**Załącznik nr 9**

**do Umowy nr**

# Parametry jakościowe Przewozów

Wymagania jakościowe stawiane wykonawcy usługi publicznej (Operatorowi) uwzględniają kryteria jakości dotyczące dostępności usługi, informacji dla podróżnych, czasu realizacji świadczenia, komfortu podróży oraz bezpieczeństwa przewozów.

Egzekwowanie parametrów jakościowych powiązane jest systemowo z katalogiem kar umownych przewidzianych w Umowie.

W szczególności, Operator zobowiązany jest do:

1. Zapewnienia informacji o warunkach przewozu, w tym:
	1. Podawania do publicznej wiadomości (w tym w pociągach u drużyny pociągowej) rozkładu jazdy pociągów.
	2. Zapewnienie wewnętrznego i zewnętrznego oznakowania pociągu (wagonu) tablicami kierunkowymi i numerowymi zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego ds. transportu.
	3. Podawania do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty wyciągu aktualnych informacji o ofercie Operatora, w tym o stosowanych taryfach, ulgach ustawowych i komercyjnych, wyciągach z regulaminów, oraz numeru telefonu umożliwiającego uzyskanie przez podróżnego informacji o rozkładzie jazdy oraz opóźnionych i odwołanych pociągach.
	4. Informowania Organizatora o wprowadzeniu okresowych zmian rozkładu jazdy z uwagi na przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub wymuszone warunkami atmosferycznymi, bez konieczności uzgodnienia takich zmian.
	5. Prowadzenia czytelnej strony internetowej, zawierającej aktualne informacje o rozkładzie jazdy i zmianach, taryfach, promocjach, utrudnieniach w ruchu itd. Stworzenie możliwości pobrania i wydrukowania „liniowych” rozkładów jazdy.
	6. Zorganizowania sprzedaży biletów na wykonywane przez siebie przewozy z uwzględnieniem:
		* zagwarantowania stosowania wszystkich ulg ustawowych;
		* wyposażenia wszystkich drużyn konduktorskich w terminale mobilne do sprzedaży biletów;
		* zapewnienia promocji przewozów kolejowych.
2. Wykonywania przewozów przy zachowaniu odpowiedniego poziomu punktualności. Operator ponosi odpowiedzialność za opóźnienia pociągów, do których doszło z winy Operatora. Nie podlegają karze opóźnienia pociągów poniżej **5 minut.** Jako przyczyn opóźnień z winy przewoźnika, nie uwzględnia się następujących zdarzeń:
	1. Opóźnień spowodowanych potrzebą skomunikowania z innymi pociągami.
	2. Zapewnienia przewozu zastępczego zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo przewozowe.
	3. Zmian w kursowaniu pociągów, wprowadzonych doraźnie przez Zarządcę infrastruktury w związku z robotami, mającymi na celu zachowanie lub podwyższenie parametrów techniczno – eksploatacyjnych linii lub bezpieczeństwa ruchu, jeżeli zmiany te podane są do publicznej wiadomości.
	4. Zmian, spowodowanych stanem klęski żywiołowej lub wprowadzonych przez stosowne organa państwowe z uwagi na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa.
	5. Niezależnych od Operatora wypadków i wydarzeń na liniach kolejowych lub na terenie kolejowym.
3. Zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa, komfortu, należytej obsługi i higieny, a w szczególności:
	1. Utrzymania w pełnej sprawności systemów oświetlenia, klimatyzacji, wentylacji, ogrzewania, siedzeń, drzwi i okien oraz urządzeń do świetlnej i głosowej informacji dla podróżnych (w tym, świetlne tablice kierunkowe informujące o najbliższym zatrzymaniu w każdym wagonie/członie) we wszystkich nowych i zmodernizowanych pojazdach pasażerskich.
	2. Utrzymania, we wszystkich pojazdach pasażerskich, odpowiedniego poziomu higieny, w tym:
* czystych i zdezynfekowanych sedesów, umywalek, armatury sanitarnej oraz podłogi w kabinach WC, ponadto wyłożenie, w odpowiednich ilościach, środków higienicznosanitarnych (papieru toaletowego, ręczników papierowych, środków zapachowych, mydła w kostkach lub napełnienie dozowników mydłem w płynie), zapewnienie sprawności suszarek do rąk;
* opróżnienie i zapewnienie czystych pojemników na śmieci;
* czyste, odkurzone siedzenia, stoliki podokienne oraz usunięcie ze stolików i siedzeń nieczystości stałych (nie dotyczy plam na siedzeniach);
* utrzymanie w czystości podłogi pojazdów w tym mycie w miejscach zabrudzeń (rozlana substancja, płyn itp.);
* czyste uchwyty, poręcze i klamki drzwi wejściowych.
	1. Wyposażenie każdego składu pociągu, formowanego z nowych pojazdów, w co najmniej

jedną toaletę i jedno urządzenie, ułatwiające wsiadanie/wysiadanie i podróżowanie osób z ograniczoną możliwością poruszania się, oraz miejsca na rowery.

* 1. Zapewnienie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca pasażerom z dużym bagażem, którzy zgłoszą obsłudze pociągu taką potrzebę.
	2. Zapewnienie co najmniej 10% miejsc siedzących przeznaczonych do przewozu osób z ograniczoną możliwością poruszania się, w szczególności osób z niepełnosprawnościami, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi.
1. W przypadku braku możliwości uruchomienia pociągu w zestawieniu wynikającym z Umowy, zapewnienie pasażerom w pierwszej kolejności transportu innym pojazdem kolejowym (skład zastępczy).
2. Zapewnienia pasażerom Przewozów zastępczych w przypadku odwołania pociągu.
3. Terminowego przekazywania dokumentów związanych z realizacją Umowy.
4. Organizator zapewnia do realizacji przewozów tabor kolejowy w ilości 17 pojazdów szynowych który zostanie wydzierżawiony Operatorowi na zasadach określonych w umowie dzierżawy, stanowiącej załącznik nr 14 do umowy. Udostępnienie taboru Operatorowi zostanie odpowiednio uwzględnione przy wyliczaniu Rekompensat. Dane dotyczące taboru zawiera załącznik nr 10 do Umowy.
5. Organizator dopuszcza takie rozwiązanie, że Operator w celu sprawnej realizacji rozkładu jazdy będzie wykorzystywał również swój tabor. W takiej sytuacji Operator uzupełni załącznik nr 8 do Umowy o dodatkowy tabor, który będzie wykorzystywany przez niego do realizacji przewozów w ramach Umowy. Każdy pojazd Operatora, którym wykonywane będą objęte niniejszą Umową przewozy, powinien być co najmniej po wykonaniu ostatniego najwyższego przeglądu poziomu utrzymania przewidzianego Dokumentacją Systemu Utrzymania i być wyposażony w ogrzewanie, klimatyzację, toaletę dostosowaną do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, udogodnienia dla osób o ograniczonej możliwości poruszania w zakresie wsiadania/wysiadania z pojazdu, miejsca na przewóz rowerów.
6. Pojazdy wykorzystywane do realizacji usługi muszą posiadać zezwolenie/świadectwo lub inny ważny dokument dopuszczający do eksploatacji typu pojazdu kolejowego, o którym mowa w ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.
7. Tabor musi być oznakowany zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 3 stycznia 2013 r. w sprawie sposobu prowadzenia rejestru oraz sposobu oznakowania pojazdów kolejowych.
8. Zestawienia składów pociągów (pojazdy pojedyncze/podwójne) powinno być dostosowane do potoków pasażerskich.
9. Część składu pociągu udostępniana podróżnym powinna być wyposażona min. w:
10. wentylację, klimatyzację oraz ogrzewanie zapewniających komfort termiczny wewnątrz składu,
11. toaletę w układzie zamkniętym dostosowaną do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością,
12. udogodnienia dla osób o ograniczonej możliwości poruszania w zakresie wsiadania/wysiadania z pojazdu,
13. miejsca na przewóz rowerów,
14. system zliczania pasażerów ze zdalnym dostępem do danych dla Organizatora,
15. pokładowe wifi,
16. Operator zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do zaplecza technicznego, w którym będą realizowane naprawy, przeglądy techniczne pojazdów kolejowych wykorzystywanych do realizacji usługi.
17. Operator zobowiązany jest do utrzymania odpowiedniej rezerwy taborowej umożliwiającej realizację zleconych przewozów w sposób nieprzerwany podczas koniecznych do przeprowadzenia przeglądów i napraw wykorzystywanych pojazdów kolejowych,
18. Organizator dopuszcza wykonywanie przewozów taborem innym niż wskazany w Załączniku nr 10 do umowy, po każdorazowym pisemnym uzgodnieniu z Organizatorem.
19. Zapewnienia wyznaczonych parametrów jakościowych dla taboru.