

STANDARDY USŁUG, WZORZEC JAKOŚCI, OCENA JAKOŚCI USŁUG, ZASADY KONTROLI ORAZ KARY UMOWNE I KWOTY NIENALEŻNE Z TYTUŁU NIEZREALIZOWANIA PRZYJĘTYCH STANDARDÓW ŚWIADCZONYCH USŁUG

I. Standardy dla oceny jakości świadczonych przez Wykonawcę usług przewozowych wyznaczają następujące kryteria i wskaźniki:

1. Stopień realizacji rozkładu jazdy:

- 1) wskaźnik realizacji pracy przewozowej, określający stopień wykonania zamówionej rozkładami jazdy pracy przewozowej,
- 2) wskaźnik zgodności realizacji kursów pojazdów z zaplanowanym rozkładem jazdy, w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do trasy linii komunikacyjnej,
- 3) wskaźnik punktualności kursowania pojazdów.

2. Stan taboru - prawidłowe wyposażenie i oznakowanie pojazdu, estetyka i czystość pojazdu:

- 1) prawidłowy stan techniczny i wyposażenia pojazdu zgodny z ogólnie obowiązującymi przepisami oraz ogrzewanie pojazdu (kierujący pojazdem zobowiązany jest włączyć ogrzewanie w pojeździe w przypadku, gdy temperatura na zewnątrz pojazdu wynosi mniej niż 0 stopni w skali Celsjusza, a klimatyzację przestrzeni pasażerskiej, gdy temperatura na zewnątrz pojazdu wynosi więcej niż 23 stopnie w skali Celsjusza – dotyczy nowych pojazdów wyposażonych w klimatyzację) i jego prawidłowe oznakowanie,
- 2) czystość i estetyka pojazdu.

Elementy oceny:

- a) zewnętrzna powierzchnia pojazdu, w tym szyby,
- b) szyby (powierzchnie zewnętrzne i wewnętrzne) pojazdu oraz uszczelki okienne,
- c) podłoga pojazdu,
- d) fotele,
- e) uchwyty.

Szyby, które zostały uszkodzone, poprzez porysowanie ostrymi narzędziami oraz trwale zamalowane (farbami niedającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby) nie są traktowane jako brudne.

Ocena czystości zewnętrznej powierzchni oraz podłogi pojazdu musi uwzględniać czynniki atmosferyczne. Kontrolę elementu określonego w ppkt 2

lit „c” można przeprowadzić w momencie rozpoczęcia pracy, nie później niż do zakończenia pierwszego kursu.

Zapis ten nie dotyczy elementów pojazdów wymienionych w ppkt. 2, lit „d” i „e”, które podlegają kontroli całodobowej.

II. Wzorzec jakości świadczonych przez Wykonawcę usług przewozowych określają następujące kryteria i wskaźniki:

1. Realizacja rozkładu jazdy

1) Realizacja pracy przewozowej:

Wskaźnik realizacji pracy przewozowej określany jest według wzoru:

$$P_{przew} = \frac{L_{wkm}}{Z_{wkm}} \cdot 100 \quad \%$$

gdzie:

P_{przew} – wskaźnik pracy przewozowej zrealizowanej dla przyjętych rozkładów jazdy [%],

L_{wkm} – liczba wozokilometrów wykonanych zgodnie z rozkładem jazdy,

Z_{wkm} – liczba wozokilometrów zaplanowanych wg rozkładów jazdy.

Wskaźnik realizacji pracy przewozowej, tj. liczby wozokilometrów wykonanych zgodnie z rozkładem jazdy do liczby wozokilometrów zaplanowanych wg rozkładów jazdy, powinien być $\geq 98\%$.

Za każdy 0,1 % mniej od wyżej ustalonego poziomu wskaźnika realizacji pracy przewozowej, tj. $P_{przew} = 98\%$, wysokość kwoty wynagrodzenia Wykonawcy, **określonego w § 8 Umowy**, ulega zmniejszeniu o **1%**.

2) Zgodność realizacji kursów pojazdów z zaplanowanymi rozkładem jazdy, w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do trasy linii komunikacyjnej:

Wskaźnik zgodności realizacji kursów pojazdów z zaplanowanymi rozkładem jazdy, w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do trasy linii komunikacyjnej:

$$Z_{tab} = \frac{N_{wkm}}{Z_{wkm}} \cdot 100 \quad \%$$

gdzie:

Z_{tab} – wskaźnik zgodności zamówienia przydziału taboru do trasy linii komunikacyjnej [%],

N_{wkm} – liczba wozokilometrów wykonanych taborem o parametrach zgodnych z ustalonymi w zamówieniu.

Z_{wkm} – liczba zaplanowanych wozokilometrów wg rozkładu jazdy.

Za niezgodność realizacji kursów pojazdów z zaplanowanym rozkładem jazdy w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do trasy linii komunikacyjnej uznaje się: realizację kursów pojazdami o mniejszej pojemności niż przyjęte w rozkładzie jazdy oraz niezrealizowanie oznaczonego kursu pojazdem niskopodłogowym.

W przypadku nie osiągnięcia poziomu 98% wskaźnika zgodności realizacji kursów pojazdów z zaplanowanym rozkładem jazdy w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do trasy linii komunikacyjnej, kwota miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy za usługi przewozowe ulega zmniejszeniu wg współczynników korygujących określonych w tablicy nr 1.

Tablica nr 1. Wskaźniki realizacji kursów pojazdów z zaplanowanym rozkładem jazdy, w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do trasy linii komunikacyjnej [%] oraz współczynniki korygujące wynagrodzenie [%]

Wskaźniki realizacji kursów pojazdów z zaplanowanym rozkładem jazdy w oparciu o odp. przydział taboru [%]	Współczynniki korygujące kwotę wynagrodzenia określonego w § 8 Umowy [%]
<98; 100>	bez umniejszeń
<97; 98)	0,5
<96; 97)	1
<95; 96)	1,5
<94; 95)	2
<94	3

3) Punktualność kursowania pojazdów

Wzorzec:

Za odjazd punktualny z przystanku uznaje się odjazd pojazdu nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 3 minuty w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.

Do odjazdów niepunktualnych nie zalicza się odjazdów niezgodnych z przyjętym kryterium, o ile zaistniały one z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, takich jak:

- a) działanie sił przyrody,
- b) awarie urządzeń infrastruktury uniemożliwiające swobodny przejazd, a także awaria sygnalizacji na skrzyżowaniu,
- c) zablokowanie ulic przez pojazdy obce,
- d) wstrzymanie ruchu na polecenie policji lub zarządcy drogi,
- e) wstrzymanie ruchu związane z interwencją policji,
- f) wstrzymanie ruchu związane z kontrolą biletów,
- g) wstrzymanie ruchu związane z wypadkiem zawinionym przez osoby trzecie,
- h) utrudnienia ruchu związane z robotami drogowymi na jezdni.

Pojazdy Wykonawcy poruszające się po wyznaczonej trasie danej linii komunikacyjnej mają obowiązek bezwzględnego zatrzymywania się na przystankach, na których wyznaczono punkty kontrolne.

W rozkładach jazdy dla pasażerów Wykonawca uwzględnia czas przyjazdu pojazdów na przystanki końcowe i pętle krańcowe.

W przypadku, gdy punkty kontrolne zlokalizowano na przystankach końcowych i pętlach krańcowych tras danych linii komunikacyjnych Wykonawcy, przyjazdy pojazdów na w/w punkty kontrolne wyłącza się z kontroli punktualności.

Kurs pojazdu zrealizowany na liniach komunikacyjnych, podczas kontroli, uznaje się za zgodny z rozkładem jazdy, gdy spełnia kryterium odjazdu punktualnego z przystanku, na którym dokonano kontroli (kurs punktualny).

Wskaźnik punktualności kursowania pojazdów:

$$P = \frac{P_p + P_u}{P_k} \cdot 100 \quad \%$$

gdzie:

P_p – liczba kursów punktualnych na trasie linii komunikacyjnej w okresie kontroli,

P_k – liczba kursów wg rozkładu jazdy na trasie linii komunikacyjnej w okresie kontroli,

P_u – liczba kursów niepunktualnych na trasie linii komunikacyjnej nie zawinionych przez Wykonawcę.

W przypadku nie osiągnięcia poziomu 90% wskaźnika punktualności kursowania pojazdów, kwota miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy za usługi przewozowe ulega zmniejszeniu wg współczynników korygujących określonych w tablicy nr 2.

Tablica nr 2. Wskaźniki punktualności kursowania pojazdów [%] oraz współczynniki korygujące wynagrodzenie [%]

Wskaźniki punktualności kursowania pojazdów [%] (*)	Współczynniki korygujące kwotę wynagrodzenia określonego w § 8 Umowy [%]
<90; 100>	bez umniejszeń
<85; 90)	1
<80; 85)	2
<80	4

(*) - w przypadku sprzedaży biletów przez prowadzących pojazdy, obniża się wskaźniki punktualności kursowania pojazdów o 5 punktów procentowych

Kontrola i ocena realizacji rozkładu jazdy będzie odbywała się wg następujących zasad:

- a) obserwacje będą dokonywane w punktach kontrolnych, określonych w Tablicy nr 4 niniejszego załącznika,
- b) liczba obserwacji w ciągu miesiąca nie może być mniejsza niż 5% planowanej liczby kursów,
- c) obserwacje będą prowadzone w ilości nie mniejszej niż **80%** z przewidzianych do realizacji w ppkt. b) w dni robocze oraz w ilości nie mniejszej niż **60%** z przewidzianych do realizacji w ppkt. b) w godzinach szczytu komunikacyjnego.

2. Stan taboru - prawidłowe wyposażenie i oznakowanie pojazdu, estetyka i czystość pojazdu.

Kontrola i ocena stanu taboru dotyczy:

- 1) czystości powierzchni zewnętrznych,
- 2) czystości wnętrza pojazdu,
- 3) kompletności informacji pasażerskiej w tym:
 - a) stanu tablic informacyjnych zewnętrznych (kierunkowych),
 - b) przepisów taryfowych i porządkowych,

Walidacja oceny w zakresie:

1) czystości zewnętrznej:

0 pkt. – brudne powierzchnie oblachowania; brudne szyby, graffiti, na co najmniej 20% powierzchni pojazdu; ubytki powłoki lakierniczej przekraczające 0,1 m², niecenzuralne napisy na powłoce lakierniczej, nieestetyczna folia reklamowa (oderwana lub nieczytelna),

0,20 pkt. - pojedyncze napisy graffiti na zewnętrznym poszyciu pojazdu,

0,30 pkt. - bez zastrzeżeń,

2) czystości wewnętrznej:

0 pkt. – brudne powierzchnie wykładzin wewnętrznych i podłogowych, brudne poręcze, brudne rynienki okien, nieszczelne okna, graffiti i wlepki, na co najmniej 20% foteli i 20% powierzchni obić wewnętrznych, rozcięcia lub przetarta wykładzina tapicerska foteli pasażerskich; uszkodzenie powierzchni ścianek działowych i ubytki powłoki lakierniczej na kabinie kierowcy przekraczające 0,1 m², niecenzuralne napisy na ścianach wewnętrznych autobusu, źle przymocowane nośniki reklamy wewnętrznej, pełne kosze,

0,20 pkt. - pojedyncze napisy graffiti na fotelach i powierzchniach wewnętrznych,

0,30 pkt. - bez zastrzeżeń,

3) tablic informacyjnych zewnętrznych i wewnętrznych:

0 pkt. – nieczynne lub niekompletne wszystkie tablice, niedziałająca lub nieczytelna tablica czołowa oraz tylna tablica numerowa,

0,20 pkt. - nieczynna tablica boczna kierunkowa,

0,25 pkt. - bez zastrzeżeń,

4) przepisów taryfowych i porządkowych:

0 pkt. - brak lub całkowita nieczytelność przepisów taryfowych i porządkowych,

0,05 pkt. – porysowane, lekko uszkodzone (ale czytelne) lub naderwane przepisy taryfowe i porządkowe,

0,15 pkt. - bez zastrzeżeń,

Wskaźnik oceny stanu taboru:

$$T = \frac{S}{n} \cdot 100 \quad \%$$

gdzie:

S – suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych pojazdów,
n – ilość pojazdów ocenianych.

Osoby dokonujące przeglądu autobusów linii nr winny notować, nr brygady lub nr boczny pojazdu, w którym stwierdzono usterki w wyposażeniu.

Wykonawca uzyskuje prawo do pełnej kwoty zapłaty gdy wartość wskaźnika T $\geq$ 90%.

Za obniżenie wskaźnika oceny stanu taboru, tj. T = 90%, o każdy 1%, kwota miesięcznego wynagrodzenia za usługę, określona w § 8 Umowy, zostaje obniżona o 1%.

III. Kary umowne z tytułu naruszenia standardów obowiązujących w sieci Zamawiającego

Obok kwot nienależnych Zamawiający ma prawo naliczenia kar umownych za niewłaściwie świadczone usługi. Podstawową jednostką wysokości kary umownej jest wysokość podstawowej opłaty dodatkowej ustalonej uchwałą Rady Miasta Poznania.

Tablica nr 3. Wykaz kar umownych z tytułu naruszenia standardów

Lp.	Treść	Wysokość kary umownej [x = wartość opłaty dodatkowej]
1	2	3
Obsługa sieci komunikacyjnej		
I.1.	Nieuruchomienie autobusu zastępczego (rezerwowego) w określonym czasie	1x
I.2.	Niezatrzymanie się na obowiązującym przystanku (nie dotyczy sytuacji losowych, wymienionych w rozdz. IV, pkt. 9, ppkt. 1)-6) znajdującego się poniżej), w przypadku wyczerpania drogi odwoławczej	0,25x

Lp.	Treść	Wysokość kary umownej [x = wartość opłaty dodatkowej]
1	2	3
I.3.	Zatrzymanie się na przystanku nie objętym rozkładem jazdy	0,25x
Stan pojazdu		
II.1.	Realizowanie przewozu pojazdem, którego stan techniczno-eksploatacyjny oraz stan wyposażenia wnętrza stanowi zagrożenie dla pasażerów, np. wystające elementy metalowe, ruchome siedzenia, urwane lub nie przymocowane poręcze itp.	1x <i>(dokumentacja fotograficzna)</i>
II.2.	Nieszczelne okna, powodujące zalewanie siedzeń podczas deszczu	0,5x <i>(dokumentacja fotograficzna)</i>
II.3.	Brak, po zmroku, co najmniej 80% włączonego oświetlenia wewnątrz pojazdu, nie obejmującego przedniej prawej lampy w przedziale pasażerskim	1x
II.4	Niedogrzone wnętrze pojazdu	0,5x
II.5.(*)	Niewłączona klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej	1x
II.6.	Włączone ogrzewanie w sezonie letnim	0,5x
II.7.	Brak numeru ewidencyjnego w wyznaczonym miejscu pojazdu bądź nieczytelny lub niewłaściwy numer pojazdu	0,25x
II.8.	Brak możliwości otwarcia okien w pojazdach nie wyposażonych w klimatyzację przestrzeni pasażerskiej	0,5x
II.9.	Zaklejanie szyb kabiny kierowcy gazetami lub innymi nie normatywnymi elementami, a także zasłanianie drzwi kabiny kierowcy, które utrudnia kontakt prowadzącego z pasażerem	1x
II.10.	Naklejanie plakatów reklamowych wewnątrz pojazdów poza miejscami do tego wyznaczonymi, szczególnie na szybach (nie dotyczy plakatów reklamujących imprezy masowe, kampanie społeczne, itp.) <i>nie dot. akcji Policji, Straży Miejskiej, akcji społecznych np. honorowego krwiodawstwa</i>	1x
II.11.	Naruszenie zasad ekspozycji reklam określonych w załączniku nr 3	5x
System biletowy		
III.1.	Nieczynny kasownik	0,5x
III.2.	Nieczytelny wydruk kasownika	0,5x

Lp.	Treść	Wysokość kary umownej [x = wartość opłaty dodatkowej]
1	2	3
III.3.	Nieczynny mobilny automat biletowy	0,5x (dokumentacja fotograficzna)
III.4.	Nie prowadzenie sprzedaży biletów zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 6 do Umowy	5x
System informacji pasażerskiej		
IV.1.	Brak lub błędna informacja na tablicach zewnętrznych	0,25x (dokumentacja fotograficzna)
IV.2.	Nieczytelna informacja na tablicach zewnętrznych w wyniku zaparowania szyb lub uszkodzenia jednego lub kilku paneli tablicy	0,25x (dokumentacja fotograficzna)
IV.3.	Nierównomierny poziom oświetlenia w tablicach typu LED	0,25x (dokumentacja fotograficzna)
IV.4.	Brak podświetlenia pojedynczej tablicy mozaikowej (typu flip-dot.)	0,5x przy rekontroli przeprowadzonej w ciągu 30 dni od daty wskazania nieprawidłowości (dokumentacja fotograficzna)
IV.5.	Błędna informacja o nazwie najbliższego przystanku na tablicach wewnętrznej informacji pasażerskiej	1x
IV.6.	Błędny lub zbyt cichy komunikat głosowy emitowany przez urządzenie nagłaśniające	1x przy rekontroli przeprowadzonej w ciągu 30 dni od daty wskazania nieprawidłowości
Obowiązki prowadzącego pojazd i pracowników służb nadzoru ruchu wobec pasażera		
V.1.	Niewłaściwy ubiór kierującego pojazdem	1x (dokumentacja fotograficzna)
V.2.	Palenie tytoniu przez kierującego w kabinie kierowcy	1,5x
V.3.	Przewożenie pasażerów w kabinie kierującego pojazdem, z wyjątkiem szkolącego	1,5x
V.4.	Niewywieszenie we wskazanym miejscu identyfikatora numeru brygady lub zasłonięcie go w sposób uniemożliwiający odczyt	0,25x
V.5.	Niewywieszenie w określonym miejscu identyfikatora prowadzącego pojazd lub zasłonięcie go w sposób uniemożliwiający odczyt	0,25x
V.6.	Podjazd pod krawędź przystanku autobusowego uniemożliwiający wejście	

Lp.	Treść	Wysokość kary umownej [x = wartość opłaty dodatkowej]
1	2	3
	wprost do pojazdu, za wyjątkiem sytuacji, gdy: a) stan nawierzchni zatoki przystankowej uniemożliwia taki podjazd, b) zatoka blokowana jest przez inne pojazdy, c) przy krawędzi przystanku zebrały się wody opadowe, a podjazd zagraża ochlapaniem pasażerów, d) osoby oczekujące na przystanku staną zbyt blisko krawędzi tak, że zbyt bliski podjazd groziłby uderzeniem, któregoś z pasażerów lusterkiem.	1,5x
V.7.	Nieobniżenie podłogi na przystanku: a) na sygnał osoby znajdującej się wewnątrz pojazdu, b) gdy na przystanku oczekują osoby o widocznej ograniczonej sprawności, osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby z wózkiem dla dzieci.	2x
V.8.	Nieudzielenie na prośbę pasażera pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich o ile stan infrastruktury przystankowej uniemożliwia samodzielny wjazd/wyjazd do/z pojazdu	2x
V.9.	Nieopuszczenie rampy, o ile pojazd jest wyposażony w takie urządzenie, osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich w celu wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu	2x
V.10.	Nie otworzenie drzwi autobusu w przypadku, gdy na przystanku stoi osoba niewidoma lub niedowidząca z białą laską	2x
V.11.	Odmowa przewozu pasażera z rowerem, pomimo spełnienia warunków określonych w regulaminie przewozu Wykonawcy	2x
V.12.	W okresie kalendarzowej zimy, niezamknięcie więcej niż 1 drzwi w pojeździe, podczas postoju na przystanku początkowym	1x (dokumentacja fotograficzna)
V.13.	Samowolna zmiana trasy, która spowoduje ominięcie przystanku oraz uniemożliwi pasażerom wejście lub wyjście z pojazdu na	2,5x

Lp.	Treść	Wysokość kary umownej [x = wartość opłaty dodatkowej]
1	2	3
	zaplanowanym przystanku (nie dotyczy sytuacji losowych, wymienionych w rozdziale IV pkt. 9 ppkt. 1)-6) znajdującego się poniżej)	
V.14.	Udokumentowany brak kultury obsługi pasażerów przez personel Wykonawcy	2x
V.15.	Korzystanie z telefonu komórkowego lub posiadanie słuchawek nałożonych na uszy podczas prowadzenia pojazdu	1x (dokumentacja fotograficzna)
Obowiązki prowadzącego pojazd wobec pracowników Zamawiającego		
VI.1.	Niezablokowanie kasowników na ustne polecenie kontrolerów biletowych	2x
VI.2.	Brak decyzji ze strony Wykonawcy w zakresie wstrzymania pojazdu w związku z zatrzymaniem agresywnego pasażera	2x
Obowiązki Wykonawcy wobec Zamawiającego		
VII.1.	Nieudostępnienie pojazdu, w celu kontroli upoważnionym pracownikom Zamawiającego lub firmie zewnętrznej zatrudnionej przez Zamawiającego	3x
VII.2.	Niezgłoszenie do Zamawiającego raportu dobowego o przerwach lub zakłóceniach w ruchu spowodowanych awarią pojazdu lub zdarzeniami losowymi, powodującymi przerwę w ruchu trwającą pow. 15 minut	1x
VII.3.	Niedostarczenie zapisu z systemu monitoringu, o ile wnioszek wpłynął nie później niż 5 dni od wskazanej daty nagrania.	2x
VII.4.	Niepodstawienie pojazdu wg wynegocjowanego harmonogramu do montażu elementów systemu informacji pasażerskiej lub bramek liczących	1x za każdy udokumentowany przypadek

(*) - o ile pojazd jest wyposażony w klimatyzację

IV. Zasady przeprowadzania kontroli

1. W kontrolach mogą uczestniczyć przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy.
2. Obserwacje mogą być dokonywane na każdym przystanku występującym na sieci komunikacyjnej obsługiwanej przez Wykonawcę.

3. Podczas obserwacji dokonuje się kontroli pomiaru czasu odjazdu pojazdu z przystanku, za który uznaje się moment ruszenia pojazdu z miejsca wymiany pasażerów oraz kontroli stanu technicznego taboru obsługującego trasę linii komunikacyjnej.
4. Przeprowadzający kontrolę prowadzić będzie pełną dokumentację kontroli wraz z ewidencją przypadków negatywnej oceny (data, czas kontroli, numeru pojazdu, lokalizacja przystanku).
5. Wyniki kontroli w postaci sprawozdania przeprowadzający kontrolę przekazuje Zamawiającemu i Wykonawcy najpóźniej do piętnastego dnia następnego miesiąca.
6. Wykonawca ma prawo odwołania się od negatywnych ocen punktualności oraz stanu taboru w terminie do końca miesiąca, w którym nastąpiło przekazanie sprawozdania. Odwołanie składane jest do Zamawiającego, który winien rozpatrzyć odwołanie w terminie do 14 dni.

Brak odpowiedzi uznaje się za uwzględnienie odwołania.

7. W przypadku uwzględniania odwołania przeprowadzający kontrolę dokona stosownej korekty sporządzonej oceny.
8. Nota obciążeniowa z tytułu kar, o których mowa w niniejszym załączniku w rozdziale III, za dany miesiąc zostanie wystawiona przez Zamawiającego w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia miesiąca następnego.
9. Kary umowne nie będą naliczane w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy i uniemożliwiających prawidłowe świadczenie usług tj.:
 - 1) kolizji i wypadków z udziałem pojazdów Wykonawcy, nie powstałych z winy prowadzących pojazd pracowników Wykonawcy,
 - 2) zatarasowań dróg i ulic spowodowanych przez kierowców pojazdów obcych lub innych pojazdów komunikacji miejskiej,
 - 3) zatarasowań dróg i ulic wynikłych z zapadnięć jezdni, stępnięć, awarii sieci wodno-kanalizacyjnych, gazowych, elektrycznych,
 - 4) zatarasowań dróg i ulic wynikłych z działania sił natury,
 - 5) postojów pojazdów Wykonawcy związanych z interwencją służb ratowniczych (pogotowie ratunkowe, straż pożarna) lub sił porządkowych (policja, straż miejska, żandarmeria wojskowa, inne uprawnione służby i inspekcje, kontrole biletowe),
 - 6) jeżeli niemożliwe będzie wykonanie usług przewozowych zgodnie z rozkładem jazdy, z przyczyn nie leżących ani po stronie Zamawiającego, ani po stronie Wykonawcy.

V. Wykaz punktów kontrolnych do prowadzenia badań realizacji rozkładu jazdy:*Tablica nr 4. Wykaz punktów kontrolnych*

Nr linii komunikacyjnej	Punkty kontrolne
728	Poznań, Leśnych Skrzatów; Poznań, Swoboda; Skórzewo, kościół; Dopiewo, d.k.
729	Poznań, Junikowo; Skórzewo, kościół.