

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

I. A Szolgáltatás nyújtásának általános feltételei

1. Különjárat közlekedés

Különjárat esetében a Szolgáltatónak a járműveken egyértelműen jeleznie kell, hogy azok különjáratként üzemelnek. A különjárat közlekedés nem veszélyeztetheti a szolgáltatás szerződés szerű teljesítését.

2. Reklám

A Szolgáltató a járművek külső és belső felületét reklámozás céljára hasznosíthatja.

3. Biztosítás

A Szolgáltatónak rendelkeznie kell a hatályos jogszabályok szerinti kötelező biztosításokkal (különösen kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással), valamint szolgáltatói felelősségbiztosítással (az utas és/vagy poggyászának károsodására vonatkozóan). A biztosítási kötvényeket a szolgáltatás megkezdését megelőzően legalább 10 munkanappal be kell mutatni és másolatban átadni a megrendelőnek.

II. Járművel kapcsolatos elvárások

1. A szolgáltatásba bevonható járművek

A Szolgáltató köteles a szolgáltatást a Járműspecifikációban meghatározott jellemzőkkel rendelkező járművekkel teljesíteni.

A Szolgáltatónak rendelkeznie kell a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettség biztonságos teljesítéséhez szükséges mennyiségű tartalék járművel, melyekre ugyanúgy vonatkoznak a Jármű specifikációban meghatározott elvárások.

A szolgáltatást teljesítő járművek rendszámát és gyártási évét (a tartalék járműveket is, valamint a járműállomány változása esetén is) a Szolgáltató a szolgáltatásba állítás napját megelőzően legalább 10 munkanappal köteles lejelenteni a megrendelőnek.

2. A járművek elvárt műszaki, higiéniai és esztétikai állapota

A Szolgáltató járműveit (beleértve a megrendelő által rendelkezésre bocsátott járműveket) köteles a mindenkor hatósági követelményeknek megfelelően karbantartani, és a Járműspecifikációban megadott követelmények teljesítését folyamatosan biztosítani. Az autóbusz berendezéseit, felszerelését és tartozékát ép, üzemképes, használható állapotban kell a Szolgáltatónak tartani. Folyamatosan köteles arról gondoskodni, hogy a forgalomban résztvevő jármű esztétikai, higiéniai állapota a szerződés teljes időtartama alatt a szolgáltatáshoz elvárt színvonalú legyen.

A jármű belső esztétikai állapota akkor megfelelő, ha padlózata, mennyezete, oldalfalai, ajtói, ablakai és berendezési tárgyai (utasülések, kapaszkodók, jegyértékesítő/jegykiadó készülékek, utastájékoztató táblák és matricák, stb.) épek, tiszták, firkálástól és egyéb hasonló rongálástól mentesek, valamint a jármű belső felülete korróziómentes.

A jármű külső esztétikai állapota akkor megfelelő, ha karosszéria és az ablakfelületek tiszták, a karosszéria nem rendelkezik forgalombiztonságot veszélyeztető sérüléssel, a jármű külső felülete az időjárásnak megfelelően mosott és korróziómentes.

3. Járművek külső megjelenése

A Szolgáltató köteles folyamatosan biztosítani a Járműspecifikációban megadott követelmények teljesítését.

4. Utaskiszolgálással kapcsolatos járműtartozékok

A Szolgáltató köteles folyamatosan biztosítani a Járműspecifikációban meghatározott járműtartozékok működőképességét, és azokat rendeltetésszerűen működtetni.

III. Forgalmi előírások

1. Előírások és szabályzatok

A vállalkozó köteles a jogszabályokat és hatósági előírásokat betartani, járműveit a KRESZ-nek megfelelően közlekedtetni.

A járműveken érvényes Utazási feltételek kidolgozása és betartatása a Szolgáltató feladata.

2. Menetrend szerinti közlekedés

A járműveknek menetrend szerint kell közlekedniük. Ez mind a végállomási indulásokra és érkezésekre, mind a megállóhelyi indulásokra vonatkozik.

Megfelelőnek minősül végállomási indulás esetén az előírtnál nem korábbi, és legfeljebb 3 perccel későbbi indulás; megállóhelyi áthaladás esetén az előírtnál nem korábbi, és legfeljebb 3 perccel későbbi indulás, ahol az esetleges előírt csatlakozás létrejön; végállomási érkezés esetén pedig a megelőző megállóra előírt indulási időpontnál nem korábbi és az előírtnál legfeljebb 3 perccel későbbi érkezés.

Amennyiben forgalmi okokból a menetrend szerinti közlekedés nem teljesíthető, azt a menetlevélben rögzíteni kell az ok pontos megnevezésével.

3. Eljárás járműhiba vagy baleset esetén

Járműhiba vagy baleset esetén a Szolgáltatónak haladéktalanul gondoskodnia kell a kieső jármű pótlásáról, a menetrend szerinti közlekedés mihamarabbi helyreállításáról és az utasok megfelelő tájékoztatásáról.

IV. Utaskapcsolat, utastájékoztatás

1. Járműfedélzeti utastájékoztatás

Azokon a járműveken, amelyek működőképes utastájékoztató kijelzőkkel vannak felszerelve, a kijelzők méretétől függően meg kell jeleníteni a viszonylatszámot és lehetőség szerint a végállomást, valamint szükség esetén az útvonalat egyértelműsítő információkat.

Amennyiben az elektromos kijelző készülékek meghibásodnak, a járművön legalább 900 x 195 x 2 mm méretű utas-tájékoztató laptáblát kell kihelyezni a homlokfalra. Ezek külső oldalán fel kell tüntetni a viszonylat számát, a végállomásokat és szükség esetén az útvonalat egyértelműsítő információkat.

2. Megállóhelyi utas-tájékoztatás

Szolgáltató feladata, hogy minden megállóban a megállóhely közúti jelzőtábla alatt folyamatosan ki legyen helyezve a megállóhely nevét jelző tábla, a járműről is jól olvasható felirattal.

Szintén Szolgáltató feladata, hogy minden megállóban az utasok által elérhető helyen folyamatosan ki legyenek helyezve a megállóhelyi menetrendi lapok a mindenkori hatályos menetrendnek megfelelő tartalommal. Ez magában foglalja a megállóhelyi menetrendi lapok megtervezését, sokszorosítását és kihelyezését, valamint szükség esetén pótlását, illetve cseréjét

3. Egyéb utastájékoztatás

A Szolgáltató honlapján elérhetővé kell tegye a mindenkori menetrendet viszonylatonként, valamint a megállóhelyeket is tartalmazó hálózati térképet. A honlapon közzé kell tenni a mindenkori hatályos üzletszabályzatot és utazási feltételeket, a díjszabást, a jegy- és bérletértékesítő helyek listáját (beleértve azok elérhetőségét, nyitva-tartását, az értékesített díjtermékek körét és az elfogadott fizetési módokat). A honlapon folyamatosan meg kell jeleníteni az aktuális és tervezett menetrendi változásokat.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati és információs irodát kell fenntartson, ahol szintén tájékoztatást kell adjon a fenti információkról, valamint feladata menetrendi füzetek készítése.

4. Díjtermék értékesítés

A vállalkozó köteles a megrendelő által a 2. számú mellékletben meghatározott díjtermékeket a végállomási infrastruktúra legalább kettő értékesítési pontján értékesíteni, valamint a járműveken csak menetjegy értékesítését biztosítani. Az értékesítési pontokon minden díjtermék elérhető kell, hogy legyen, és bankkártyás fizetési lehetőségnek is lennie kell. Az értékesítendő díjtermékek köre a szerződés időtartama alatt a megrendelő döntése alapján változhat.

5. Utazási jogosultság ellenőrzése és az első ajtós felszállás

A hálózaton első ajtós felszállási rend van érvényben, melynek megváltoztatása a megrendelő hatásköre. A járművezető első ajtós felszállási rend esetén köteles ellenőrizni az utazási jogosultságot, valamint munkavégzése során menetjegyet árusítani. A mindenkori viteldíjakról, kedvezményekről és az utazási jogosultság igazolására alkalmas dokumentumok, díjhordozók köréről a megrendelő köteles tájékoztatni a Szolgáltatót.

6. Mozgásukban korlátozott személyek szállítása

Alacsonypadlós, illetve alacsony belépésű jármű esetén a Szolgáltató járművezetői kötelesek segíteni a mozgásukban korlátozott utasokat a járműre való fel- és leszállásban. Kerekesszékekkel közlekedő személy felszállási szándékának észlelése vagy leszállási szándékának jelzése esetén a járművezető rámpával felszerelt jármű esetén a rámpa használatával köteles segíteni a fel- vagy leszállást. Ha nincs kísérő, aki a mozgásban korlátozott személyt segíteni tudná a fel- vagy leszállásnál, a járművezető (a szükséges óvintézkedések mellett - jármű rögzítése, vezetőfülke bezárása -) a vezetőfülkét elhagyva köteles segítséget nyújtani.

V. Járművezetőkre vonatkozó előírások

1. Alapvető elvárások

A vállalkozó felelőssége, hogy a járművezetők rendelkezzenek a hatályos jogszabályokban előírt, érvényes engedélyekkel, okmányokkal, képesítéssel és érvényes igazolással a szükséges egészségügyi alkalmassági vizsgálatokról.

2. Magatartási elvárások

A Szolgáltató munkatársainak olyan módon kell kapcsolatot teremteni az utasokkal, a közlekedés egyéb résztvevőivel, illetve egymás között, hogy az megfeleljen az általános elvárásoknak, különös tekintettel a konfliktusok határozott és higgadt kezelésére. A Szolgáltató járművezetőinek az utasokkal szemben udvariasan és segítőkészen kell viselkednie.

Vezetés közben műsorvevő vagy médialejátszó (pl. rádió) hallgatása vagy nézése nem megengedett. Ugyancsak nem megengedett a vezetőfülkében utast szállítani, valamint vezetés közben a munkavégzéshez nem tartozó beszélgetést folytatni.

A járművön való dohányzás (beleértve az elektromos cigarettát) nem megengedett (álló járművön sem).

3. Formaruha

A járművezetőknek és a Szolgáltató utazóközönséggel közvetlen kapcsolatba kerülő más munkavállalóinak formaruhát kell viselniük. A formaruhát a Szolgáltató határozza meg.

VI. Talált tárgyak kezelése

Az autóbuszokon, megállóhelyeken, fordulóhelyeken talált tárgyak esetében köteles dokumentált, zárt rendszerű, talált tárgyak kezelésének biztosítására vonatkozó rendszert üzemeltetni.

JÁRMŰSPECIFIKÁCIÓ JÁRMŰKATEGÓRIÁNKÉNT

I. Jogszabályi és alapkövetelmények

A szolgáltatásba bevonható járművekre vonatkozó alábbi elvárásokat a Szolgáltatónak az általa biztosított járművekre vonatkozóan kell biztosítania. A megrendelő által biztosított járművek e tekintetben a megrendelő hatáskörébe tartoznak, és a szolgáltatásba bevont járművek összességére vonatkozó feltételek teljesítésébe sem számítanak bele.

A szolgáltatás teljesítésébe olyan jármű vonható be, amely:

- rendelkezik olyan Európai Unióban kiadott érvényes típusbizonyítvánnyal, melyet Magyarországon a Nemzeti Közlekedési Hatóság a forgalomba helyezési eljárás során elfogadott;
- maradéktalanul megfelel a forgalomba helyezésekor hatályos, rá vonatkozó összes magyar és európai uniós jogszabálynak és szabványnak (különösen a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről szóló 6/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendeletnek);
- a hatályos jogszabályok által előírt biztonság- és forgalomtechnikai berendezései megfelelőek, üzemképes állapotban van, és rendelkezik a szükséges tartozékokkal és felszerelési tárgyakkal.

II. Alapvető műszaki jellemzők

A szolgáltatás teljesítése szóló városi (M3/I. osztályú), két- vagy háromtengelyes szóló közforgalmi személyszállító autóbusz kategóriájú járművekkel történik.

A szolgáltatásba bevont (a Szolgáltató által biztosított) összes jármű legalább 70%-a alacsonypadlós vagy alacsony belépésű (legalább az első két ajtónál alacsony belépésű, akadálymentes) kell legyen.

1. Járműéletkor

A szolgáltatásba bevont (a Szolgáltató által biztosított) járműveknek meg kell felelniük a következő feltételeknek:

- az egyes járművek életkora (az aktuális év és a gyártási év különbségeként számítva) nem lehet nagyobb, mint 20 év;
- a szolgáltatásba bevont összes jármű átlagéletkora (a fenti módon számított életkorok számtani átlaga) nem lehet nagyobb, mint 14 év.

2. Befogadóképesség

A járművek teljes befogadóképessége (kerekszékek elhelyezése és járművezető nélkül; az ENSZ EGB 107 előírásai alapján számított álló utasok rendelkezésére álló helyre vetített 0,25 m²/fő álló utas terheléssel) legalább 62 fő;

A fix ülőhelyek száma (járművezető nélkül, ENSZ EGB 107 előírásai szerinti ülisméretekkkel, a másfeles ülések egynek számítandók) legalább 24 fő;

Ebből az alacsonypadlós, illetve alacsony belépésű járművek esetén dobogóra (az alacsonypadlós állófelület síkjából kiemelkedő felületre) való fellépés nélkül megközelíthető legalább 6 fő;

3. Környezetvédelem

A járműveknek meg kell felelniük a gyártásuk időpontjában hatályos, rájuk vonatkozó emissziós normáknak, de legalább az Euro IV emissziós normát teljesíteniük kell. Zajterhelésük meg kell feleljen a gyártásuk időpontjában hatályos, rájuk vonatkozó jogszabályoknak.

III. Konstruktív elvárások, követelmények

1. Alapvető geometriai jellemzők

A szolgáltatásba bevont szóló autóbusz járművek külső mérete meg kell feleljenek az alábbiaknak:

- hosszúság 11 500 – 13 500 mm, szélesség (külső visszapillantó tükrök nélkül) legfeljebb 2 550 mm, magasság legfeljebb 3 450 mm.

2. Jármű meghajtása, felépítmény

A jármű meghajtása lehet dízel, CNG vagy más alternatív hajtás.

A járműnek automata nyomatékváltóval vagy fokozatmentes hajtáslánccal kell rendelkeznie.

Csak aktív pneumatikus rugórendszer alkalmazható.

3. Utasajtók

A járműveknek a menetirány szerinti jobb oldalon 2 vagy 3 utasajtóval (rendre a mellső tengely előtt, mellső és hátsó tengely között, valamint 3 ajtó esetén a hátsó tengely mögött) kell rendelkezniük. Az ajtók távműködtetésűek kell legyenek. A járműveken legalább az első kettő ajtó nyitott állapotban minimum 1100 mm szélességű szabad nyílással kell rendelkezzen. Az ajtónyílás magassága minden ajtónál legalább 1900 mm.

Az ajtók záródása előtt az utastérből és kívülről is jól hallható, ajtónként elhelyezett audiovizuális indításjelzőkkel (jelzőcsengővel, illetve zümmerrel és kontrollámpával) kell figyelmeztetni az utasokat az ajtózáródásra. A hangjelzésnek az ajtózárásnál addig kell szólnia, míg az utasajtók be nem csukódtak.

4. Utastér

A teljes belső kialakítás során

- az utasülések párnázottak kell legyenek, és szövet üléshezattal kell ellátni őket,
- kerülni kell a sérüléseket okozó megoldásokat (pl. dobogó esetében a sarkok letörése),
- álló utasok részére a - gyerekek és idősek által is elérhető módon és magasságban - a teljes utastérben biztonságos kapaszkodás biztosítandó,
- az utastér belső megvilágítása esti- éjszakai viszonyok között is - akár olvasáshoz alkalmas egyenletes fényerősséggel - biztosítva legyen,
- az utasok által kezelt (kezelhető) jelző berendezéseket egyértelmű információt adó piktogramokkal és/vagy magyar nyelvű szöveges felirattal kell megjelölni,
- a vészjelzők akusztikusan, jól hallhatóan működjenek, kiegészítő kontroll lámpa megengedett.

Az alacsonypadlós, illetve alacsony belépésű járművek esetében

- járópadló magasság az első és második ajtó közötti részeken maximum 800 mm lehet,
- a 2. ajtó környezetében kerekesszéssel vagy gyermekkocsival közlekedő utasok számára speciális tér legyen kialakítva és kijelölve,
- a babakocsival közlekedő vagy kerekesszékes utas számára fenntartott térhez legközelebbi utasajtó kézi vezérlésű vagy automatikus (de meghibásodás esetén kézzel is működtethető) rámpával ellátott kell legyen.

5. Ablakok

A szolgáltatásba állított járművek utastéri oldalablakai darabszámának legalább 25%-ában az ablakok felső része nyitható kivitelűnek kell lennie.

6. Szellőzés, fűtés, légkondicionálás

A járművek minimálisan 2 db nyitható tetőszellőzővel vagy oldalablakokkal legyenek ellátva. Klímaberendezés működtetése esetén a tetőszellőzőt vagy az ablakokat zárni kell.

Alkalmazott légbefúvó rendszer biztosítsa a teljes utastérben az egyenletes levegő eloszlást, és a légáram ne kavargassa fel az utastérben lerakódott port. A szellőztető rendszer légszállítási kapacitása 4000 m³/h értéket haladja meg. A szellőző berendezés tisztítható szűrővel ellátva legyen, amelynek a gyári előírás szerinti karbantartását dokumentálni kell.

A szolgáltatásba bevont összes jármű - mind az utastér, mind a vezetőtér - el kell legyen látva automata fűtő- és automata klímaberendezéssel. A vezetőtéri szellőztetés, hűtés, fűtés vezérlése legyen az utastérrel független. Mind a fűtő, mind a klíma berendezés összesen fűtési, illetve hűtő teljesítménye legalább 30 kW legyen.

Olyan, a motortól független fűtési rendszer alkalmazandó, melynek használatával a vezető tér és az utastér hőmérséklete minden évszakban, különféle időjárási viszonyok között is biztosítja az elvárható komfortérzetet, a feladatra jellemző utasáramlás mellett.

Légkondicionáló berendezés hűtő hatása a vezető térben és az utastérben egyaránt érvényesüljön. A légkondicionáló berendezés olyan szűrőberendezéssel legyen ellátva, amelynek a vezetőtérben levő üzemóra számlálója a készülék aktív üzemmódját méri.

A klímaberendezés működtetése esetén a szellőző rendszernek biztosítani kell a teljes utastérben az egyenletes levegőeloszlást. Ha a hőmérséklet szellőzés révén (nyitott ablakokkal és tetőszellőzőkkel, illetve a szellőzőrendszeren keresztül külső levegő befűtésével) 10 °C és 24 °C között tartható, akkor elegendő csak a szellőzés biztosítása. Ha a légkondicionáló ki van kapcsolva vagy nem üzemképes, biztosítani kell az ablakok utasok általi nyithatóságát és a tetőszellőzők kinyitását (kivéve csapadék esetén).

7. Vezetőtér

A vezetőteret biztonságosan záródó ajtóval kell ellátni. Kialakítása alkalmas kell legyen a járművezető által végzendő jegyellenőrzésre és jegyárusításra (kassza elhelyezése, tálca jegy- és pénzátadáshoz).

8. Forgalmirányító és utastájékoztató rendszer

Amennyiben a szerződés időtartama alatt forgalmirányító és utastájékoztató rendszer bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató köteles lehetővé tenni az ehhez szükséges eszközök és kábelezés járművekbe való beszerelését.

9. Jegykezelés

A járművek utasterében az első ajtók közelében egy darab jegyérvényesítő/jegykiadó készüléket kell biztosítani. A jegyérvényesítő/jegykiadó készülékeknek alkalmasnak kell lenniük arra, hogy azokkal az érvényes utazásra jogosító jegy érvényesíthető legyen, lehetővé téve a jegyek érvényességének megállapítását.

Az elsőajtós felszállási rend hatékony működtetése érdekében a jegyérvényesítő/jegykiadó készüléket úgy kell elhelyezni az első ajtó környezetében, hogy a jegyérvényesítés megtörténtét a járművezető (vezetéshez szükséges általános testtartásban) szabad szemmel könnyen ellenőrizhesse.

Vállalkozó köteles gondoskodni a jegyérvényesítő/jegykiadó készülékek mindenkor üzemképességéről, azok karbantartásáról, alkatrész-ellátásáról, illetve esetleges pótlásáról.

Amennyiben a szerződés időtartama alatt elektronikus jegyrendszer bevezetésére kerül sor, a Szolgáltató köteles lehetővé tenni az ehhez szükséges eszközök és kábelezés járművekbe való beszerelését.

10. Adatok átadása és egyeztetése

A Szolgáltató köteles átadni a járművek műszaki dokumentációját (műszaki leírások, jellegrajzok, fényképek) olyan részletezettséggel, hogy a Járműspecifikációnak való megfelelés szempontjából értékelhető legyen.

IV. Járművek külső és belső megjelenése

1. Külső megjelenés

A járművek külső megjelenése egységes fehér vagy sárga színűnek kell lennie. A járművön - az arculati tervnek megfelelő formában, méretben és elhelyezéssel - fel kell tüntetni a Szolgáltató nevét és emblémáját.

2. Belső megjelenés

A szerelvények, burkolatok pasztellszínűek, a kapaszkodók élénk színűek kell legyenek, az utóbbiakon elhelyezett nyomógombok pedig kontrasztos (a kapaszkodók színétől elütő) színűek. A fellépők, dobogók szélét kontrasztos (a padlóburkolat színétől elütő) színnel kell kiemelni. Az utas ülések esetén az ülőlap és háttámla teljes felületén szigetelő szivacsbetéttel, szövetborítással legyenek ellátva.