

## 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,
    - ✓ umieszczenie w pojazdach wyciągu z regulaminu, schemat obsługiwanej linii wraz z oznaczeniem poszczególnych przystanków.
5. W celu obsługi grup pasażerów i osób niepełnosprawnych Przewoźnik ma wypracowane procedury obsługi takich grup pasażerów, umożliwiające im z 48

godzinnym odpowiednim wyprzedzeniem niezbędnym dla obsługi tego typu grup pasażerów skorzystanie z usług przewoźnika.

#### 6. 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.

#### 7. 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

| <b>Wyszczególnienie</b>             | <b>Wymagania organizatora</b>  |
|-------------------------------------|--|
| Liczba miejsc                       | - ilość miejsc siedzących min. 180,<br>- łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 300, przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup> |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna  | Nie mniej niż 110 km/h   |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h) | 0,8-1,1 m/s <sup>2</sup> (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu  |

|  |  |
|--|--|
| Drzwi zewnętrzne                               | drzwi dwupłatowe                                     |
| Toalety  | dwie toalety 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

| <b>Wyszczególnienie</b>                        | <b>Wymagania organizatora</b>                                     |
|--|---|
| Liczba miejsc                                  | - ilość miejsc siedzących min. 260,<br>- 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

| <b>Wyszczególnienie</b>                        | <b>Wymagania organizatora</b>   |
|--|---|
| Liczba miejsc                                  | - ilość miejsc siedzących min. 180,<br>- łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 374, przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup>          |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna             | Nie mniej niż 120 km/h  |
| Przyspieszenie rozruchu (0-40 km/h)            | 0,8m/s <sup>2</sup> (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

| <b>Wyszczególnienie</b> | <b>Wymagania organizatora</b> |
|-------------------------|-------------------------------|
|-------------------------|-------------------------------|

|  |  |
|--|--|
| Liczba miejsc                                  | - ilość miejsc siedzących min. 200,<br>- łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 300, przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup> |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna             | Nie mniej niż 110 km/h   |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)            | 0,8-1,1 m/s <sup>2</sup> (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

| <b>Wyszczególnienie</b>                        | <b>Wymagania organizatora</b>  |
|--|--|
| Liczba miejsc                                  | - ilość miejsc siedzących min. 100,<br>- łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 150, przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup> |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna             | Nie mniej niż 110 km/h   |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)            | 0,8-1,1 m/s <sup>2</sup> (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

| <b>Wyszczególnienie</b>                  | <b>Wymagania organizatora</b>  |
|--|--|
| Liczba miejsc                            | - ilość miejsc siedzących min. 150,<br>- łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 200, przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup> |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna       | Nie mniej niż 110 km/h   |
| Przyspieszenie rozruchu (0-50 km/h)      | 0,8-1,1 m/s <sup>2</sup> (0-50 km/h) przy nominalnym obciążeniu  |
| Drzwi zewnętrzne                         | drzwi dwupłatowe   |
| Toalety                                  | dwie toalety 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)<br>- 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 ms <sup>2</sup> przy nominalnym obciążeniu   |
| Drzwi zewnętrzne                         | - drzwi dwupłatowe, odskokowo – przesuwne,<br>- pomost dla osób na wózkach inwalidzkich zainstalowany przy drzwiach umożliwiającą wjazd z obu stron wagonu; |
| Toalety                                  | jedna toaleta w systemie zamkniętym   |
| Siedzenia dla pasażerów                  | indywidualne  |
| Układ siedzeń                            | - układ naprzeciwległy, szeregowy, częściowo składane<br>- 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)<br>- 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 ms <sup>2</sup> przy nominalnym obciążeniu   |
| Drzwi zewnętrzne                         | - drzwi dwupłatowe, odskokowo – przesuwne,<br>- pomost dla osób na wózkach inwalidzkich zainstalowany przy drzwiach umożliwiającą 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

| <b>Wyszczególnienie</b>                        | <b>Wymagania organizatora</b>  |
|--|--|
| 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 ms <sup>2</sup> 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

| <b>Wyszczególnienie</b>                        | <b>Wymagania organizatora</b>  |
|--|--|
| Liczba miejsc                                  | - ilość miejsc siedzących 140 (w tym składane)   |
|  | - łączna liczba miejsc siedzących i stojących min. 284, przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup>  |
| Maksymalna prędkość eksploatacyjna             | Nie mniej niż 120 km/h   |
| Przyspieszenie rozruchu (0-40 km/h)            | Min. 0,45 ms <sup>2</sup> 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   |
|  | -elektroniczny system zewnętrznej i wewnętrznej informacji pasażerskiej zapewniający przekazywanie informacji w formie wizualnej i dźwiękowej, |
| Pozostałe wyposażenie przedziałów pasażerskich | - system monitoringu przedziałów pasażerskich  |

### III. Autobusy szynowe

#### Elektryczny AS serii EN-81

| <b>Wyszczególnienie</b>                        | <b>Wymagania organizatora</b>   |
|--|---|
| Liczba miejsc                                  | - ilość miejsc siedzących min. 60,<br>- ilość miejsc stojących min. 80 przy założeniu 4 osoby/m <sup>2</sup> ,<br>- 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/s <sup>2</sup> (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  |

2. Przewoźnik zapewni podrożnym 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, środków zapachowych, mydła w kostkach lub napełnienie dozowników mydłem w płynie);
  - opróżnieniu, wyczyszczeniu wszystkich pojemników na śmieci i wyłożeniu ich workami foliowymi;
  - wytarciu z kurzu siedzeń nie tapicerowanych, stolików podokiennech 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.

3. Przewoźnik będzie podejmował aktywne działania na rzecz wprowadzania w taborze nowoczesnych rozwiązań (np. instalacja systemu monitoringu, systemu informacji

pasażerskiej, liczników pasażerów, toalety z zamkniętym obiegiem i in.) oraz rozszerzenia w kolejnych latach ilości obsługiwanych obiegów nowym i zmodernizowanym taborem dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

4. Na potrzeby organizatora przewozów Spółka Przewozy Regionalne przygotowuje sprawozdania z wykonania norm jakości opisanych w niniejszym załączniku w terminie do 31 stycznia 2017 roku.