Załącznik nr 5 do Umowy

**Szczegółowe obowiązki Operatora**

1. **Standardy obsługi pasażera.**

**1.1. Zapewnienie odpowiednich warunków podróży.** Operator jest zobowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi, sprawnego funkcjonowania urządzeń i podzespołów zainstalowanych w pojazdach, w szczególności:

1. sprawny system ogrzewania i wentylacji,
2. sprawny system otwierania i zamykania drzwi
3. stan techniczny okien lub drzwi w pojazdach umożliwiający ich bezpieczne otwieranie i zamykanie przez pasażerów (dotyczy wyłącznie okien uchylnych),
4. toalety z bieżącą wodą do spłukiwania oraz mycia rąk, wyposażone w mydło oraz ręczniki papierowe lub suszarki do rąk, a także papier toaletowy,
5. pojemniki na śmieci w toaletach oraz wewnątrz pojazdu,
6. sprawny system informacji pasażerskiej w postaci elektronicznych tablic kierunkowych,
7. sprawne urządzenia nagłaśniające umożliwiające głosowe i wizualne przekazywanie informacji o kolejnym przystanku / stacji oraz innych istotnych informacji związanych z danym kursem,
8. zapewnienie powierzchni do przewozu co najmniej 4 rowerów,
9. utrzymania czystości taboru wewnątrz i na zewnątrz.
   1. **Działania ułatwiające korzystanie z przewozu.** Operator jest zobowiązany do:
10. podejmowania działań ułatwiających korzystanie z pojazdów i punktów odprawy, przystanków i peronów osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich oraz osobom podróżującym z wózkami dziecięcymi, a także do zapewnienia pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca pasażerom z niepełnosprawnościami, a także osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, którzy zgłoszą obsłudze pociągu taką potrzebę,
11. zapewnienia odpowiedniej liczby miejsc dla osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim,
12. zapewnienia odpowiedniej liczby miejsc dla pozostałych osób z niepełnosprawnościami, osób z małymi dziećmi oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
13. dostosowania urządzeń i podzespołów, o których mowa w pkt 1.1 w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami oraz z ograniczoną możliwością poruszania się;
14. wyposażenia taboru w urządzenia ułatwiające wsiadanie/wysiadanie osób poruszających się na wózku oraz zapewnienia ciągłej sprawności tych urządzeń,
15. odpowiedniego oznakowania miejsc dla ww. grup osób;
    1. **Zapewnienie informacji o skomunikowaniu, utrudnieniach w ruchu i komunikacji zastępczej.** Operator jest zobowiązany dozapewnienia pasażerom informacji u obsługi pociągu w zakresie:
16. możliwości skomunikowania z innymi pociągami, a także autobusami organizowanymi przez Województwo Małopolskie w ramach Małopolskich Linii Dowozowych,
17. wystąpienia sytuacji awaryjnych oraz nieplanowanych opóźnień pociągu w trasie,
18. organizacji komunikacji zastępczej, w przypadku awarii lub odwołania pociągu.

W przypadku wystąpienia sytuacji, o których mowa w pkt 2 i 3, obsługa pociągu jest zobowiązana do przekazywania informacji poprzez systemy nagłaśniające zainstalowane w pojazdach, a w razie ich braku lub awarii, informacje te przekazywane są bezpośrednio podróżnym.

Operator jest zobowiązany do publikacji na własnej stronie internetowej informacji o utrudnieniach w ruchu, organizacji komunikacji zastępczej, obowiązujących regulaminów, taryf, rozkładów jazdy, informacji o lokalizacji miejsc odjazdów ZKA, możliwości przewozu rowerów, a także informacji dotyczących dostępności taboru dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, z opcją zgłaszania on-line potrzeby zapewnienia asysty w podróży. Operator zapewnia dostępność informacji zamieszczonych na jego stronie internetowej dla osób o szczególnych potrzebach zgodnie z wymogami określonymi ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411) oraz ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440).

* 1. **Publikacja informacji o prawach i obowiązkach pasażerów**. Operator jest zobowiązany do zamieszczenia na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi objęte Umową, informacji o prawach i obowiązkach pasażerów wynikających z Rozporządzenia (UE) 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
  2. **Zapewnienie dostępu do infrastruktury przeznaczonej do obsługi podróżnych.** Operator jest zobowiązany do zapewnienia podróżnym, korzystającym z usług objętych Umową, dostępu do stacji pasażerskich i innej niezbędnej infrastruktury przeznaczonej do obsługi podróżnych w transporcie kolejowym położonej przy danej linii kolejowej.
  3. **Dostosowanie zestawień pociągów do frekwencji pasażerskiej.** Operator jest zobowiązany podejmować działania mające na celu dostosowanie pojemności taboru do okresowo występujących zmian natężenia ruchu pasażerów.
  4. **Drużyna konduktorska.** Operator jest zobowiązany do zapewnienia w każdym pociągu, którym realizowane są Przewozy, obsady konduktorskiej zapewniającej sprzedaż i kontrolę biletów. Drużyna konduktorska może zajmować wyłącznie wyznaczone i odpowiednio oznakowane miejsca w pociągu. Wyłączenie dostępności dla podróżnych wszystkich miejsc w przedziale na potrzeby drużyny konduktorskiej nie jest dozwolone. Drużyna konduktorska jest zobowiązana do prowadzenia regularnych kontroli biletów i dokumentów poświadczających uprawnienia przejazdowe, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Drużyna konduktorska jest zobowiązana do monitorowania sprawności działania automatów biletowych Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej (MKA) zainstalowanych w pojazdach kolejowych i niezwłocznego zgłaszania niepoprawnego funkcjonowania tych urządzeń według procedury wskazanej przez Organizatora.
  5. **Rozkłady jazdy.** Operator jest zobowiązany do:

1. podawania rozkładu jazdy do publicznej wiadomości, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
2. przekazywania wskazanemu przez Organizatora wydawcy broszury informacyjnej o rozkładzie jazdy wszelkich niezbędnych materiałów do jej opracowania.
   1. **Emisja spotów na monitorach.** W przypadku wyposażenia pojazdu kolejowego przeznaczonego do realizacji Przewozów w monitory LCD, Organizator ma prawo do zlecania wgrywania i emisji spotów informacyjnych i promocyjnych na tych monitorach.
   2. **Regulamin przewozu osób.** Operator jest zobowiązany do:
3. opracowania regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt i przedstawienia do akceptacji Organizatorowi Umowy oraz jego stosowania w całym okresie obowiązywania Umowy,
4. przedkładania Organizatorowi, wszelkich proponowanych zmian w regulaminie, o którym mowa w pkt 1 – Organizator rozpatruje przedstawione zmiany w terminie 14 dni od dnia ich doręczenia, przy czym:
5. brak zgłoszenia, w tym terminie, przez Organizatora uwag do przedstawionych zmian, jest równoznaczny z ich akceptacją;
6. zgłoszenie, w tym terminie, przez Organizatora uwag, wymaga przedłożenia przez Operatora stosownych wyjaśnień lub korekty proponowanych zmian, a wprowadzenie proponowanych zmian wymaga zatwierdzenia Organizatora;
7. uwagi zgłoszone przez Organizatora są dla Operatora wiążące i podlegają obligatoryjnemu uwzględnieniu w treści regulaminu.
8. udostępnienia pasażerom regulaminu przewozu osób. Operator zobowiązuje się do udostępnienia aktualnego regulaminu przewozu w każdym pojeździe kolejowym, na dworcach, a także na swojej stronie internetowej, w sposób umożliwiający pasażerom zapoznanie się z jego treścią.
9. **Sprzedaż i dystrybucja biletów.** 
   1. **Sprzedaż biletów.** W zakresie dotyczącym sprzedaży biletów Operator ma obowiązek:
10. Stosowania taryf, cenników i ofert handlowych przygotowanych przez Organizatora;
11. pobierania opłat zgodnie z cennikami ofert, o których mowa w § 12 Umowy;
12. podawania cen biletów do publicznej wiadomości, w szczególności na własnej stronie internetowej;
13. stosowania wszystkich ustawowych uprawnień do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego, obowiązujących w transporcie kolejowym, właściwych dla danej kategorii pociągów;
14. stosowania wszystkich uprawnień do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego, obowiązujących w transporcie kolejowym ustanowionych przez Organizatora, o ile zostały ustanowione;
15. wystawiania biletów zawierających wszelkie informacje, wymagane przepisami prawa;
    1. **Dystrybucja biletów.** Operator jest zobowiązany do zorganizowania sieci sprzedaży i dystrybucji biletów z wykorzystaniem:
16. Systemu Małopolska Karta Aglomeracyjna (MKA) jako podstawowego kanału sprzedaży. W tym zakresie obowiązkiem Operatora jest, we współpracy z Zarządem Dróg Wojewódzkich i innymi podmiotami odpowiedzianymi za ten projekt, zapewnienie dystrybucji biletów z wykorzystaniem kanałów sprzedaży MKA, w tym aplikacji mobilnej iMKA, automatów pokładowych i stacjonarnych oraz innych usług oferowanych w ramach tego systemu;
17. innych kanałów dystrybucji obejmujących co najmniej:
18. kasy biletowe,
19. terminale mobilne będące na wyposażeniu obsługi pociągu,
20. poprzez internetowy system sprzedaży biletów o zasięgu ogólnopolskim.
    1. **Kontrola biletów.** Operator jest zobowiązany doprzeprowadzania pierwszej kontroli biletów w pociągach, która powinna być zrealizowana na przestrzeni maksymalnie 6 kolejnych przystanków/stacji licząc od stacji początkowej. Kolejne kontrole powinny być przeprowadzane sukcesywnie na trasie biegu pociągu. W trakcie kontroli biletów wymagane jest każdorazowe sprawdzanie posiadania przez podróżnego odpowiedniego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego, jeśli pasażer okaże w trakcie kontroli taki bilet, chyba że obowiązujące przepisy prawa będą pozwalały na automatyczną weryfikację takiego uprawnienia.
21. **Tabor kolejowy.**
    1. **Wiek taboru.** Począwszy od Okresu Rozliczeniowego obejmującego rozkład jazdy 2027/2028 Organizator wymaga obsługi pociągów objętych Umową taborem, którego średni wiek nie przekracza 15 lat, przy czym wiek co najmniej 50% pojazdów nie może przekraczać 15 lat. Do określenia średniego wieku taboru nie są uwzględniane pojazdy kolejowe udostępnione przez Organizatora.Wiek pojazdów będzie liczony od daty produkcji lub ostatniej naprawy najwyższego poziomu (P5) i ustalany z dokładnością 1 roku - na początek danego okresu rozliczeniowego - na podstawie wykazu o którym mowa w §7 ust. 9 Umowy**.**
    2. **Urządzenia umożliwiające lokalizację pociągu.** Pojazdy kolejowe skierowane do świadczenia usług objętych Umową, muszą być wyposażone w urządzenia umożliwiające określenie bieżącej lokalizacji pociągów handlowych (lokalizatory GPS). Operator jest zobowiązany do udostępniania Organizatorowi – na jego żądanie – danych w tym zakresie. Szczegółowy sposób przekazania danych, w tym zakres i format tych danych, zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami w drodze odrębnych ustaleń, z uwzględnieniem możliwości technicznych w tym zakresie. Organizator zastrzega sobie prawo do udostępniania pozyskanych danych w ramach usług oferowanych przez Województwo Małopolskie, np. jako źródło do zasilania systemu „Otwarte Dane” (<https://otwarte.dane.malopolska.pl/>) lub upoważnione podmioty.
    3. **Malatura taboru kolejowego**

Począwszy od Okresu Rozliczeniowego obejmującego rozkład jazdy 2027/2028 Organizator wymaga obsługi pociągów taborem w kolorystyce zgodnej z systemem identyfikacji wizualnej Województwa Małopolskiego.

Operator jest zobowiązany do opracowania schematu (wizualizacji) malatury dla każdej serii (typu) taboru kolejowego wykorzystywanego do realizacji Umowy - zgodnie z wytycznymi dotyczącymi malatury pojazdów określonymi w załączniku nr 22 do Umowy. Operator przygotuje projekt zmiany malatury (wizualizację) w terminie do 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy i przekaże do uzgodnienia przez Organizatora.

Obowiązek, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie dotyczy pojazdów wyprodukowanych przed rokiem 2010. W przypadku tych pojazdów Organizator wymaga zachowania spójności malatury dla danej serii pojazdów oraz braku elementów identyfikujących innego niż Województwo Małopolskie Organizatora przewozów lub innego niż Operator przewoźnika kolejowego.

W przypadku pojazdów świadczących usługi w województwach sąsiednich dopuszcza się malaturę tego województwa lub Operatora.

W uzasadnionych przypadkach, za zgodą Organizatora dopuszcza się odstępstwo od obowiązku zmiany malatury. W takiej sytuacji Operator zwróci się do Organizatora o wyrażenie zgody na odstępstwo od obowiązku zmiany malatury przesyłając na adres poczty elektronicznej Organizatora wniosek zawierający uzasadnienie odstąpienia od obowiązku zmiany malatury. Odpowiedź o zgodzie na odstępstwo od obowiązku zmiany malatury lub braku tej zgody Organizator odeśle na adres poczty elektronicznej Operatora w terminie do 7 dni od otrzymania wniosku.

1. **Standard realizacji autobusowej komunikacji zastępczej:**

Jeżeli zaistnieją okoliczności uniemożliwiające wykonanie Przewozów taborem kolejowym Operator jest zobowiązany do wykonywania planowej komunikacji zastępczej z zapewnieniem odpowiedniego standardu, w szczególności:

1. zapewnić Przewóz osobom z niepełnosprawnościami oraz z ograniczoną możliwością poruszania się, zgłaszającym chęć przejazdu zgodnie z zasadami i w terminie określonym w Regulaminie obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, przyjętym przez Operatora;
2. zapewnić zakup biletów za pomocą karty płatniczej i gotówki;
3. oznakować tabor autobusowy w sposób widoczny dla pasażera, wyposażanym dodatkowo w tablice kierunkowe oraz nazwę Operatora.
4. **Numeracja i oznaczenie kategorii handlowej pociągów.**
   1. Operator zobowiązany jest do stosowania ustalonego przez Organizatora systemu oznakowania pojazdów, systemu numeracji i nazewnictwa linii komunikacyjnych, a także do umieszczania w pociągach w wersji papierowej aktualnych schematów linii komunikacyjnych udostępnionych przez Organizatora w wersji cyfrowej. Numeracja przyjęta została w oparciu o możliwe relacje i kierunki połączeń komunikacyjnych. Przed wyróżnikiem liczbowym zastosowanie będą miały następujące człony literowe:

* **SKA** – dla połączeń aglomeracyjnych realizowanych w ramach Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej;
* **K** – dla połączeń kolejowych realizowanych na terenie województwa małopolskiego w ramach MKR (Małopolska Kolej Regionalna);
* **M** – dla połączeń kolejowych realizowanych w strefie transgranicznej.

Przyjęte oznaczenia zestawiono w tabeli poniżej. Uwzględniono również połączenia kolejowe, które będą możliwe do uruchomienia po wcześniejszym udostępnieniu infrastruktury kolejowej.

Docelowe nazwy połączeń kolejowych dla poszczególnych relacji:

| **Nazwa** | **Relacja** |
| --- | --- |
| SKA1 | Kraków Lotnisko/Krakow Airport – Kraków Główny/Main Station – Wieliczka Rynek Kopalnia/Salt Mine |
| SKA2 | Sędziszów – Kraków Główny/Main Station – Skawina – Oświęcim |
| K2 | Ostrowiec Świętokrzyski/Kielce/Sędziszów – Kraków Główny/Main Station |
| K22 | Katowice – Olkusz – Tunel – Kielce |
| SKA3 | Tarnów – Kraków Główny/Main Station – Trzebinia – Oświęcim |
| K3 | Rzeszów – Tarnów – Kraków Główny/Main Station – Trzebinia – Katowice |
| S3 | Katowice – Trzebinia – Kraków Główny/Main Station – Kraków Płaszów |
| S31 | Katowice – Oświęcim |
| K32 | Kraków Główny/Main Station – Trzebinia – Oświęcim – Czechowice Dziedzice |
| K33 | Kraków Główny/Main Station – (Jaworzno Szczakowa) – Olkusz – Wolbrom |
| S34 | Kraków Główny/Main Station – Częstochowa |
| SKA36\* | Kraków Główny – Kraków Złocień – Niepołomice |
| K44\* | Zakopane – Nowy Sącz (przez Limanową) |
| K45\* | Kraków Główny – Podłęże – Szczyrzyc – Zakopane |
| K46\* | Kraków Główny – Podłęże – Szczyrzyc – Nowy Sącz – Krynica-Zdrój |
| K5 | Kraków Główny/Main Station – Skawina – Sucha Beskidzka – Zakopane (wraz z odcinkiem Chabówka – Rabka-Zdrój) |
| SKA50\* | Kraków Główny – Kraków Swoszowice – Myślenice |
| K51 | Sucha Beskidzka – Żywiec |
| S51 | Katowice – Bielsko-Biała – Wadowice – Zakopane |
| K52 | Kraków Główny/Main Station – Kalwaria Zebrzydowska Lanckorona – Wadowice – Bielsko-Biała |
| SKA6\* | Kraków Główny – Kraków Nowa Huta – Niepołomice |
| K63 | Kraków Główny/Main Station – Kraków Nowa Huta – Podłęże |
| K7 | Kraków Główny/Main Station – Tarnów – Nowy Sącz – Krynica-Zdrój |
| K71 | Jasło – Gorlice Zagórzany/Gorlice – Stróże |
| M7 | Muszyna – Plaveč (Poprad-Tatry) |

\* po realizacji niezbędnej infrastruktury kolejowej

* 1. Organizator może wskazać nazwy handlowe, które operator ma obowiązek uwzględnić. Nadawanie przez Operatora nazw handlowych pociągom objętym Umową wymaga zgody Organizatora.

1. **Punktualność pociągów**
   1. **Wskaźnik punktualności:**

Operator zobowiązany jest do zachowania wskaźnika punktualności określonego na poziomie 90% dla każdego pociągu świadczącego usługi przewozowe na podstawie Umowy. Wskaźnik, o którym mowa w zdaniu poprzednim obliczany jest według następujących zasad:

1. **Okresy obliczania wskaźnika:**

wskaźnik obliczany jest osobno dla każdego miesiąca kalendarzowego, oraz dla każdego kwartału rozliczeniowego. Operator jest zobowiązany do rzetelnego obliczania wskaźnika punktualności każdego pociągu objętego niniejszą umową i jego przedstawienia w kwartalnych raportach informacyjnych z realizacji przedmiotu Umowy.

1. **Sposób obliczenia wskaźnika:**

punktualność pociągów, wyrażona procentowo [w %], obliczana jest zgodnie ze wzorem:

**Pp = (Pc – Pn)/Pc \* 100%**

gdzie:

Pp = poziom punktualności

Pc – liczba dni kursowania pociągu w danym okresie,

Pn – liczba pociągów kursujących nieplanowo (opóźnionych) w danym okresie.

1. **Definicja „opóźnienia”:**

przez opóźnienie pociągu rozumie się:

1. odjazd pociągu z przystanku początkowego (stacji początkowej) lub,
2. przyjazd pociągu na przystanek końcowy (stację końcową)

- z przekroczeniem co najmniej 10 minut, w stosunku do godziny przyjazdu lub odjazdu tego pociągu, określonej w obowiązującym rozkładzie jazdy;

* 1. **Wyjątki:**

jako opóźnienia pociągu, nie traktuje się:

1. zmian godzin przyjazdu i/lub odjazdu pociągów zarządzonych doraźnie w formie telegramu służbowego przez PKP PLK S.A. i zgodnie z obowiązującymi Operatora procedurami, spowodowanych koniecznością dokonywania robót inwestycyjno-modernizacyjnych, napraw i innych prac mających na celu zachowanie na niezmienionym poziomie lub podwyższenie parametrów techniczno-eksploatacyjnych linii, względnie bezpieczeństwa. Zmiany te powinny być podane do publicznej wiadomości w obowiązującym trybie,
2. zmian wynikających z ograniczeń wprowadzonych przez ministra właściwego do spraw transportu ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa, bądź w wypadku siły wyższej,
3. zmian wynikających z ograniczeń wprowadzonych przez Operatora w związku z wystąpieniem Siły Wyższej,
4. zmian spowodowanych potrzebą zachowania skomunikowania z pociągami opóźnionymi;
   1. **Komunikacja zastępcza:**

w przypadku, gdy kurs przewidziany w rozkładzie jazdy, został zrealizowany w ramach komunikacji zastępczej, taki kurs – niewykonany taborem kolejowym – nie wlicza się do wskaźnika punktualności;

* 1. Operator zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym obliczania wskaźnika punktualności i przedstawiania go w ramach raportów, o których mowa w § 11 ust. 1 Umowy i wykazania go w załączniku nr 12 do Umowy.

1. **Obowiązek informowania Organizatora o odstępstwach od rozkładu jazdy:**

Operator jest zobowiązany do każdorazowego informowania Organizatora o odstępstwach   
od uzgodnionego rozkładu jazdy (w tym odwołaniu pociągów lub wprowadzenia okresowych zmian w kursowaniu pociągów, bez konieczności uzgodnienia, z uwagi na zakłócenia ruchu pociągów, przyczyny techniczne związane z infrastrukturą lub wymuszone warunkami atmosferycznymi), jak również o zmianach w zakresie taboru obsługującego dane kursy, a także o wprowadzeniu komunikacji zastępczej w trybie awaryjnym na następujących zasadach:

1. Operator przekaże Organizatorowi informację, o powyższych zdarzeniach, **najpóźniej do godziny 8:00 następnego dnia**, po dniu w którym miało miejsce dane zdarzenie;
2. informacja, o której mowa w pkt 1, zostanie przekazana na adres poczty elektronicznej [sekretariat.tk@umwm.malopolska.pl](mailto:sekretariat.tk@umwm.malopolska.pl), przy czym zmiana tego adresu nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie przekazania przez Organizatora informacji Operatorowi, sporządzonej w formie pisemnej lub elektronicznej.