

Normy dotyczące jakości i parametry jakościowe związane ze świadczeniem 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.

Kryteria te znajdują odzwierciedlenie w parametrach nowego taboru wprowadzanego do eksploatacji oraz wymaganiach wobec taboru zmodernizowanego.

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

W szczególności, Operator zobowiązany jest do:

- **Zapewnienia informacji o warunkach przewozu**, w tym:
 - o Podawania do publicznej wiadomości (w tym w pociągach, u kierownika pociągu) rozkładu jazdy pociągów oraz drukowanej informacji o planowanych zmianach tego rozkładu.
 - o Zapewnienia zapowiedzi megafonowych wszystkich pociągów na stacjach i na przystankach osobowych, na których znajdują się czynne urządzenia nagłaśniające.
 - o Podawania do publicznej wiadomości wyciągu aktualnych informacji o ofercie Przewoźnika, w tym o stosowanych taryfach, ulgach ustawowych i komercyjnych, wyciągach z regulaminów. Powiadomianie pasażerów przy pomocy **Komunikatora iSMS** o aktualnej sytuacji ruchowej.
 - o Informowania Organizatora o wprowadzeniu przez zarządcę infrastruktury okresowych zmian w rozkładzie jazdy, z uwagi na przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub wymuszone warunkami atmosferycznymi, bez konieczności uzgodnienia takich zmian.
 - o Prowadzenia przejrzystej strony internetowej, zawierającej aktualne informacje o rozkładzie jazdy i zmianach, taryfach, promocjach, utrudnieniach w ruchu itd. Stworzenie możliwości pobrania i wydrukowania przez podróżnych, tabelarycznych rozkładów jazdy.

Zorganizowania sprzedaży biletów na wykonywane przez siebie przewozy i inne usługi, z uwzględnieniem:

- o Zagwarantowania stosowania wszystkich ulg ustawowych.
 - o Wyposażenia wszystkich drużyn konduktorskich w terminale mobilne do sprzedaży biletów.
-
- **Wykonywania przewozów przy zachowaniu odpowiedniego poziomu punktualności**, przy czym za opóźnienie uważać się będzie przekroczenie czasu odjazdu / przyjazdu pociągu o 10 min. w stosunku do czasów, podanych w rozkładzie jazdy. Jako przyczyn opóźnień z winy przewoźnika, nie uwzględnia się przy tym następujących zdarzeń:
 - opóźnień spowodowanych potrzebą skomunikowania z innymi pociągami;
 - zapewnienia przewozu zastępczego zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo przewozowe;
 - 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;
 - zmian, spowodowanych stanem klęski żywiołowej lub wprowadzonych przez stosowne organa państwowe z uwagi na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa;
 - niezależnych od Operatora wypadków i wydarzeń na liniach kolejowych lub na terenie kolejowym.
 - **Zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa, komfortu, należytej obsługi i higieny**, a w szczególności:
 - o Utrzymania w pełnej sprawności oświetlenia, ogrzewania, siedzeń, drzwi i okien, a w pojazdach które są wyposażone w niezbędne urządzenia i systemy klimatyzacji, wentylacji i głosowej informacji dla podróżnych.
 - o Utrzymania, we wszystkich pojazdach pasażerskich, odpowiedniego poziomu higieny, w tym,:

Na stacjach początkowych (Białystok, Ełk, Suwałki, Kuźnica Białostocka, Czeremcha, Hajnówka) czystych i zdezynfekowanych sedesów, umywalk,

armatury sanitarnej oraz podłogi w kabinach WC, ponadto wyłożenie, w odpowiednich ilościach, środków higieniczno - sanitarnych (papieru toaletowego, ręczników papierowych, środków zapachowych, mydła w kostkach lub napełnienie dozowników mydłem w płynie),

- opróżnienie i zapewnienie czystych pojemników na śmieci i wyłożenie ich woreczkami foliowymi;
 - czyste 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.
- o Wyposażenie każdego składu pociągu, formowanego z nowych pojazdów, w co najmniej jedną toaletę i jedno urządzenie po każdej stronie, ułatwiające wsiadanie, wysiadanie i podróżowanie osób niepełnosprawnych, oraz min. 3 miejsca do przewozu rowerów (tylko EN57AL) .

- **W przypadku braku możliwości uruchomienia pociągu w zestawieniu wynikającym z Umowy, zapewnienie pasażerom w pierwszej kolejności transportu innym pojazdem kolejowym (skład zastępczy).**
- **Zapewnienie pasażerom komunikacji zastępczej w przypadku odwołania pociągu z winy Operatora**
- **Zapewnienia wyznaczonych parametrów jakościowych dla taboru**

I. elektryczne zespoły trakcyjne

EZT serii EN57

Wyszczególnienie	Wymagania organizatora
Liczba miejsc	- ilość miejsc siedzących: 180 - 188, - łączna liczba miejsc siedzących i stojących max 650
Maksymalna prędkość eksploatacyjna	110 km/h
Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)	Maks. 0,5 m/s ² przy nieobciążonej jednostce
Drzwi zewnętrzne	drzwi dwupłatowe
Toalety	dwie toalety w pojeździe, w systemie otwartym

Układ siedzeń	układ naprzeciwległy, szeregowy
Komfort cieplny przedziałów pasażerskich	ogrzewanie elektryczne, konwekcyjne
Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich	półki na bagaż, stoliki podokienne

EZT serii EN57 AL

Wyszczególnienie	Wymagania organizatora
Liczba miejsc	- ilość miejsc siedzących: 162 - 176 w tym 2 uchylnie, - łączna liczba miejsc siedzących i stojących max 455 - 550
Maksymalna prędkość eksploatacyjna	120 km/h
Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)	Śr. 0,8 m/s ² (0-40 km/h)
Drzwi zewnętrzne	drzwi dwupłatowe, odskokowo – przesuwne,
Toalety	dwie toalety w pojeździe, w systemie zamkniętym
Układ siedzeń	układ naprzeciwległy, szeregowy
Komfort cieplny przedziałów pasażerskich	- nagrzewnice wentylatorowe, - klimatyzacja
Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich	półki na bagaż, stoliki podokienne, system monitoringu przedziałów pasażerskich, elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej, wyświetlanie reklam ,

II. spalinowe zespoły trakcyjne

SZT serii SA105

Wyszczególnienie	Wymagania organizatora
Liczba miejsc	- ilość miejsc siedzących 44 (w tym składane 2) - łączna liczba miejsc siedzących i stojących 91
Maksymalna prędkość eksploatacyjna	Max. 100 km/h
Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)	0,4 - 1,2 m/s ²
Drzwi zewnętrzne	- drzwi dwupłatowe, odskokowo – przesuwne, - pomost dla osób na wózkach inwalidzkich, wjazd z obu stron wagonu;
Toalety	jedna toaleta w systemie zamkniętym – nie przystosowana dla inwalidów na wózkach.
Siedzenia dla pasażerów	indywidualne
Układ siedzeń	- układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane - 1 miejsce na wózek inwalidzki,
Komfort cieplny przedziałów pasażerskich	- ogrzewanie wodne konwekcyjne, wymuszone (dolne), nawiewne (górne), - klimatyzacja

Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich	-elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej , - system monitoringu przedziałów pasażerskich,
--	--

SZT serii SA108

Wyszczególnienie	Wymagania organizatora
Liczba miejsc	- ilość miejsc siedzących 110 (w tym składane 10) - łączna liczba miejsc siedzących i stojących 205
Maksymalna prędkość eksploatacyjna	100 km/h
Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)	0,4 - 1,2 m/s ²
Drzwi zewnętrzne	- drzwi dwupłatowe, odskokowo – przesuwne, - pomost dla osób na wózkach inwalidzkich zainstalowany przy drzwiach umożliwiający wjazd z obu stron wagonu;
Toalety	jedna toaleta w systemie zamkniętym – nie przystosowana dla inwalidów na wózkach.
Siedzenia dla pasażerów	indywidualne
Układ siedzeń	- układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane - 2 miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
Komfort cieplny przedziałów pasażerskich	- ogrzewanie wodne konwekcyjne, wymuszone (dolne), nawiewne (górne), - klimatyzacja
Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich	-elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej, - system monitoringu przedziałów pasażerskich

SZT serii SA133

Wyszczególnienie	Wymagania organizatora
Liczba miejsc	- ilość miejsc siedzących 138 - 145 (w tym składane 5 - 8) - łączna liczba miejsc siedzących i stojących 280,
Maksymalna prędkość eksploatacyjna	120 km/h
Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)	Brak danych
Drzwi zewnętrzne	- drzwi dwupłatowe, odskokowo – przesuwne, - pomost dla osób na wózkach inwalidzkich zainstalowany przy drzwiach umożliwiający wjazd z obu stron wagonu;
Toalety	jedna toaleta w systemie zamkniętym, przystosowana dla inwalidów na wózkach.
Siedzenia dla pasażerów	indywidualne

Układ siedzeń	- układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane
	- 2 miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
Komfort cieplny przedziałów pasażerskich	- ogrzewanie wodne, konwekcyjne, wymuszone - klimatyzacja,
Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich	-elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej, wyświetlanie reklam ,
	- system monitoringu przedziałów pasażerskich ,