Oceny TIP nie ujmują się w wyliczeniu wskaźnika, o którym mowa w pkt. 1. 4) a).

5) Zasady przeprowadzania kontroli infrastruktury przystankowo-dworcowej:

- kontrola w zakresie pkt. III 1. 1) i 2) obejmuje jednorazową kontrolę wszystkich przystanków tramwajowych i autobusowych znajdujących się na terenie miasta Poznania w trakcie miesiąca kalendarzowego, zgodnie z wykazem przystanków stanowiącym Załącznik nr 1b do OPZ,
- kontrola przystanków w zakresie pkt. III 1. 3), winna być przeprowadzona dla każdej gminy, raz na kwartał, zgodnie z wykazem przystanków stanowiącym Załącznik nr 1c do OPZ,
- kontrola dworców (Załącznik nr 1b do OPZ) zgodnie z pkt. III 1. 4) przeprowadzana jest dwukrotnie w ciągu miesiąca,
- roczna liczba rekontroli zgodnie z pkt. III 1. 3) w zakresie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, w terminie i na obszarze wskazanym przez Zamawiającego (obejmująca maksymalnie 6 sąsiadujących ze sobą przystanków) zadeklarowana przez Wykonawcę: ...
- Zamawiający zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia kontroli przystanków i dworców, w zakresie pkt. III 1. 1) A.a), 2) A.a), 3) oraz 4) A.a) we wskazanych wcześniej terminach.

6) Sprawozdawczość

- a) Wykonawca zobowiązany jest umieścić w miesięcznym sprawozdaniu papierowym wartości wskaźnika stanu wyposażenia informacyjno – drogowego, wskaźnika stanu technicznego urządzeń przystankowych oraz wiat, wskaźnika stanu czystości i porządku, ocenianych zgodnie z pkt. III. 1. 1) A i B, 2) A i B, 4) A i B OPZ dla przystanków tramwajowych, autobusowych (miasto Poznań) i dworców; wskaźnika oceny stanu dla przystanków tramwajowych ogółem, wskaźnika oceny stanu wiat na przystankach tramwajowych ogółem, wskaźnika oceny stanu przystanków autobusowych ogółem (miasto Poznań), wskaźnika oceny stanu wiat na przystankach autobusowych ogółem (miasto Poznań), wskaźnika oceny stanu dworców autobusowych ogółem oraz wskaźnika oceny stanu wiat na dworcach ogółem,
- b) Wykonawca zobowiązany jest raz na kwartał umieścić w sprawozdaniu wartości wskaźnika oceny stanu rozkładów jazdy, wskaźnika oceny stanu informacji o taryfie opłat i wskaźnika oceny stanu oznaczeń przystanków numerem linii komunikacyjnej oraz ogółem wskaźnika oceny stanu informacji pasażerskiej dla przystanków z obszaru objętego porozumieniami międzygminnymi, zgodnie z pkt. III. 1. 3) OPZ, z podziałem na poszczególne gminy oraz ogółem (w sprawozdaniu miesięcznym wartości częściowe wskaźników),
- c) Wykonawca zobowiązany jest w tygodniowym raporcie elektronicznym do publikacji ocen częściowych wszystkich w/w wskaźników oceny oraz ich wartości ogółem w podziale na przystanki tramwajowe, przystanki autobusowe (miasto Poznań, gminy) i dworce autobusowe (z wyodrębnieniem wskaźników dot. wiat przystankowych),
- d) Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego (maksymalnie 1 dzień roboczy po wykonaniu dokumentacji fotograficznej) przekazywania dokumentacji fotograficznej stwierdzonych uchybień z kontroli stanu przystanków i dworców, na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe. Dokumentacja powinna być ujęta w katalogach tematycznych pogrupowanych ze względu na rodzaj obiektu: miasto Poznań – (przystanek tramwajowy; wiata na przystanku tramwajowym; przystanek autobusowy; wiata na przystanku autobusowym; dworzec autobusowy; wiata na dworcu autobusowym) oraz ze względu na obszar w jakim nastąpiło uchybienie (wyposażenie informacyjno – drogowe oraz aktualność i czytelność informacji; stan techniczny urządzeń przystankowych; stan czystości i porządku); gmina – obszar uchybienia (rozkład jazdy, taryfa opłat, oznaczenie przystanku).

2. Stan taboru – prawidłowe wyposażenie i oznakowanie pojazdu, estetyka i czystość pojazdu:

1) kontrola i ocena stanu taboru dotyczy:

- a) czystości powierzchni zewnętrznych,
- b) czystości wnętrza pojazdu,
- c) kompletności informacji pasażerskiej, w tym:
 - stanu tablic informacyjnych zewnętrznych (kierunkowych) i wewnętrznych,
 - systemu głosowych zapowiedzi przystanków,
 - przepisów taryfowych i porządkowych,

2) walidacja oceny w zakresie:

- a) czystości zewnętrznej:

0 pkt. – brudne powierzchnie obłachowania, brudne szyby, graffiti, niecenzuralne napisy na powłoce lakierniczej, nieestetyczna folia reklamowa (oderwana lub nieczytelna),

0,20 pkt. – pojedyncze napisy graffiti na zewnętrznym poszyciu pojazdu,

0,30 pkt. – bez zastrzeżeń,

b) czystości wewnętrznej:

0 pkt. – brudne powierzchnie wykładzin wewnętrznych i podłogowych, brudne poręcze, brudne rynienki okien, nieszczelne okna, graffiti i wlepki, rozcięcia, przetarta lub trwale zabrudzona wykładzina tapicerska foteli pasażerskich, niecenzuralne napisy na ścianach autobusu, źle przymocowane nośniki reklamy wewnętrznej, pełne kosze,

0,20 pkt. – pojedyncze napisy graffiti na fotelach i powierzchniach wewnętrznych, brudne szyby,

0,30 pkt. – bez zastrzeżeń,

c) kompletności informacji pasażerskiej

• tablic informacyjnych zewnętrznych i wewnętrznych:

0 pkt. – nieczynne lub niekompletne wszystkie tablice,

0,15 pkt. – nieczynna lub niekompletna tablica wewnętrzna lub zewnętrzna lub brak przebiegu trasy (tzw. termometr),

0,20 pkt. – bez zastrzeżeń,

• systemu głosowych zapowiedzi przystanków:

0 pkt. – brak komunikatu,

0,05 pkt. – błędny komunikat,

0,10 pkt. – bez zastrzeżeń,

• przepisów taryfowych i porządkowych:

0 pkt. – brak lub całkowita nieczytelność oraz brak aktualności przepisów taryfowych i porządkowych,

0,05 pkt. – porysowane, lekko uszkodzone (ale czytelne) lub naderwane przepisy taryfowe i porządkowe,

0,10 pkt. – bez zastrzeżeń,

3) wskaźnik oceny stanu taboru oblicza się wg wzoru:

$$T = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

S – suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych pojazdów,

n – ilość pojazdów ocenianych,

4) zasady przeprowadzania kontroli:

a) kontroli podlegają wszystkie tramwaje oraz autobusy operatorów obsługujących linie komunikacyjne na obszarze miasta Poznania oraz na obszarze objętym porozumieniami międzygminnymi;

b) kontrola taboru MPK Poznań:

- liczba kontroli w skali miesiąca, to nie mniej niż 460 w zakresie kontroli tramwajów (pociągów) i nie mniej niż 644 w zakresie kontroli autobusów (ca. dwukrotności stanu inwentarzewego taboru);
 - w zakresie zweryfikowania czystości przy wyjeździe z zajezdni (pętli), nie mniej niż 70% podanej liczby, w pozostałym zakresie na trasie, nie mniej niż 30% podanej liczby;
- c) kontrola taboru operatorów gminnych:
- kontrolę przeprowadza się dla każdego Operatora minimum dwa razy w miesiącu (pierwsza kontrola – dowolny dzień roboczy pierwszej połowy miesiąca, druga kontrola – dowolny dzień roboczy drugiej połowy miesiąca) w zakresie zweryfikowania czystości przy wyjeździe z zajezdni (pętli) dla wszystkich autobusów danego Operatora,
 - jednorazowa kontrola każdego pojazdu Operatora na trasie danej linii komunikacyjnej przeprowadzona w dowolnym dniu tygodnia;
- d) kontrola w zakresie pkt. III. 2. 1) a) i b) OPZ, może zostać przeprowadzona w momencie rozpoczęcia pracy, lecz nie później niż do zakończenia pierwszego kursu,
- e) kontrola w zakresie pkt. III. 2. 1) c) oraz pkt. III. 3, 4, 5 OPZ podlega ciągłej kontroli,
- f) kontrola stanu taboru powinna uwzględniać spełnianie przez Operatora standardów przewozów, zgodnie z wykazem z pkt. V OPZ, których naruszenie podlega naliczeniu kar umownych,
- g) dodatkowy zakres kontroli stanu taboru (jeśli zadeklarowany przez Wykonawcę) obejmuje sporządzenie następującej dokumentacji fotograficznej:
- zdjęcie przedstawiające z zewnątrz co najmniej 1 kontrolowany pojazd Operatora wraz z widocznym numerem taborowym pojazdu,
 - w przypadku zastosowania walidacji oceny dla pkt. III 2. 2) a) 0 lub 0,20 pkt.; b) 0 lub 0,20 pkt.; c) 0 lub 0,15 – dla tablic informacyjnych, bądź 0 lub 0,05 – dla przepisów taryfowych i porządkowych – przedstawienie zdjęcia każdego zidentyfikowanego w pojeździe uchybienia.

Warunkiem koniecznym, umożliwiającym wykorzystanie przez Zamawiającego sporządzonej dokumentacji fotograficznej, jest odpowiednia jakość zdjęć – min. 1600 px dla dłuższego boku – niezbędna do wykazania nieprawidłowości oraz data i godzina na każdym zdjęciu.

Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego (maksymalnie 3 dni po wykonaniu kontroli) przekazywania dokumentacji fotograficznej kontroli stanu taboru na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe. Dokumentacja powinna być ujęta w katalogach tematycznych pogrupowanych ze względu na Operatora, którego tabor podlega kontroli oraz ze względu na obszar, w jakim nastąpiło uchybienie (czystość zewnętrzna; czystość wewnętrzna; kompletność informacji pasażerskiej).

3. Statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników biletów papierowych:

Statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników biletów papierowych oblicza się wg wzoru:

$$S_{TK} = \frac{K_S}{K_K} \cdot 100\%$$

gdzie:

S_{TK} – statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników biletów papierowych wg określonego kryterium I ,

K_S – liczba sprawnych technicznie kasowników biletów papierowych w okresie kontroli wg określonego kryterium I ,

K_K – liczba skontrolowanych kasowników biletów papierowych w okresie kontroli wg określonego kryterium I ,

kryterium I – wg linii komunikacyjnej, itp.

Podczas kontroli należy użyć kontrolki biletowe w celu sprawdzenia czytelności i aktualności wydruku (zapewnienie kontrolek leży po stronie Wykonawcy).

4. Statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników PEKA

Statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników PEKA oblicza się według wzoru:

$$S_{TP} = \frac{P_S}{P_K} \cdot 100\%$$

gdzie:

S_{TP} – statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników PEKA wg określonego kryterium I ,

P_S – liczba sprawnych technicznie kasowników PEKA w okresie kontroli wg określonego kryterium I ,

P_K – liczba skontrolowanych kasowników PEKA w okresie kontroli wg określonego kryterium I ,

kryterium I – wg linii komunikacyjnej, itp.

5. Statystyczny wskaźnik sprawności technicznej mobilnych automatów biletowych:

Statystyczny wskaźnik sprawności technicznej mobilnych automatów biletowych oblicza się wg wzoru:

$$S_{TA} = \frac{A_S}{A_K} \cdot 100\%$$

gdzie:

S_{TA} – statystyczny wskaźnik sprawności technicznej mobilnych automatów biletowych dla określonego *kryterium I*,

A_S – liczba sprawnych technicznie mobilnych automatów biletowych w okresie kontroli wg określonego *kryterium I*,

A_K – liczba skontrolowanych mobilnych automatów biletowych w okresie kontroli wg określonego *kryterium I*,

kryterium I – wg linii komunikacyjnej, itp.

*Uwaga! Badanie sprawności technicznej mobilnych automatów biletowych nie dotyczy pojazdów operatorów gminnych.

Badanie sprawności technicznej kasowników biletów papierowych, kasowników PEKA i mobilnych automatów biletowych, powinno uwzględniać spełnianie standardów przewozów, zgodnie z wykazem w pkt. V, którego naruszenie podlega naliczeniu kar umownych.

IV. Raportowanie badań standardów jakości w komunikacji miejskiej w Poznaniu oraz przekazanie protokołu odbioru:

1. Zestawienie wskaźnikowe stanu przystanków i dworców (miesięcznie, kwartalnie, rocznie i narastająco od początku roku), w tym:
 - 1) Infrastruktura tramwajowa:
 - A. przystanki tramwajowe:
 - a) wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji,
 - b) wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych,
 - c) wskaźnik oceny stanu czystości i porządku,
 - d) wskaźnik oceny stanu przystanków tramwajowych;
 - B. wiaty na przystankach tramwajowych, w tym:
 - a) wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych,
 - b) wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych,
 - c) wskaźnik oceny stanu wiat na przystankach tramwajowych,
 - 2) infrastruktura autobusowa
 - A. przystanki autobusowe (dla przystanków znajdujących się na terenie miasta Poznania):
 - a) wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji,
 - b) wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych,
 - c) wskaźnik oceny stanu czystości i porządku,
 - d) wskaźnik oceny stanu przystanków autobusowych;
 - B. wiaty na przystankach autobusowych
 - a) wskaźnik oceny stanu technicznego wiat przystankowych,
 - b) wskaźnik oceny stanu czystości wiat przystankowych,
 - c) wskaźnik oceny stanu wiat na przystankach autobusowych,
 - 3) przystanki autobusowe (dla przystanków znajdujących się na terenie miast/gmin, które zawarły z miastem Poznań porozumienie międzygminne)

- a) wskaźnik oceny stanu rozkładów jazdy,
- b) wskaźnik oceny stanu informacji o taryfie opłat,
- c) wskaźnik oceny stanu oznaczeń przystanków numerem linii komunikacyjnej,
- d) wskaźnik oceny stanu informacji pasażerskiej przystanków autobusowych, w podziale na poszczególne gminy oraz ogółem,
- 4) infrastruktura dworcowa:
 - A. dworce autobusowe
 - a) wskaźnik oceny stanu wyposażenia informacyjno – drogowego oraz aktualności i czytelności informacji,
 - b) wskaźnik oceny stanu technicznego urządzeń przystankowych,
 - c) wskaźnik oceny stanu czystości i porządku,
 - d) wskaźnik oceny stanu dworców autobusowych;
 - B. wiaty na dworcach autobusowych
 - a) wskaźnik oceny stanu technicznego wiat na dworcach autobusowych,
 - b) wskaźnik oceny stanu czystości wiat na dworcach autobusowych,
 - c) wskaźnik oceny stanu wiat na dworcach autobusowych.

Dla przystanków na terenie miasta Poznania – zbiorczo oraz w podziale na przystanki tramwajowe, autobusowe oraz dworce (odrębnie dla stanu przystanków i stanu wiat); dla przystanków gminnych – zbiorczo oraz w podziale na daną gminę.

Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do publikacji ocen częściowych w raportach elektronicznych sporządzanych cotygodniowo oraz bieżącego (w ciągu 1 dnia roboczego) przesłania dokumentacji fotograficznej przedstawiającej nieprawidłowości zaobserwowane na przystankach i dworcach.

2. Zestawianie wskaźnikowe stan taboru - prawidłowe wyposażenie i oznakowanie pojazdu, estetyka i czystość pojazdu (miesięcznie, kwartalnie, rocznie i narastająco od początku roku), w tym:
 - 1) czystość zewnętrzna,
 - 2) czystość wewnętrzna,
 - 3) tablice informacyjno – kierunkowe,
 - 4) system głosowych zapowiedzi przystanków
 - 5) przepisy taryfowe i porządkowe,
 zbiorczo oraz dla każdego operatora z osobna, w podziale na komunikację tramwajową, komunikację autobusową oraz ogółem (T+A).
 Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do publikacji ocen częściowych w raportach elektronicznych oraz bieżącego (w ciągu 3 dni roboczych) przesłania dokumentacji fotograficznej z kontroli stanu taboru (jeśli Wykonawca zadeklarował sporządzanie takiej dokumentacji).
3. statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników biletów papierowych (zestawienie miesięczne, kwartalne, roczne i narastająco od początku roku dla poszczególnych linii komunikacyjnych, w/w wskaźnik zaprezentować w podziale na komunikację tramwajową, autobusową oraz ogółem dla każdego Operatora),
4. statystyczny wskaźnik sprawności technicznej kasowników PEKA (zestawienie miesięczne, kwartalne, roczne i narastająco od początku roku dla poszczególnych linii komunikacyjnych, w/w wskaźnik zaprezentować w podziale na komunikację tramwajową, autobusową oraz ogółem dla danego Operatora),
5. statystyczny wskaźnik sprawności technicznej mobilnych automatów biletowych (zestawienie miesięczne, kwartalne, roczne i narastająco od początku roku dla poszczególnych linii

- komunikacyjnych, w/w wskaźnik zaprezentować w podziale na komunikację tramwajową, autobusową oraz ogółem dla Operatora),
6. wykaz naruszeń badanych standardów przewozów wraz z dokumentacją fotograficzną zbiorczo oraz dla każdego Operatora z osobna,
 7. osoby kontrolujące winne rejestrować nr linii komunikacyjnej, kierunek jazdy i godzinę, nr boczny pojazdu, w którym stwierdzono uchybienia naruszenia standardów (Tabela - pkt. V. OPZ),
 8. sprawozdania oraz zestawienie wskaźników w strukturze badań należy prezentować narastająco w cyklach miesięcznych, kwartalnych oraz za zakończony rok kalendarzowy,
 9. wzory sprawozdań na badanie i ocenę standardów jakości w komunikacji miejskiej w Poznaniu na liniach komunikacyjnych miejskich oraz na liniach komunikacyjnych realizowanych w ramach porozumień międzygminnych znajdują się w Załączniku nr 1d do OPZ,
 10. Wykaz linii komunikacyjnych z podziałem na operatorów znajduje się w Załączniku nr 1e do OPZ
 11. Wzór protokołu odbioru sprawozdań za dany miesiąc kalendarzowy znajduje się w Załączniku nr 1f do OPZ.

V. Wykaz badanych standardów przewozów, podlegających naliczeniu kar umownych z tytułu ich naruszenia.

Lp.	Treść	Dokumentacja fotograficzna
1	2	3
I. Obsługa sieci komunikacyjnej		
I.1.	Nieuruchomienie komunikacji zastępczej w określonym czasie	Nie
I.2.	Niezatrzymanie się na obowiązującym przystanku (nie dotyczy sytuacji losowych, określonych w Załączniku nr 7 do Umowy z operatorem), w przypadku wyczerpania drogi odwoławczej	Nie
I.3.	Zatrzymanie się na przystanku nie objętym rozkładem jazdy (nie dotyczy sytuacji awaryjnych np. trasy objazdowe)	Nie
II. Stan pojazdu		

II.1.	Realizowanie przewozu pojazdem, którego stan techniczno-eksploatacyjny oraz stan wyposażenia wnętrza stanowi zagrożenie dla pasażerów, np. wystające elementy metalowe, ruchome siedzenia, urwane lub nie przymocowane poręcze itp.	Tak
II.2.	Nieszczelne okna, powodujące zalewanie siedzeń podczas deszczu	Tak
II.3.	Brak, po zmroku, co najmniej 80% włączonego oświetlenia wewnątrz pojazdu, nie obejmującego przedniej prawej lampy w przedziale pasażerskim	Tak
II.4 *)	Niedogrzone wnętrze pojazdu	Nie
II.5. *)	Niewłączona klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej	Nie
II.6.	Włączone ogrzewanie w sezonie letnim	Nie
II.7.	Brak numeru ewidencyjnego w wyznaczonym miejscu pojazdu bądź nieczytelny lub niewłaściwy numer pojazdu	Tak
II.8.	Brak możliwości otwarcia okien w pojazdach nie wyposażonych w klimatyzację przestrzeni pasażerskiej	Nie
II.9.	Zaklejanie szyb kabiny kierowcy gazetami lub innymi nie normatywnymi elementami, a także zasłanianie drzwi kabiny kierowcy lub motorniczego, które utrudnia kontakt prowadzącego z pasażerem	Tak
II.10.	Naklejanie plakatów reklamowych wewnątrz pojazdów poza miejscami do tego wyznaczonymi, szczególnie na szybach (nie dotyczy plakatów reklamujących imprezy masowe, kampanie społeczne, itp.)	Tak
II.11.	Naruszenie zasad ekspozycji reklam określonych w załączniku do umowy z Operatorem	Tak
II.12.	Brak logotypu ZTM Poznań na pojeździe	Tak
III. System biletowy		
III.1.	Nieczynny jeden kasownik biletów papierowych lub nieczynne powyżej 50% kasowników PEKA w pojeździe	Tak
III.2.**)	Nieczytelny wydruk kasownika	Tak
III.3.**)	Zróżnicowany czas w poszczególnych kasownikach tego samego pojazdu lub czas odbiegający powyżej jednej minuty od czasu systemowego PEKA	Tak
III.4.	Nieczynne wszystkie automaty biletowe w pojeździe (autobusie, wagonie tramwajowym)	Tak
III.5.	Nie prowadzenie sprzedaży biletów zgodnie z zasadami określonymi w Umowie z Operatorem	Tak
IV. System informacji pasażerskiej		
IV.1	Brak lub błędna informacja na tablicach zewnętrznej informacji pasażerskiej	Tak

IV.2.	Nieczytelna informacja na tablicach zewnętrznej informacji pasażerskiej w wyniku zaparowania szyb lub uszkodzenia tablicy	Tak
IV.3.	Nierównomierny poziom oświetlenia w tablicach typu LED	Tak
IV.4.	Brak podświetlenia pojedynczej tablicy mozaikowej - typu flip-dot (przy rekontroli przeprowadzonej w ciągu 30 dni od daty wskazania nieprawidłowości)	Tak
IV.5.	Błędna informacja o nazwie najbliższego przystanku na tablicach wewnętrznej informacji pasażerskiej	Tak
IV.6.	Brak lub błędny komunikat głosowy emitowany przez urządzenie nagłaśniające (przy rekontroli przeprowadzonej w ciągu 30 dni od daty wskazania nieprawidłowości oraz poinformowaniu o niesprawności kierującego pojazdem i zgłoszeniu mailowym w dniu kontroli na adres: cnr@mpk.poznan.pl)	Nie
IV.7. ***)	Udokumentowany przypadek przekroczenia terminu wynikającego z zapisów: cz. I pkt. 1) lit. c), cz. I pkt. 2) lit. b), cz. I pkt. 3) lit. c), cz. I pkt. 4) lit. c) Załącznika do Umowy z MPK Poznań Sp. z o.o.	Nie
V. Obowiązki prowadzącego pojazd i pracowników służb nadzoru ruchu wobec pasażera		
V.1.	Niewłaściwy ubiór kierującego pojazdem	Tak
V.2.	Palenie tytoniu przez kierującego w kabinie kierowcy lub motorniczego	Tak
V.3.	Przewożenie pasażerów w kabinie kierującego pojazdem, z wyjątkiem szkolącego	Tak
V.4.	Niewywieszenie we wskazanym miejscu identyfikatora numeru brygady lub zasłonięcie go w sposób uniemożliwiający odczyt	Tak
V.5.	Niewywieszenie w określonym miejscu identyfikatora prowadzącego pojazd lub zasłonięcie go w sposób uniemożliwiający odczyt	Tak
V.6.	Podjazd pod krawędź przystanku autobusowego uniemożliwiający wejście wprost do pojazdu, za wyjątkiem sytuacji, gdy: a) stan nawierzchni zatoki przystankowej uniemożliwia taki podjazd, b) zatoka blokowana jest przez inne pojazdy, c) przy krawędzi przystanku zebrały się wody opadowe, a podjazd zagraża ochlapaniem pasażerów, d) osoby oczekujące na przystanku staną zbyt blisko krawędzi tak, że zbyt bliski podjazd groziłby uderzeniem, któregoś z pasażerów lusterkiem.	Tak
V.7.	Nieobniżenie podłogi na przystanku:	Nie

	a) na sygnał osoby znajdującej się wewnątrz pojazdu, b) gdy na przystanku oczekują osoby o widocznej ograniczonej sprawności, osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby z wózkiem dziecięcym.	
V.8.	Nieudzielanie na prośbę pasażera pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich o ile stan infrastruktury przystankowej uniemożliwia samodzielny wjazd/wyjazd do/z pojazdu	Nie
V.9.	Nieopuszczenie rampy, o ile pojazd jest wyposażony w takie urządzenie, osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich w celu wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu	Nie
V.10.	Nie otwarcie drzwi autobusu w przypadku, gdy na przystanku stoi osoba niewidoma lub niedowidząca z białą laską	Nie
V.11.	Odmowa przewozu pasażera z rowerem, pomimo spełnienia warunków określonych w regulaminie przewozów	Nie
V.12.	W okresie kalendarzowej zimy, niezamknięcie więcej niż 1 drzwi w pojeździe, podczas postoju na przystanku początkowym	Tak
V.13.	Samowolna zmiana trasy, która spowoduje ominięcie przystanku oraz uniemożliwi pasażerom wejście lub wyjście z pojazdu na zaplanowanym przystanku (nie dotyczy sytuacji losowych, wymienionych w rozdziale VII znajdującego się poniżej)	Nie
V.14.	Udokumentowany brak kultury obsługi pasażerów przez personel Operatora	Nie
V.15.	Korzystanie z telefonu komórkowego lub posiadanie słuchawek nałożonych na uszy podczas prowadzenia pojazdu	Tak
VI. Obowiązki prowadzącego pojazd wobec pracowników Zamawiającego		
VI.1.	Niezablokowanie kasowników na ustne polecenie kontrolerów biletowych	Nie
VI.2.	Brak decyzji ze strony Operatora w zakresie wstrzymania pojazdu w związku z zatrzymaniem agresywnego pasażera	Nie
VII. Obowiązki Operatora wobec Zamawiającego		
VII.1.	Niedostępność pojazdu, w celu kontroli upoważnionym pracownikom Zamawiającego lub firmie zewnętrznej zatrudnionej dla Zamawiającego	Nie

VII.2.	Niezgłoszenie do Zamawiającego raportu dobowego o przerwach lub zakłóceniach w ruchu spowodowanych awarią pojazdu lub zdarzeniami losowymi, powodującymi przerwę w ruchu trwającą pow. 15 minut	Nie
VII.3.	Niedostarczenie zapisu z systemu monitoringu, o ile wniosek wpłynął nie później niż 5 dni od wskazanej daty nagrania	Nie
VII.4.	Niepodstawienie pojazdu wg wynegocjowanego harmonogramu do montażu elementów systemu informacji pasażerskiej lub bramek liczących	Nie
VII.5.	Brak skierowania do obsługi linii komunikacyjnej, pojazdów wyposażonych w bramki liczące pasażerów wg wynegocjowanego harmonogramu	Nie

Kontrola standardów I.1., I.2., VII.2., VII.3., VII.4., VII.5. nie należy do Wykonawcy.

*) – obowiązek włączenia ogrzewania przy temperaturze na zewnątrz pojazdu poniżej 0 stopni Celsjusza, a klimatyzacji przy temperaturze na zewnątrz pojazdu powyżej 23 stopni Celsjusza;

**) - kontrola z wykorzystaniem kontrolek biletowych;

***) – badane w trakcie rekontroli;

Wzór sprawozdania dotyczący wykazu naruszeń standardów świadczonych usług znajduje się w Załączniku nr 1d do OPZ.

W przypadku dokumentacji fotograficznej rozdzielczość wykonanych zdjęć winna zapewniać właściwy poziom odczytu wykonanego zdjęcia (wymagane min 1600 px dla dłuższego boku).