Załącznik Nr 3

do Umowy nr ……………….

Załącznik Jakościowy

**I Parametry jakościowe**

* + 1. W celu zapewnienia właściwej obsługi pasażerów przewoźnik zapewnia w każdym z pociągów obecność kierownika w postaci jednoosobowej obsady pociągowej,   
       a w uzasadnionych przypadkach obsadę dwuosobową (kierownik pociągu   
       i konduktor).
    2. Sieć sprzedaży biletów na pociągi Przewozów Regionalnych sp. z o.o. obejmuje następujące kanały dystrybucji:
       - * Kasy biletowe własne i przewoźników, z którymi zostały zawarte odrębne umowy,
         * Obsługa pociągu
         * Internet
         * Biletomaty stacjonarne ( w wybranych lokalizacjach)
         * nowe innowacyjne wprowadzone w trakcie trwania umowy
    3. Sprzedaż biletów:
       - * zagwarantowana możliwość nabycia wszystkich biletów w czynnych kasach biletowych PR oraz wybranych ofert w kasach przewoźników, z którymi PR zawarły odrębne umowy
         * zagwarantowana możliwość nabycia biletów na przejazd w pociągu wg wybranych ofert taryfowych;
         * zagwarantowana możliwość dokonania płatności w kasach własnych również przy użyciu kart debetowych i kredytowych (funkcjonujących na terenie województwa śląskiego);
         * zagwarantowane stosowanie wszystkich ulg ustawowych;
         * zapewnienia promocji przewozów kolejowych m.in. poprzez stosowanie promocji biletowych i bezpłatnej dystrybucji „liniowych” rozkładów jazdy.
    4. Informacja o rozkładzie jazdy i warunkach przewozu
       - * Przewoźnik udostępnia rozkład jazdy na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl) w postaci liniowych rozkładów jazdy oraz   
           w wyszukiwarkach internetowych np. [www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl)
         * Przewoźnik zapewnia informacje o warunkach przewozu:
* podawanie do publicznej wiadomości rozkładu jazdy pociągów oraz informacji o zmianach rozkładu.
* podanie do publicznej wiadomości pełnych i aktualnych informacji   
  o ofercie Operatora, w tym o stosowanych taryfach, ulgach ustawowych i komercyjnych, wyciągach z regulaminów.
* prowadzenie strony internetowej, zawierającej aktualne informacje o rozkładzie jazdy i zmianach, taryfach, promocjach, utrudnieniach w ruchu itp. oraz stworzenie możliwości pobrania i wydrukowania przez podróżnych tabelarycznych rozkładów jazdy.
* infolinię dla pasażerów czynną przez 24 h, gdzie jest możliwe uzyskanie informacji nt. rozkładu jazdy pociągów, taryfy, cen biletów,
* osób niepełnosprawnych
  + 1. W celu obsługi grup pasażerów i osób niepełnosprawnych Przewoźnik ma wypracowane procedury obsługi takich pasażerów, umożliwiające im z 48 godzinnym odpowiednim wyprzedzeniem niezbędnym dla obsługi tego typu grup pasażerów skorzystanie z usług przewoźnika.
    2. Obsługa klienta:
       - * Przewoźnik zapewnia obsługę podróżnych przez kulturalny   
           i wykwalifikowany personel, zobowiązany w szczególności do:
* wykonywania obowiązków w schludnym umundurowaniu,
* traktowania pasażerów w sposób kulturalny i uprzejmy,
* udzielania pasażerom pełnej informacji dotyczącej świadczenia Usług, obowiązujących rozkładów jazdy i regulaminu PR,
* zapewniania w miarę możliwości pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca, osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej zdolności ruchowej, którzy zgłosili obsłudze pociągu taką potrzebę.
  + 1. Punktualność
       - * Przewoźnik zapewnia wykonywanie przewozów przy zachowaniu punktualności (rozliczanej kwartalnie) na poziomie co najmniej 91 % dla pociągów wg. czasu przyjazdu i odjazdu. Opóźnienie uważać się będzie przekroczenie czasu odjazdu lub przyjazdu pociągu powyżej 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 nie dłuższych niż 30 minut; z wyjątkiem realizacji skomunikowania ostatniego w dobie;
* 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 organy państwowe z uwagi na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa lub Siłą Wyższą.
* niezależnych od Przewoźnika wypadków i wydarzeń na liniach kolejowych lub na terenie kolejowym tj. przekroczenia czasu przyjazdu lub odjazdu spowodowanego przez przyczyny zewnętrzne oraz przyczyny wtórne zgodnie z zapisami instrukcji wewnętrznej spółki PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.

**II Parametry techniczno – użytkowe pojazdów kolejowych**

1. Przewozy objęte umową będą realizowane:

**Elektryczne zespoły trakcyjne spełniającymi poniższe parametry:**

EZT serii EN57 (EN57SPOT)

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 180,  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 300, przy założeniu 4 osoby/m2 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 110 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | 0,8-1,1 m/s2 (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe |
| Toalety | co najmniej jedna toaleta w pojeździe |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, lub naprzeciwległy i szeregowy |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie konwekcyjne |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne |

EZT serii EN71

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 260, |
| - łączna liczba miejsc 624 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 110 km/h |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe rozsuwane |
| Toalety | dwie toalety w pojeździe |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie konwekcyjne |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne |

EZT serii EN57AL

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 180,  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 374, przy założeniu 4 osoby/m2 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 120 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-40 km/h) | 0,8 m/s2 (0-40 km/h) przy nominalnym obciążeniu |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe |
| Toalety | jedna toaleta w pojeździe |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, lub naprzeciwległy i szeregowy |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | Nagrzewnice elektryczne 3x400V z obiegiem wymuszonym rozmieszczone pod siedzeniami i przy ścianach i zintegrowane z klimatyzatorami dachowymi |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne |

EZT serii ED72A (ED72Aa)

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 200,  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 300, przy założeniu 4 osoby/m2 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 110 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | 0,8-1,1 m/s2 (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe |
| Toalety | dwie toalety w pojeździe |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne, |

**pojazdy dzierżawione**

EZT serii EN96

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 100,  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 150, przy założeniu 4 osoby/m2 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 110 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | 0,8-1,1 m/s2 (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe |
| Toalety | jedna toaleta w systemie zamkniętym |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne |

EZT serii EN63A, EN64

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 150,  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 200, przy założeniu 4 osoby/m2 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 110 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | 0,8-1,1 m/s2 (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe |
| Toalety | Jedna toaleta w pojeździe |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne |

II. **spalinowe zespoły trakcyjne - autobusy szynowe**

SZT serii SA103

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min 70 (w tym składane)  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 160 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 120 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | Min. 0,5 ms2 przy nominalnym obciążeniu |
| 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 |
| Siedzenia dla pasażerów | indywidualne |
| Układ siedzeń | - układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane  - 1 miejsce dla osób na wózkach inwalidzkich, |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | - ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | -elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej,  - system monitoringu przedziałów pasażerskich |

SZT serii SA109

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących 73 (w tym składane)  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 173 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 100 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | Min. 0,5 ms2 przy nominalnym obciążeniu |
| 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 |
| Siedzenia dla pasażerów | indywidualne |
| Układ siedzeń | układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej, |

SZT serii SA134

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących 134 (w tym składane) |
| - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 281 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 120 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | Min. 0,5 ms2 przy nominalnym obciążeniu |
| 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 |
| Siedzenia dla pasażerów | indywidualne |
| Układ siedzeń | - układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane |
| - 2 miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich, |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | - ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | -elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej, |
| - system monitoringu przedziałów pasażerskich |

SZT serii SA137

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących 140 (w tym składane)  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 284, przy założeniu 4 osoby/m2 |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 120 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-40 km/h) | Min. 0,45 ms2 przy nominalnym obciążeniu |
| 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 |
| Siedzenia dla pasażerów | indywidualne |
| Układ siedzeń | - układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane  - 2 miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich, |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | - ogrzewanie konwekcyjne, klimatyzacja |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | -elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej,  - system monitoringu przedziałów pasażerskich |

III. Autobusy szynowe

Elektryczny AS serii EN-81

|  |  |
| --- | --- |
| **Wyszczególnienie** | **Wymagania organizatora** |
| Liczba miejsc | - ilość miejsc siedzących min. 60,  - ilość miejsc stojących min. 80 przy założeniu 4 osoby/m2,  - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 140, |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna | Nie mniej niż 110 km/h |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | Min. 0,5 m/s2 (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu |
| Drzwi zewnętrzne | drzwi dwupłatowe |
| Toalety | jedna toaleta w pojeździe |
| Układ siedzeń | układ mieszany |
| Komfort cieplny przedziałów pasażerskich | ogrzewanie elektryczne nawiewne, przedziały klimatyzowane |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | półki na bagaż, stoliki podokienne |

1. Przewoźnik zapewnieni podróżnym odpowiednie warunki bezpieczeństwa, komfortu, należytej obsługi i higieny odpowiadających wymaganiom transportu kolejowego a w szczególności:
   * + - * wewnętrznej i zewnętrznej czystości pojazdów przed rozpoczęciem jazdy ze stacji, na której pociąg rozpoczyna bieg w tym:

* zapewnieniu czystości w kabinach WC,
* wyłożeniu środków higieniczno – sanitarnych (papieru toaletowego, ręczników papierowych (oprócz pojazdów wyposażonych w suszarki elektryczne), środków zapachowych, mydła w kostkach lub napełnienie dozowników mydłem w płynie);
* opróżnieniu, wyczyszczeniu wszystkich pojemników na śmieci i wyłożeniu ich woreczkami foliowymi;
* wytarciu z kurzu siedzeń nie tapicerowanych, stolików podokiennych oraz usunięciu ze stolików i siedzeń nieczystości stałych (nie dotyczy plam na siedzeniach);
* wyczyszczeniu uchwytów, poręczy i klamek drzwi wejściowych;
  + - * + sprawnie działającego oświetlenia wewnętrznego oraz innych elementów wyposażenia mających wpływ na bezpieczeństwo pasażerów, np. uchwyty, siedzenia,
        + sprawnie działającej wentylacji (klimatyzacji) i ogrzewania każdego wagonu,
        + sprawności technicznej drzwi i okien w każdym wagonie,
        + umieszczenia z przodu i z tyłu pociągów zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych oraz składach wyposażonych w boczne wyświetlacze również z boku wagonów informacji dotyczącej stacji docelowej.
* umieszczenia w pojazdach wyciągu z regulaminu przewozu osób i rzeczy

1. Przewoźnik będzie podejmował aktywne działania na rzecz rozszerzenia w kolejnych latach ilości obsługiwanych obiegów nowym taborem dostosowanym do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Na potrzeby organizatora przewozów Spółka Przewozy Regionalne przygotuje sprawozdania z wykonania norm jakości opisanych w niniejszym załączniku w terminie do 31 stycznia roku następującego po każdym kolejnym Okresie Wykonywania Przewozów