



Załącznik nr 1 do SWZ

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Turawa

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Turawa”.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia obejmuje świadczenie usług w zakresie regularnego przewozu osób na następujących liniach wchodzących w skład sieci komunikacyjnej, dla której organizatorem jest Gmina Turawa:
 - 1) Turawa - Rzędów - Kadłub Turawski - Zakrzów Turawski - Ligota Turawska – Bierdzany (długość trasy ok. 22 km) oczekiwana dzienna ilość połączeń -4
 - 2) Turawa Park - Zawada - Kotorz Mały - Kotorz Wielki - Turawa (długość trasy ok. 40 km)- oczekiwana dzienna ilość połączeń -2
Uwaga: Zamawiający oczekuje skomunikowania linii z komunikacją miejską miasta Opola
 - 3) Bierdzany - Osowiec - Węgry - Zawada - Turawa Park (długość trasy ok. 25 km) - oczekiwana dzienna ilość połączeń -1
Uwaga: Zamawiający oczekuje skomunikowania linii z komunikacją miejską miasta Opola
 - 4) Turawa - Trzęsina-Osowiec-Węgry - Zawada - Turawa Park (długość trasy ok. 23,5 km) – oczekiwana dzienna ilość połączeń -1
Uwaga: Zamawiający oczekuje skomunikowania linii z komunikacją miejską miasta Opola
 - 5) Zakrzów Turawski - Kadłub Turawski-Ligota Turawska - Bierdzany-Ligota Turawska-Kadłub Turawski-Zakrzów Turawski (długość trasy ok. 30 km) – oczekiwana dzienna ilość połączeń -2
 - 6) Osowiec-Turawa-Rzędów-Osowiec-Węgry-Trzęsina-Turawa-Rzędów-Turawa-Osowiec-Trzęsina-Turawa Marszałki-Rzędów- przystanek obok Wodnik w kierunku Szczedrzyka-Osowiec -(długość trasy ok. 46,5 km) – oczekiwana dzienna ilość połączeń -2
 - 7) Osowiec-Węgry-Kotorz Mały.-Kotorz Wielki.-Szczedrzyk/Wodnik-Kadłub Turawski .skrz.-Rzędów-Turawa -Węgry-Trzęsina-Osowiec -(długość trasy ok. 50 km) – oczekiwana dzienna ilość połączeń -1
 - 8) Kotorz Mały-Kotorz Wielki-Turawa-Kotorz Wielki-Kotorz Mały-Zawada-(długość trasy ok. 12 km) – oczekiwana dzienna ilość połączeń -5
3. Szacowana ilość wozokilometrów do wykonania w okresie trwania umowy tj. **od 1 września 2023 roku do 31 grudnia 2023 roku** to dla tras 1-4 ok. 17.753 wozokilometrów, a dla tras 5-8 ok. 20.251 wozokilometrów, w sumie ok. 38.004 wozokilometrów.
4. Poglądowy przebieg linii komunikacyjnych zawiera schemat linii stanowiący załącznik do Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.

5. Usługi świadczone będą w dni robocze od poniedziałku do piątku, przy czym przewóz na liniach określonych w pkt. 2 pkt. 5– 8 będzie się odbywał się - we wszystkie dni zajęć szkolnych zgodnie z kalendarzem roku szkolnego ustalonego przez Ministra Edukacji Narodowej oraz dni, w których szkoła jest zobowiązana zapewnić uczniom zajęcia wychowawczo – opiekuńcze.
6. Obsługa linii odbywać się będzie według opracowanych przez Operatora rozkładów jazdy, które przed rozpoczęciem usługi zostaną uzgodnione z Organizatorem i dopasowane do jego potrzeb.
7. Rozkłady jazdy dla linii określonych od pkt. 2- ppkt. 5 do 8 muszą uwzględniać potrzeby wynikające z organizacji pracy poszczególnych placówek oświatowych, a co za tym idzie muszą zostać zaakceptowane podpisami dyrektorów poszczególnych placówek.
8. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt.2 ppkt od 5 do 8 muszą zapewniać usługi transportu osobowego – dowóz dzieci (uczniów) zamieszkałych na terenie gminy Turawa do/z szkół i przedszkoli do następujących placówek oświatowych:

1. Publiczna Szkoła Podstawowa w Ligocie Turawskiej

Lp.	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych
1	Zakrzów Turawski	61
2	Kadłub Turawski	46
	Razem	107

2. Publiczna Szkoła Podstawowa w Turawie

Lp.	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych
1	Rzędów	22
2	Kotórz Wielki	10
3	Kotórz Mały	42
4	Turawa	4
5	Turawa-Marszałki	30
	Razem	108

3. Publiczna Szkoła Podstawowa w Osowcu

Lp.	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych
1	Osowiec-Trzęsina	7
2	Turawa	7
3	Rzędów	1
	Razem	15

4. Publiczna Szkoła Podstawowa w Zawadzie

	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych
	Kotórz Mały	8

Gmina Turawa planowana liczba dowożonych: 238.

Planowane (orientacyjne) trasy i godziny dowozu i odbioru uczniów z placówek oświatowych kształtują się następująco:

PSP ZAWADA I PSP OSOWIEC

Do PSP Turawa i PSP Osowiec			Do PSP Turawa i PSP Zawada		
7.15	Rzędów 1		7.10	Kotórz Mały Borki	
7.17	Rzędów 2		7.12	Kotórz Mały kolej	
7.20	Turawa-Rybaczówka		7.15	Kotórz Mały ABC	
7.30	Turawa Szkoła		7.20	Kotórz Wielki	
7.35	Turawa Szkoła		7.25	Turawa Szkoła	
7.37	Turawa Biblioteka		7.27	Turawa-Marszałki	
7.40	Turawa Opolska		7.32	Turawa Szkoła	
7.46	Osowiec Szkoła		7.37	Kotórz Wielki	
7.49	Trzęsina		7.40	Kotórz Mały ABC	
7.55	Osowiec Szkoła		7.42	Kotórz Mały	
			7.45	Kotórz Mały Borki	
			7.50	Zawada Szkoła	
Z PSP Turawa i PSP Osowiec			Z PSP Turawa i PSP Zawada		
13.20	Turawa Szkoła		13.20	Turawa Szkoła	
13.25	Rzędów		13.23	Turawa-Marszałki	
			13.27	Kotórz Wielki	
13.40	Osowiec Szkoła		13.30	Kotórz Mały ABC	
13.45	Trzęsina		13.33	Kotórz Mały kolej	
13.55	Turawa osiedle		13.35	Kotórz Mały Borki	
13.57	Turawa Biblioteka				
13.59	Turawa Szkoła		14.20	Turawa Szkoła	
14.02	Marszałki		14.23	Marszałki	
14.07	Rybaczówka		14.27	Kotórz Wielki	
14.10	Rzędów		14.30	Kotórz Mały ABC	
			14.33	Kotórz Mały kolej	
			14.35	Kotórz Mały Borki	

14.20	Turawa Szkoła				
14.25	Rzędów		14.40	Zawada Szkoła	
			14.42	Kotórz Mały Borki	
15.20	Osowiec Szkoła		14.44	Kotórz Mały kolej	
15.25	Trzęsina		14.46	Kotórz Mały ABC	
15.35	Turawa osiedle		14.50	Kotórz Wielki	
15.37	Turawa nadleśnictwo		14.55	Turawa Szkoła	
15.39	Turawa Szkoła		15.20	Zawada Szkoła	
15.40	Turawa-Marszałki		15.22	Kotórz Mały Borki	
15.45	Turawa-Rybaczkówka		15.24	Kotórz Mały kolej	
15.50	Rzędów		15.26	Kotórz Mały ABC	
			15.30	Kotórz Wielki	
			15.35 Turawa Szkoła		

PSP LIGOTA TURAWSKA

Przystanek	Pn	Wt	Śr	Czw	Pt
Zakrzów Turawski Boisko	07:20	07:20	07:20	07:20	07:20
Zakrzów Turawski	07:22	07:22	07:22	07:22	07:22
Zakrzów Turawski staw	07:24	07:24	07:24	07:24	07:24

Kadłub Turawski	07:30	07:30	07:30	07:30	07:30
Ligota Turawska	07:35	07:35	07:35	07:35	07:35
Bierdzany	7.40	7.40	7.40	7.40	7.40
Ligota Turawska	07:45	07:45	07:45	07:45	07:45
Kadłub Turawski	07:50	07:50	07:50	07:50	07:50
Zakrzów Turawski Przedszkole	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
Zakrzów Turawski Boisko	08:05	08:05	08:05	08:05	08:05
Zakrzów Turawski Boisko	08:15	08:15	08:15	08:15	08:15
Zakrzów Turawski PKS	08:17	08:17	08:17	08:17	08:17
Zakrzów turawski staw	08:19	08:19	08:19	08:19	08:19
Kadłub Turawski	08:25	08:25	08:25	08:25	08:25
Ligota Turawska	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
Ligota Turawska	13:20	13:20	13:20	13:20	13:20
Kadłub Turawski	13:25	13:25	13:25	13:25	13:25
Kadłub Tur. Krzyżówka	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30

Zakrzów turawski staw	13:35	13:35	13:35	13:35	13:35
Zakrzów Turawski PKS	13:37	13:37	13:37	13:37	13:37
Zakrzów Tur. Przedszkole	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie
Zakrzów Turawski Boisko	13:40	13:40	13:40	13:40	13:40
Zakrzów Turawski Przedszkole	13:45	13:45	13:45	13:45	13:45
Kadłub Turawski	13:50	13:50	13:50	13:50	13:50
Ligota Turawska	13:55	13:55	13:55	13:55	13:55
Bierdzany	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00
Ligota Turawska	14:15	14:15	14:15	14:15	14:15
Kadłub Turawski	14:20	14:20	14:20	14:20	14:20
Kadłub Tur. Krzyżówka	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie
Zakrzów Turawski staw	14:23	14:23	14:23	14:23	14:23
Zakrzów Turawski PKS	14:25	14:25	14:25	14:25	14:25
Zakrzów Tur. Przedszkole	14:27	14:27	14:27	14:27	14:27
Zakrzów Turawski Boisko	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30

Szczegółowe rozkłady dla tras 5-8 muszą zostać zaakceptowane przez Dyrektorów Placówek oświatowych i przedstawione do akceptacji Zamawiającemu.

9. Rozkłady jazdy dla linii określonych od pkt. 2- ppkt. 2-4 powinny być skomunikowane z połączeniami komunikacji miejskiej miasta Opola. Linie muszą uwzględniać potrzeby pasażerów w zakresie umożliwienia podróżnym podjęcie dalszej podróży poza terenem Gminy Turawa oraz powrót podróżnych po ok. 2,5-3 godzinach.
10. Zgodnie z Uchwałą nr LIII/405/2023 Rady Gminy Turawa z dnia 26 czerwca 2023 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w zakresie zadania o charakterze użyteczności publicznej w gminnych przewozach pasażerskich, dla których organizatorem jest Gmina Turawa **są bezpłatne, wobec czego Operator nie pobiera od pasażerów żadnych opłat za realizowany przewóz.**
11. Operator opracuje projekt regulaminu przewozu osób w transporcie zbiorowym i przedłoży go Organizatorowi do zatwierdzenia przed przystąpieniem do świadczenia usług, a także zapewni, że zatwierdzony przez Organizatora wyciąg z tego regulaminu będzie dostępny do wglądu pasażerów w wykorzystywanych środkach transportu.
12. Operator przy realizacji zadania wykonywania autobusowych przewozów o charakterze użyteczności publicznej na określonych w pkt. 2 liniach komunikacyjnych zapewni tabor spełniający następujące minimalne warunki techniczne:
 - 1) wszystkie autobusy muszą spełniać wymagania określone w art. 66 Ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 1047 z późn. zm.)
 - 2) autobusy muszą być sprawne pod względem techniczno-eksploatacyjnym oraz estetyczne i czyste wewnątrz i na zewnątrz. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający na własny koszt może polecić wykonawcy poddanie środka transportu dodatkowemu badaniu technicznemu na wskazanej okręgowej stacji kontroli pojazdów. W przypadku negatywnego wyniku badań, koszty tych badań ponosi Operator.

- 3) każdy z autobusów niskowejściowych lub niskopodłogowych musi być wyposażony w co najmniej jedno miejsce dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich oraz każdy z autobusów musi być wyposażony w jedno miejsce dla osób starszych i osób z dzieckiem na ręku. Siedzenie to musi być zlokalizowane możliwie jak najbliżej drzwi i musi być oznaczone specjalnymi piktogramami lub wyróżnione innym kolorem obicia tapicerskiego. Miejsce do przewozu wózka inwalidzkiego musi być wyposażone w odpowiednie zabezpieczenia;
- 4) każdy z autobusów musi być wyposażony w drzwi otwierane automatycznie z miejsca kierowcy lub przez pasażera po nadaniu mu uprawnień przez kierowcę;
- 5) każdy z pojazdów musi być objęty systemem informacji pasażerskiej, tj. musi posiadać tablice przednie umożliwiające podanie kierunku jazdy (przystanek końcowy lub miejscowość końcową trasy), wewnątrz autobusów musi znajdować się tablica informacyjna zawierająca co najmniej mapę linii komunikacyjnej organizowanej przez Organizatora oraz wyciąg z regulaminu dla podróżnych;
- 6) wszystkie autobusy muszą posiadać sprawne urządzenia oświetlające wnętrze autobusu, zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego, w tym w szczególności wszystkich miejsc, w których znajdują się jakiegokolwiek przeszkody dla pasażerów i umożliwiające odczytanie wszelkich informacji dla pasażerów umieszczonych wewnątrz autobusu,
- 7) wszystkie autobusy powinny posiadać klimatyzację całopojazdową lub wentylatory dachowe oraz przesuwne lub uchylne okna, co najmniej jedno na każdej z bocznych ścian pojazdu, które pasażerowie mogą otwierać i zamykać samodzielnie,
- 8) wszystkie autobusy muszą posiadać sprawną instalację do ogrzewania przedziału pasażerskiego, zapewniającą utrzymanie temperatury powietrza minimum +5°C;
- 9) na dzień realizacji umowy wszystkie autobusy muszą być oznakowane logiem Organizatora. Dopuszcza się zastosowanie logo Operatora na tablicach kierunkowych lub wyświetlaczach. Wzór oznakowania Organizator uzgodni z Operatorem i przekaze Operatorowi po podpisaniu umowy.
13. Organizator zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia pracy przewozowej w zależności od rzeczywistych potrzeb przewozowych.
14. Operator będzie zobowiązany do realizacji usług przewozowych zgodnie z opracowanymi rozkładami jazdy, uzgodnionymi i zatwierdzonymi przez Organizatora. W sytuacjach nadzwyczajnych, zaistniałych z przyczyn niezależnych od Organizatora, np. w przypadku zmiany organizacji ruchu, Organizator może zmienić na okres krótkotrwały zakres usług przewozowych bez konieczności sporządzania aneksu do umowy.
15. Operator zobowiązany jest do umieszczania i aktualizowania rozkładów jazdy na przystankach, z których korzysta oraz utrzymywania tabliczek przystankowych w należyłym stanie technicznym i estetycznym. Wymaganie to dotyczy każdej zmiany rozkładu jazdy oraz przypadków zniszczenia tabliczki przystankowej.
16. Operator na wezwanie Organizatora dostarczy wszelkich informacji o realizacji umowy.
17. W okresie realizacji umowy, gdy wynikać to będzie ze zmian organizacji ruchu lub uzasadnionych potrzeb przewozowych, Organizator ma prawo do żądania od Operatora:
 - 1) zmiany obowiązujących rozkładów jazdy w zakresie trasy, liczby kursów i godzin odjazdów;
 - 2) zmiany tras linii komunikacyjnych, zmiany liczby kursów wykonywanych na danej linii komunikacyjnej, do likwidacji linii komunikacyjnej;
 - 3) aktualizacji rozkładu jazdy zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Organizatora, na zasadach określonych w ustawie o transporcie drogowym, ustawie o publicznym transporcie zbiorowym i ustawie Prawo przewozowe.
18. Aktualizacja rozkładu jazdy, skutkująca zwiększeniem planowanej liczby zaangażowanych pojazdów lub kierowców, może zostać dokonana za obopólną zgodą i na uzgodnionych warunkach.
19. Aktualizacja rozkładu jazdy niepowodująca zmiany liczby kursów, trasy, liczby wozokilometrów nie wymaga zmiany niniejszej umowy.
20. W przypadku zmian rozkładu wprowadzanych w związku z nieplanowaną zmianą w organizacji ruchu drogowego, na skutek awarii infrastruktury drogowej, kolizji z udziałem taboru itp., Operator zobowiązany jest przesłać Organizatorowi podstawowe dane niezbędne do wprowadzenia zmian funkcjonowania istniejącej linii,

21. W przypadku wystąpienia sytuacji krótkotrwałej lub awaryjnej trwającej do 24 godzin, Operator samodzielnie podejmuje decyzję o zmianie przebiegu tras poszczególnych linii komunikacyjnych, z wcześniejszym powiadomieniem Organizatora,
22. W przypadku awarii środków transportu, Operator zobowiązuje się do podstawienia transportu zastępczego do 30 minut od momentu wystąpienia zakłócenia (awarii).
23. Operator zobowiązany jest do uzgodnienia zasad korzystania z przystanków z odpowiednimi ich właścicielami lub zarządcami i ponoszenia ustalonych opłat za korzystanie z nich.
24. Organizator przeprowadza kontrole Operatora, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
25. Cena za wozokilometr podana w ofercie jest ceną kompletną i jednoznaczną.
26. Organizator określa następujące zasady zmian umowy w zakresie wynagrodzenia należnego Operatorowi, w przypadku zmiany:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów, jeżeli zgodnie z nimi konieczne będzie dostosowanie treści umowy do aktualnego stanu prawnego,
 - b) w zakresie terminu, częstotliwości usług i sposobu wykonania Umowy w przypadku, gdy niezbędna jest zmiana sposobu wykonania lub terminu, częstotliwości realizacji Przedmiotu Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy,
 - c) wystąpienia siły wyższej, rozumianej jako wydarzenie lub okoliczność wyjątkową, niezależną od strony, której nie można było w racjonalny sposób uniknąć lub zaradzić, mającej wpływ na realizację umowy wywołanych przyczynami zewnętrznymi, które w sposób obiektywny uzasadniają potrzebę tej zmiany, niepowodująca zachwiania równowagi ekonomicznej pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym,
 - d) w zakresie zmniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy i zasad płatności tego wynagrodzenia w przypadku zmniejszenia zakresu Przedmiotu Umowy wykonawczej w stosunku do Przedmiotu opisanego w SIWZ ,
 - e) zmiany stawki podatku od towarów i usług, wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3 - 5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2207) oraz zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, jeżeli zmiany będą miały wpływ na koszty wykonania Przedmiotu Umowy – w terminie 30 dni od daty wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian. Każda ze Stron, może zwrócić się do drugiej o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia.
 - f) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę – Wykonawca przedkłada Zamawiającemu wykaz zatrudnionych do realizacji umowy pracowników, dla których ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikającą z przedmiotowej zmiany, które mają bezpośredni wpływ na zaoferowaną cenę jednostkową,
 - g) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – Wykonawca przedkłada Zamawiającemu wykaz personelu, który realizuje przedmiot umowy i dla którego ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikającą z przedmiotowej zmiany, które mają bezpośredni wpływ na zaoferowaną cenę jednostkową,
 - h) w przypadku zmiany lub rezygnacji z podwykonawcy lub zmiany zakresu prac powierzonego podwykonawcy,
 - i) zmian wynikających ze zmiany Regulaminu porządkowego w przewozie osób na terenie Gminy Turawa oraz innych aktów prawa miejscowego warunkujących realizację przedmiotu zamówienia,
27. Operator obowiązany jest przedstawić na każde żądanie Organizatora wszelkich informacji, danych, wycień oraz stosownych dowodów potwierdzających zasadność żądania Operatora zmiany wynagrodzenia.
28. Operator zobowiązany będzie do przysyłania Organizatorowi do 5 dnia każdego miesiąca tabelarycznych, miesięcznych sprawozdań (za miesiąc poprzedni) o wykonanej pracy przewozowej na poszczególnych liniach komunikacyjnych zawierających:

- 1) informację o wielkości zrealizowanego przebiegu autobusów podanej w wozokilometrach dla każdej linii,
 - 2) liczbę i sposób załatwiania skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego,
 - 3) wyjaśnienia dotyczące niezrealizowanych kursów na danej linii z podaniem daty i numeru linii oraz informacje o opóźnieniach w realizacji poszczególnych kursów, jeżeli opóźnienie wynosiło więcej niż 15 minut.
 - 4) liczbę pasażerów korzystających z przewozów autobusowych na każdej linii osobno, z wyłączeniem dzieci korzystających z przewozów do/z gminnych jednostek oświatowych (szkół i przedszkoli), przy czym Operator ma obowiązek prowadzić w tym zakresie statystykę dzienną w podziale na linie i przystanki, która powinna zostać okazana Organizatorowi na jego żądanie.
29. Operator zobowiązany jest do zawarcia i utrzymywania w mocy przez cały okres trwania niniejszej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w związku z prowadzoną działalnością i posiadanym mieniem na kwotę nie niższą niż 100.000,00 zł (sto tysięcy złotych).
30. Operator zobowiązany jest do posiadania obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanych przez niego pojazdów. Suma gwarancyjna ubezpieczenia osoby kierującej pojazdem nie może być niższa niż określona w ustawie z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2277 ze zm.)
31. Operator ponosi odpowiedzialność wobec Organizatora, pasażerów i osób trzecich za szkody, będące następstwem wykonywania przewozów.
- 1) w przypadku, gdyby wobec Organizatora skierowane zostały jakiekolwiek roszczenia powstałe w związku z przewozami realizowanymi przez Operatora na podstawie niniejszej umowy lub wynikające z niewywiązania się przez Operatora z obowiązków wynikających z umowy, Operator przejmie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu i we własnym zakresie zaspokoi te roszczenia lub zwróci Organizatorowi wszelkie wypłacone przez niego kwoty.
 - 2) w przypadku, gdy na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Organizator byłby zobowiązany do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z przewozami realizowanymi przez Operatora na mocy niniejszej umowy, Operator niezwłocznie pokryje w pełni takie szkody lub zwróci Organizatorowi wszelkie wypłacone przez niego kwoty.
32. Operator świadcząc usługi określone w niniejszej umowie zobowiązany jest zapewnić pasażerom wygodną i prawidłową obsługę realizowanego przewozu.
33. Operator zapewnia w szczególności:
- 1) punktualność realizowanych usług (przyjazd i odjazd z poszczególnych przystanków zgodnie z rozkładem jazdy);
 - 2) podstawienie pojazdu zastępczego w przypadku awarii, jednak nie później niż w ciągu 30 minut od wystąpienia awarii;
 - 3) czystość pojazdów wewnątrz i na zewnątrz;
 - 4) prawidłowość i kompletność informacji o realizowanej usłudze w pojazdach oraz na przystankach;
 - 5) zabieranie pasażerów oczekujących na skorzystanie z usługi, w liczbie nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
 - 6) grzeczne i miłe zachowanie się personelu Operatora;
 - 7) szybkość i merytoryczność w rozpatrywaniu skarg pasażerów.
34. Kierowcy zobowiązani są do świadczenia usług o wysokim standardzie i udzielania klientom wszelkich informacji na temat świadczonych przewozów.
35. Kierowcy w szczególności zobowiązani są do udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym, o zaawansowanym wieku a także kobietom w ciąży.
36. Kierowcom zabrania się:
- 1) palenia w pojeździe tytoniu i papierosów w każdej postaci (także elektronicznych);

- 2) pozostawiania otwartych drzwi podczas jazdy;
 - 3) prowadzenia przez kierowcę podczas jazdy długotrwałych rozmów bezpośrednio lub przez telefon, przez długotrwałe rozmowy rozumie się rozmowy dłuższe niż czas przejazdu do kolejnego przystanku, rozmowy przez telefon komórkowy mogą odbywać się tylko przy wykorzystaniu zestawu słuchawkowego lub głośnomówiącego;
 - 4) prowadzenia autobusu z dwiema słuchawkami na uszach;
 - 5) przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy lub obok kabiny kierowcy, w części autobusu pomiędzy szybą czołową, a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego, nie dotyczy kontrolerów biletów dyspozytorów podczas dokonywania czynności służbowych w czasie jazdy autobusu.
37. Wszelkie skargi i reklamacje składane bezpośrednio do Operatora są rozpatrywane przez Operatora:
- 1) odpowiedź na skargi i reklamacje Operator przekazuje osobie składającej w formie przez nią żądanej (ustnie, pisemnie, w formie komunikacji elektronicznej);
 - 2) w każdym przypadku złożenia skargi bądź reklamacji Operator dąży do wyjaśnienia i polubownego załatwienia sprawy z pasażerem;
 - 3) w przypadku skarg i reklamacji składanych do organizatora, Operator udziela Organizatorowi niezbędnych wyjaśnień dotyczących przedmiotowej sytuacji;
 - 4) w przypadku stwierdzenia zasadności skargi lub reklamacji Operator niezwłocznie podejmie działania w celu zapobieżenia nieprawidłowościom w przyszłości;
 - 5) skargi i reklamacje anonimowe nie podlegają rozpatrzeniu.
38. Operator, podwykonawca Operatora wykonujący czynności w zakresie realizacji zamówienia jest zobowiązany do zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę tj. osób wykonujących czynności w ramach niniejszego zamówienia, gdzie wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy. Na Operatorze ciąży obowiązek zapewnienia, aby również podwykonawcy spełniali wszystkie wymogi względem osób zatrudnionych na umowę o pracę. Wymóg zatrudniania przez Operatora, podwykonawcę osób zatrudnionych na umowę o pracę dotyczy osób, które wykonują czynności bezpośrednio związane z wykonywaniem usługi tj.: wymóg w zakresie zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Operatora dotyczy osób wykonujących czynności kierowania pojazdem w zakresie realizacji zamówienia.