

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. МЕТОДИКА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕНИТЕ НА ПРЕВОЗНИТЕ ДОКУМЕНТИ

1. Общи положения

1.1 В настоящото Приложение са дефинирани правилата за изготвяне на предложение за промяна на Тарифата, приложима за следващата календарна година, предоставяно от Изпълнителя на Възложителя по реда на член 5.3 (b) от Договора.

1.2 Изпълнителят може да предложи промяна на цените за следващата календарна година на всички или някои Превозни документи при спазване на следните принципи:

(a) отчитане на размера на действащите към момента на промяната цени на Превозните документи;

(b) отчитане на броя на пътуванията, извършени от пътниците;

(c) отчитане на влиянието на индекса на труда и индекса на горивата/енергията;

(d) прилагане на приложимите нормативни изисквания и документи и решенията на Общинския съвет по отношение на цените на Превозните документи за определени социални групи.

1.3 Изпълнителят може да прави предложения за включване на нов Превозен документ в Тарифата, предоставяна за одобрение на Възложителя по реда на член 5.3 (b) от Договора. В този случай, заедно с предложението за Тарифа, Изпълнителят представя обосновка за съответствието на предложената цена с принципите, описани в настоящото Приложение.

1.4 Определените по реда на настоящото Приложение цени на Превозни документи се използват от Изпълнителя при изготвяне на Работния бизнес план по реда на член 5.3 (a) от Договора.

2. Определяне на цена на Превозен документ

2.1 Изпълнителят може да предложи промяна на действащата цена на билет за еднократно пътуване като предлаганата нова цена не може да надвишава стойността, определена по следната формула:

Цена на билет = Действаща Цена* (1+(a*Индекс на труда + b*Индекс на горива/енергия),

където:

(a) Цена на билет е максималният размер на цената на билет за еднократно пътуване, който Изпълнителят може да предложи за следващата календарна година.

(b) Действаща Цена е цената на билет за еднократно пътуване, съгласно ценовото предложение на изпълнителя прилагана от Изпълнителя към момента на изготвяне на предложението за промяна на Тарифата.

(с) Индекс на труда е параметър, определен по формулата:

$$\text{Индекс на труда} = I_{\text{Labour}(i)}/I_{\text{Labour}(0)},$$

където

(i) $I_{\text{Labour}(i)}$ е индексът на разходите на работодателите за труд, публикуван от Националния статистически институт (НСИ), относим към 31-ви август на годината на планиране;

(ii) $I_{\text{Labour}(0)}$ е индексът на разходите на работодателите за труд, публикуван от НСИ, относим към 1-ви септември на годината, предхождаща годината на планиране;

(d) Индекс на горива/енергия е параметър, определен по формулата:

$$\text{Индекс на горива/енергия} = I_{\text{Energy}(i)}/I_{\text{Energy}(0)},$$

където

(i) $I_{\text{Energy}(i)}$ е индекса за промяната на цените на горивата/енергията (в зависимост от използваното от Изпълнителя гориво), публикуван от НСИ, относим към 31-ви август на годината на планиране;

(ii) $I_{\text{Energy}(0)}$ е индекса за промяната на цените на горивата/енергията (в зависимост от използваното от Изпълнителя гориво), публикуван от НСИ, относим към 1-ви септември на годината, предхождаща годината на планиране.

(e) параметрите a и b се определят на база на структурата на разходите за труд и горива/енергия съответно на Изпълнителя в годината на подписване на договора, така че сумата им да е равна на 1.00.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ПРОТОКОЛИ

1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящото Приложение определя образците на справките и протоколите, които се изготвят и подписват от Страните.
- 1.2 Използваните дефинирани понятията в това Приложение имат значението и смисъла, определен в член 1. Тълкуване от Договора.

2 ПРОТОКОЛИ

- 2.1 При отчитане на Транспортната задача се изготвят Протоколи със съдържание съгласно образците, приложени към настоящото приложение и представляващи неразделна част от него. Периодичността и срока за представяне на всеки един Протокол е посочена в Договора.
- 2.2 Всеки Протокол се подписва от съответната страна по Договора съгласно приложения образец, като Изпълнителя се задължава чрез свои упълномощени представители да подготвя, попълва и подписва съответните Протоколи.
- 2.3 Възложителят има право да изисква допълнителна информация във връзка с изготвяне на Справките.

ИЗГОТВИЛ ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

УТВЪРДИЛ ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

ПРОТОКОЛ № 2 НЕУСТОЙКИ (ОБРАЗЕЦ)

МЕСЕЧНА СПРАВКА

на дължимите неустойки за месец Г.

№	ВИД НАРУШЕНИЕ	Брой КОНСТАТАЦИИ	РАЗМЕР НА НЕУСТОЙКАТА ЗА ЕДНО НАРУШЕНИЕ, В ЛЕВА	ОБЩ РАЗМЕР НА НЕУСТОЙКАТА ПО ВИДОВЕ НАРУШЕНИЕ, В ЛЕВА
1	НЕРЕДОВЕН КУРС			
2	НЕИЗВЪРШЕН КУРС			
3	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО СКП 1 (СР) – ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ТРАНСПОРТНАТА ЗАДАЧА - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
4	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО СКП 2 (СР) - ДОСТЪП ДО ПРЕВОЗНИ ДОКУМЕНТИ - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
5	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА			

	КАЧЕСТВО СКП 3 (СР) – ИНФОРМАЦИЯ - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
6	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО СКП 4 (СР) – СПАЗВАНЕ НА РАЗПИСАНИЕ - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
7	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО СКП 5 (СР) – ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЪТНИЦИ - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
8	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО СКП 6 (СР) - КОМФОРТ НА ПЪТНИЦИТЕ - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
9	СРЕДНАТА ГОДИШНА СТОЙНОСТ НА КЛЮЧОВ ПОКАЗАТЕЛ ЗА КАЧЕСТВО СКП 7 (СР) – БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ И СИГУРНОСТ - Е ПО-МАЛКА ОТ ЦЕЛЕВАТА СТОЙНОСТ С ПОВЕЧЕ ОТ 2 (ДВА) ПУНКТА			
10	НЕОСНОВАТЕЛНО ОТКЛОНЕНИЕ ОТ МАРШРУТА ИЛИ ПОДМИНАВАНЕ НА СПИРКА			
11	НЕОТОРИЗИРАНО ОТВАРЯНЕ НА ВРАТИТЕ НА ПРЕВОЗНОТО СРЕДСТВО НА НЕСИГНАЛИЗИРАНИ ЗА ЦЕЛТА МЕСТА			

12

**НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЪРВИЯ И ПОСЛЕДНИЯ КУРС ЗА
МАРШРУТНА ЛИНИЯ ПО РАЗПИСАНИЕ**

**Редове от 3 до 9 се попълват веднъж годишно след изтичане на календарната година.*

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

ПРОТОКОЛ № 3 СПРАВКА ЗА ОБСТОЯТЕЛСТВА, ИЗВЪН КОНТРОЛА НА ОПЕРТОРА (ОБРАЗЕЦ)

по член 3.2 от Приложение № 7. Стимули и Санкции

СЕДМИЧНА СПРАВКА

от [ДАТА]

ЗА ОБСТОЯТЕЛСТВА, ИЗВЪН КОНТРОЛА НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, ДОВЕЛИ ДО НЕРЕДОВЕН И/ИЛИ НЕИЗВЪРШЕН КУРС

№	ОБСТОЯТЕЛСТВА	ЛИНИЯ, ПО КОЯТО Е НАСТЪПИЛО ОБСТОЯТЕЛСТВОТО	ДАТА, НАЧАЛЕН ЧАС, ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ	ЗАБЕЛЕЖКИ
1.	Нарушение на Маршрутното разписание в случай на наложителна подмяна на превозно средство. Операторът е длъжен на осигури извозването на пътниците до крайната спирка.			
2.	Транспортни задръжки вследствие на интензивно движение, довели до невъзможност за изпълнение на Транспортната задача по разписание.			
3.	Лоша пътна настилка, когато се затруднява движението на превозните средства.			
4.	Наводнени участъци.			

5.	Митинги, шествия и др. мероприятия			
6.	Пътно-транспортно произшествие (ПТП) на превозното средство.			
7.	ПТП на чужди превозни средства със задръжка на движението.			
8.	Вандалски прояви в превозното средство на Изпълнителя, в случай че Изпълнителят е информирал определено от Възложителя лице в рамките на 30 (тридесет) минути			
9.	Припаднали и починали пътници в превозното средство на Изпълнителя			
10.	Непочистени от сняг и/или неопесъчени пътища.			
11.	При операция на МВР – пожар, обезвреждане на съмнителни предмети, разследвания и др.			
12.				

ИЗГОТВИЛ ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

УТВЪРДИЛ ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

ПРОТОКОЛ № 4 СПРАВКА ЗА КОНСТАТАЦИИ ОТ НАПРАВЕНИ ПРОВЕРКИ (ОБРАЗЕЦ)

по член 11.1 (а) (ii) от Договора

СЕДМИЧНА СПРАВКА

ОТ [ДАТА]

ЗА КОНСТАТАЦИИ ОТ НАПРАВЕНИ ПРОВЕРКИ ОТ ВЪТРЕШНОТО ЗВЕНО НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

№	НАРУШЕНИЯ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ТРАНСПОРТНАТА ЗАДАЧА	ЛИНИЯ, ПО КОЯТО Е НАСТЪПИЛО ОБСТОЯТЕЛСТВОТО	ДАТА, НАЧАЛЕН ЧАС, ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ	ЗАБЕЛЕЖКИ
1	НЕРЕДОВЕН КУРС			
2	НЕИЗВЪРШЕН КУРС			
3	НЕОСНОВАТЕЛНО ОТКЛОНЕНИЕ ОТ МАРШРУТА ИЛИ ПОДМИНАВАНЕ НА СПИРКА			
4	НЕОТОРИЗИРАНО ОТВАРЯНЕ НА ВРАТИТЕ НА ПРЕВОЗНОТО СРЕДСТВО НА НЕСИГНАЛИЗИРАНИ ЗА ЦЕЛТА МЕСТА			
5	НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЪРВИЯ И ПОСЛЕДНИЯ КУРС ЗА МАРШРУТНА ЛИНИЯ ПО			

	РАЗПИСАНИЕ			
6	НЕРЕГЛАМЕНТИРАН ПРЕСТОЙ			
7	ДРУГИ			

Бележка: (1) настоящата справка се предоставя и подписва на седмична база, до понеделник на следващата седмица; (2) в случай на необходимост справка може да се изготвя и за по-къси периоди от време.

ИЗГОТВИЛ ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

УТВЪРДИЛ ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:.....

ИМЕ, ДЛЪЖНОСТ

ДАТА:

ПРИЛОЖЕНИЕ №3. ОТЧЕТИ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 В настоящото Приложение са дефинирани правилата за изготвяне на месечния финансово-икономически отчет, представян от Изпълнителя по реда на член 8.1 от Договора.
- 1.2 Принципите за отчитане на приходите и разходите, описани в член 6.5 от Договора, се спазват от Изпълнителя при изготвяне на отчета, по член 1.2 на настоящото Приложение, така че отчетените от Изпълнителя за месеца приходи и разходи във връзка с изпълнението на ОПП, възложен по силата на Договора са съпоставими с планираните приходи и разходи съгласно Приложение №8. Методика за Бизнес Планиране.

2. СЪДЪРЖАНИЕ

- 2.1 Отчетът по член 8.1 от Договора съдържа:
- (a) Справки на месечна база, съответстващи на Таблици от 1 до 4 на Приложение №8. Методика за Бизнес Планиране. Всяка от справките съдържа съпоставка между планираните от Изпълнителя стойности за приходи и разходи и реално отчетените приходи и разходи в конкретния месец.
 - (b) Справка на месечна база, съответстваща на Таблица 5 от настоящото Приложение.

Таблица 5 – Справка за финансови резултати от компенсирани междуселищни превози

№ по ред	Календарна година	Мярка*	Отчетна година
	Календарен месец		Отчетен месец
1.	Общ пробег	хил. км	
2.	Превозени пътници	хил. бр.	
3.	Общо приходи от дейност по предоставяне на компенсирани (субсидирани) превозни услуги	лв.	
3.1	Нетни приходи от продажби от извършваната дейност	лв.	
3.2	Получени компенсации от централния бюджет	лв.	
3.3	Други приходи от извършваната дейност	лв.	
4.	Общо разходи за дейността по предоставяне на компенсирани (субсидирани) превозни услуги**:	лв.	
4.1	Разходи за суровини и материали, в т.ч	лв.	
а)	Гориво (сл. енергия)	лв.	
4.2	Разходи за персонала, в т.ч.:	лв.	
а)	Разходи за възнаграждения	лв.	
б)	Разходи за осигуровки	лв.	
5.	Загуба (р.4 – р.3)	лв.	
6.	Разумна печалба (5/100 x р. 4)	лв.	
7.	Нетен финансов ефект (р. 5 + р. 6) ***	лв.	
8.	Предоставени субсидии от републиканския бюджет (нето)	лв.	
9.	Тарифна ставка на пътничокилометър	лв.	

Забележки: * Данните се изписват с цели числа в абсолютна стойност.

** В разходите по р. 4 се отнасят разходите за дейността по предоставяне на компенсирани (субсидирани) превозни услуги по Отчета за приходите и разходите или Отчета за всеобхватния доход, без разходите от обезценки и провизии.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПРЕВОЗНИТЕ СРЕДСТВА

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящото Приложение има за цел да установи общите и специфичните изисквания, на които трябва да отговарят превозните средства, с които ще се извършва Превозната услуга.
- 1.2 Техническите изисквания към превозните средства в това Приложение се променят автоматично при промяна на императивни норми. В този случай Страните следва да актуализират това Приложение.
- 1.3 Използваните дефинирани понятията в това Приложение, имат значението и смисъла, определен в член 1. Тълкуване от Договора.

2. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ АВТОБУСИТЕ

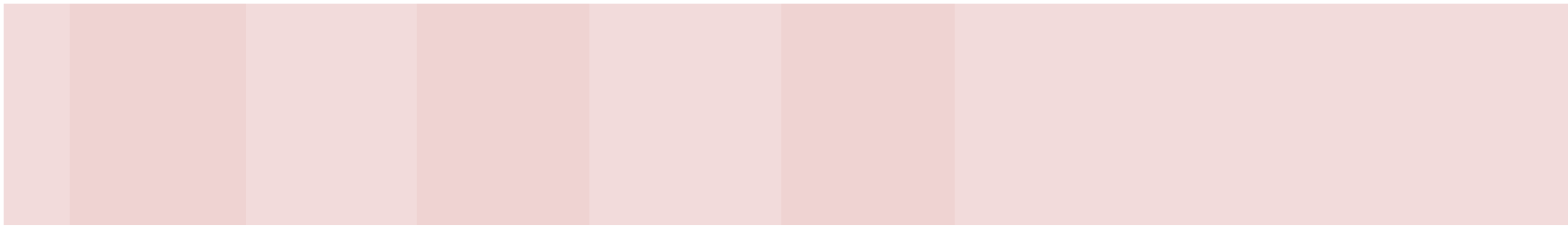
- 2.1 Изисквания при превоз на трудно подвижни пътници и детски колички
 - (a) Изисквания към автобусите, с които ще се извършва Превозната услуга от договора и които са предназначени за превоз и на трудно подвижни пътници и детски колички. Процентното отношение между общия брой автобуси и тези пригодени за превоз на трудно подвижни пътници и детски колички се представят от Изпълнителя.
- 2.2 Отопление
 - (a) Отоплението трябва да е принудително и така да бъде конструирано, че нито шофьора нито пътниците да бъдат изложени на струите горещ въздух, като осигурява температура в салона мин. +15о С при външна температура минус 25 о С.
 - (b) Шофьорската кабина и пътническия салон да се отопляват и допълнително да имат възможност за подгряване от помощна система.
- 2.3 Вентилация и климатизация
 - (a) покривът на автобуса да има не по-малко от 1 (един) брой люк без заключващ механизъм за аварийни случаи и не по-малко от един брой отдушници.
 - (b) Компресорът на климатичната система да бъде разположен на покрива и да бъде подсигурен срещу шум и вибрации.

3. ДРУГИ ИЗИСКВАНИЯ

- 3.1 Средна възраст на автобусите, с които се предоставя Превозната услуга
Таблица 1

Вид на превозното средство	Средна възраст на автобусите при подписване на Договора	Средна възраст на автобусите 5 години след подписване на Договора
Автобус	?? години	

- 3.2 Всеки автобус, трябва да отговаря на техническите изисквания за него съгласно нормативните документи влезли в законна сила и приложими за Република България.
- 3.3 Техническото състояние на всеки автобус трябва да отговаря на параметрите, зададени от производителя.
- 3.4 Всеки автобус трябва да бъде оборудван с информационни табели съгласно изискванията глава V „Обозначаване с табели“ от Наредба № 2 от 15 март 2002 г. за условията и реда за утвърждаване на транспортни схеми и за осъществяване на обществени превози на пътници с автобуси, които са и одобрени от Възложителя:
- (a) информационни табели осигуряващи информация отвън показващ наименованието на маршрута.
 - (b) наличие на високоговореща система за информационно обслужване на пътниците в салона;
- 3.5 Хигиена на превозното средство – в добро хигиенно състояние съгласно изискванията в Раздел 6 от Договора.



Средна възраст на превозните средства:.....

Към датата на подписване на Договора

Изпълнителят се задължава да актуализира списъка при настъпване на промяна.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6. МЕТОДИКА ЗА ОТЧИТАНЕ И ОКАЧЕСТВЯВАНЕ НА ТРАНСПОРТНА ЗАДАЧА

1. Принципи

- 1.1 Използваните дефинирани понятия в това Приложение, имат значението и смисъла, определен в член 1. Тълкуване от Договора.
- 1.2 Изпълнението на Транспортната задача от страна на Изпълнителя се наблюдава и отчита от Възложителя или определени от него трети лица посредством контрольори.
- 1.3 Контрола на изпълнението на Транспортната задача се извършва на базата на Маршрутно разписание с контролни времена по спирки.
- 1.4 Отчитането и оценяването на изпълнението на Транспортната задача се извършва по показателите по член 2, член 3 и член 4 от това Приложение.

2. ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ОТЧЕТ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ТРАНСПОРТНАТА ЗАДАЧА

- 2.1 Основните показатели за отчет на изпълнението на Транспортната задача са видовете курсове и километри маршрутен пробег.

3. ВИДОВЕ КУРСОВЕ СПОРЕД НАЧИНА НА ОКАЧЕСТВЯВАНЕ

- 3.1 Курсовете се оценяват както следва:
 - (a) Редовен курс.
 - (b) Нередовен курс.
 - (c) Незвършен курс.
- 3.2 **Редовен курс** е курсът, който е извършен редовно съгласно член 3.2 (a) или се счита за редовен при условията на член 3.2 (b), а именно:
 - (a) Курсът е извършен редовно, когато е налице тръгване от начална спирка по утвърденото разписание, движение по зададен маршрут, спиране на всички спирки по маршрута по утвърденото разписание и пристигане на превозното средство до крайната спирка по утвърденото разписание.

(b) Курсът се счита за редовен и се окачествява като такъв във всеки един от следните случаи ако са налице едновременно следните обстоятелства:

(i) Тръгване от начална спирка по утвърденото разписание.

(ii) Движението и пристигането на превозното средство е по определения маршрут.

(iii) Движението и пристигането на превозното средство е по утвърденото разписание с отклонение до ± 3 (три) минути, освен при натоварено движение (задръствания), когато се допуска отклонение до ± 5 (пет) минути.

3.3 **Нередовен курс** е курсът, който е осъществен, но е в нарушение и отклонение на Маршрутното разписание, освен при натоварено движение (задръствания), когато се допуска отклонение.

3.4 **Неизвършен курс** е курсът, при който е налице поне една от следните хипотези:

(a) пълно отклонение от маршрута.

(b) неспиране по утвърдените спирки.

(c) потегляне от първа спирка без пристигане на последна.

(d) пропуснат курс

4. **САНКЦИИ ПРИ НЕРЕДОВЕН ИЛИ НЕИЗВЪРШЕН КУРС**

Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в случай на Нередовен курс и/или Неизвършен курс, при условията и по реда на Приложение № 7 Стимули и Санкции.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7. СТИМУЛИ И САНКЦИИ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 В настоящото Приложение са уредени:

- (a) Принципите, условията и методиката за получаване от Изпълнителя на Стимули.
- (b) Санкциите, които се налагат на Изпълнителя при неизпълнение на задължения по Договора.

1.2 Използваните дефинирани понятия в това Приложение, имат значението и смисъла, определен в член 1. Тълкуване от Договора.

2. МЕТОДИКА ЗА СТИМУЛИРАНЕ

2.1 Общи положения

- (a) Методиката за заплащане на Стимули регламентира реда и начина за стимулиране на по-високо качество на предоставените Превозни услуги от страна на Изпълнителя.
- (b) Осигуряване на средства за стимулиране на Изпълнителя.

Възложителят разпределя 20% (двадесет) от събраните средства от наложени санкции на всички транспортни оператори, предоставящи обществени превозни услуги по линии, квота на Община Стара Загора, за стимулиране на по-високото качество на транспортното обслужване.

2.2 Показатели за качество, които се използват в Методиката за стимулиране

Таблица 1

№	Ключови Показатели за качество
1	Изпълнение на Транспортната задача
2	Достъп до Превозни документи
3	Информация на пътниците
4	Спазване на разписание
5	Обслужване на пътници
6	Комфорт на пътниците

- (a) Съдържанието на всеки един от ключовите Показатели за качество е детайлизирано чрез Показатели за качество Ниво 2 и Показатели за качество Ниво 3, които са разписани в таблица 1 от Приложение № 11. Показатели за качество.
- (b) В Приложение № 11. Показатели за качество е описан начинът за изчисление на стойността на всеки един ключов Показател за качество.

2.3 Принципи на методиката за стимулиране

- (a) Обективно проследяване на ежемесечните отчети на всички транспортни оператори, изпълняващи обществени превозни услуги по маршрутни разписания, квота на Община Стара Загора.
- (b) Взаимно сравняване на резултатите от ежемесечните отчети и изчисленията на тяхна база ключови Показатели за качество.
- (c) Стойностите, които са по-големи или равни на Целевата стойност (ЦП), показват напълно постигнато качество на Превозната услуга. Затова се стимулират само транспортни оператори, които са постигнали по всички ключови Показатели стойност равна, или по-висока от Целевата, определена в Таблица 2, и само за тях се изчислява комплексната оценка.

$ЦП\ x$ в % – Целева стойност на x -тия Показател за качество

- (d) За всеки транспортен оператор се изчислява средната годишна стойност на всеки един ключов Показател за качество.

$СКП\ x\ (cp)$ в % - средната годишна стойност на x -тия Показател за качество

$СКП\ x\ (cp)$ се изчислява като средноаритметично на стойностите на $СКП\ x$, получени през 12-те месеца на календарната година.

Ако средната годишна стойност на който и да е ключов Показател за качество е под Целевата стойност, определена в Таблица 2, ($СКП\ x\ (cp) < ЦП\ x$), то този Оператор не участва в разпределението на средствата за стимулиране.

- (e) Ако стойностите на всички ключови Показател за качество са над Целевите стойности, то Операторът получава оценка ($A\ x$) по реда на член 2.5 от това Приложение и участва в определянето на комплексната оценка (V).

$A\ x$ – Оценка на x -тия ключов Показател за качество. Изчислява се в точки.

2.4 Целеви стойности на ключовите Показатели по качество

- (a) Целевите стойности на даден Показател за качество са винаги число по-малко от 100 и са определени в Таблица 2 на база на:

- (i) представянето на транспортните оператори за предходни периоди.
- (ii) изискванията на Община Стара Загора.
- (iii) очакванията на пътниците и степента им на удовлетвореност.

Таблица 2

№	Ключови Показатели за качество	Целева стойност (ЦП), %	Коефициент на тежест (Т)
1	Изпълнение на Транспортната задача	x	0,10
2	Достъп до Превозни документи	x	0,10
3	Информация	x	0,10
4	Спазване на разписание	x	0,40
5	Обслужване на пътници	x	0,10
6	Комфорт на пътниците	x	0,10
7	Безопасни условия и сигурност	x	0,10

- (b) В случай, че средната годишна стойност на ключов Показател за качество $СКП x (cp)$ е по-малка от Целевата стойност с повече от 2 пункта, на Изпълнителя се налага санкция за неизпълнение на качеството на Превозната услуга. Видът и размерът на санкцията са определени в член 3 от това Приложение.
- (c) Промяна на Целевите стойности на ключовите Показатели за качество
В началото на всяка календарна година Възложителят има право да променя едностранно Целевите стойности на ключовите Показатели за качество. Промяната следва да бъде обоснована, като база за това са постигнатите средни стойности на Ключовите показатели за предходната година и удовлетвореността и очакванията на пътниците.

2.5 Определяне на оценката за всеки един Показател за качество става по следния ред:

- (a) Максималната оценка $A x = 100$ точки
Ако $СКП x (cp) = 100\%$, то $A x = 100$ точки
- (b) Минималната оценка $A x = 1$
Ако $СКП x (cp) = ЦП x$, то $A x = 1$ точка
- (c) Ако $ЦП < СКП x (cp) < 100 \%$, то

оценката A_x на x -тия ключов Показател за качество се определя по следната формула:

$$A_x = \frac{99 * СКП_x (ср) - 100 * ЦП_x + 100}{100 - ЦП_x}$$

- (d) Тази формула се прилага за всеки един ключов Показател за качество и така се определят съответните оценки от A_1 до A_8 .

2.6 Комплексна оценка за качество

- (a) Комплексната оценка на качеството се определя като сума от оценките на всеки един от ключовите Показатели за качество, умножен със съответен коефициент на тежест от Таблица 2:

$$V = \sum_{x=1}^8 A_x * T_x$$

Където

V – комплексна оценка за качество

T_x – коефициент на тежест на x -тия ключов Показател за качество

- 2.7 Средствата, отделени за стимулиране се разпределят пропорционално между всички Оператори, които са участвали в изчислението на комплексната оценка по следната формула:

$$B_m = \frac{v_m}{\sum_1^m v_m} * 100$$

където,

B_m – процент от общите средства, заделени за стимули, които следва да получи m -тия оператор

m – брой на транспортните оператори, участващи в разпределението

3. САНКЦИИ

- 3.1 При неизпълнение от страна на Изпълнителя на задължения по Договора, Изпълнителят се задължава да заплати на Възложителя неустойки в размер както следва:

- (a) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в случай на Нередовен курс (член 3.3 от [Приложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Транспортна Задача](#)) в размер на 10 % от размера на минималната работна заплата за страната, определена от Министерски съвет
- (b) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в случай на Неизвършен курс (член 3.4 от [Приложение № 6. Методика за Отчитане и](#)

Окачествяване на Транспортна Задача) в размер на размер на 20 % от размера на минималната работна заплата за страната, определена от Министерски съвет.

- (c) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в случай, че средната годишна стойност на ключов Показател за качество *СКП х (ср)* е по-малка от Целевата стойност с повече от 2 (два) пункта, размер на две минимални работни заплати за страната, определени от Министерски съвет за всеки един пункт под стойност, равна на ЦП, намален с 2 (два) пункта.
- (d) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 2 % от размера на минималната работна заплата за страната, определена от Министерски съвет за всяко констатирано неоснователно отклонение от маршрута или подминаване на спирка.
- (e) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 5 % от размера на минималната работна заплата за страната, определена от Министерски съвет за всяко констатирано неоторизирано отваряне на вратите на превозното средство на несигнализиран за целта места.
- (f) Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 20 % от размера на минималната работна заплата за страната, определена от Министерски съвет за всяко констатирано неизпълнение на първия и последния курс за маршрутна линия по разписание.

3.2 Санкции по предходния член 3.1 (а) и (b) не се налагат, в случай че Нередовния/ Неизвършения курс е в резултат от някоя от следните причини:

- (a) нарушение на Маршрутното разписание при подмяна на превозно средство със закъснение до 5 (пет) минути от времето на пристигане на подменяното превозно средство.
- (b) транспортни задръжки вследствие на интензивно движение, довели до невъзможност за изпълнение на Транспортната задача по разписание.
- (c) неработещи светофари и светофари със специален режим на действие.
- (d) лоша пътна настилка, когато се затруднява движението на превозните средства на обществения градски транспорт.
- (e) наводнени участъци.
- (f) делегации, митинги, шествия, както и мероприятия, разрешени и/или извършвани по заповед на Община Стара Загора.
- (g) пътно-транспортно произшествие (ПТП) не по вина на водача на Изпълнителя..
- (h) ПТП на чужди превозни средства със задръжка на движението.
- (i) превозно средство, неправилно спряно, паркирано или аварирало в обсега на движение на обществения градски транспорт, възпрепятстващо движението.
- (j) аварийни ремонти без заповед на Община Стара Загора.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8. МЕТОДИКА ЗА БИЗНЕС ПЛАНИРАНЕ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 В настоящото Приложение са дефинирани правилата за разработване на Работния бизнес план, предвиден по реда на член 5.3 от Договора и съответното планиране на приходите и разходите за дейността на Изпълнителя за следващата календарна година и изчисляване на Нетния финансов ефект от дейността по изпълнение на ОПП, възложен по силата на този Договор.
- 1.2 При планиране и определяне на разходите за следващата календарна година за дейността по изпълнение на ОПП, възложен по силата на Договора, Изпълнителят спазва изискванията на член 6.5 от Договора.
- 1.3 В случай че Изпълнителят започне да извършва дейност различна от тази по изпълнението на ОПП, при планиране и определяне на разходите за дейността по изпълнение на ОПП, възложен по силата на Договора, Изпълнителят следва да планира и отчита променливите и постоянните, свързани с дейността му извън обхвата на ОПП, възложен по силата на Договора, отделно от разходите за дейността на Изпълнителят по предоставяне на ОПП, възложен по силата на този Договор.
- 1.4 Планирането на приходите и разходите за следващата календарна година се извършва въз основа на надеждни и проследими източници на информация в съответствие с описаното в настоящото Приложение и следва реално да онагледява цялостната дейност на Изпълнителя– финансови резултати за предходни периоди, организационна структура, пазарно позициониране и търговски задължения. При изпращане на Работния бизнес план по член 5.3 от Договора, се представят подробни справки за планираните приходи и разходи на Изпълнителя, в това число справки за:
 - (a) Приходите на Изпълнителя за дейността по изпълнение на ОПП, възложен по силата на Договора, в съответствие с Таблица 1 към настоящото Приложение;

- (b) Променливите и постоянните разходи на Изпълнителя за дейността по изпълнение на ОПП, възложен по силата на Договора, в съответствие с Таблица 2 към настоящото Приложение;
- (c) Обобщена справка за финансовите резултати на Изпълнителя за следващата календарна година, в съответствие с Таблица 3 към настоящото приложение;
- (d) Изчисление на размера на Компенсацията за обществена услуга по **член 9 от Договора**, дължима на Изпълнителя във връзка с изпълнение на ОПП за следващата календарна година, в съответствие с Таблица 4 към настоящото приложение;
- (e) Стойности на показателите за ефективност на Изпълнителя за следващата календарна година;
- (f) Всички спомагателни документи и доказателствени материали за използваните от Изпълнителя данни и предположения.

2. ЦЕНОВИ ОГРАНИЧЕНИЯ

2.1 При планиране на разходите за следващата календарна всички единични цени и разходи, представени от Изпълнителя за следващата календарна година, следва да бъдат ограничени по размер на базата на годишни ценови индекси, докладвани от Министерството на Икономиката и от Националния Статистически Институт (НСИ), при спазване на следното:

- (a) Цените/разходите за материали и външни услуги за следващата календарна година се планират на база на стойностите за предходната календарна година, при допустимо максимално увеличение в рамките на *Ценови индекс*, определен по формулата:

$$\text{Ценови индекс} = IPrice(i)/IPrice(0),$$

където

- (i) $IPrice(i)$ е инфлацията (Индекс на потребителските цени), публикувана от НСИ, относима към 31-ви август на годината на планиране;
- (ii) $IPrice(0)$ е инфлацията, публикувана от НСИ, относима към 1-ви септември на годината, предхождаща годината на планиране;

- (b) Разходите за труд за следващата календарна година се планират на база на стойностите за предходната календарна година, при допустимо максимално увеличение в рамките на *Индекс на труда*, определен по формулата:

$$\text{Индекс на труда} = I\text{Labour}(i)/I\text{Labour}(0),$$

където

- (i) $I\text{Labour}(i)$ е индексът на разходите на работодателите за труд, публикуван от НСИ, относим към 31-ви август на годината на планиране;
 - (ii) $I\text{Labour}(0)$ е индексът на разходите на работодателите за труд, публикуван от НСИ, относим към 1-ви септември на годината, предхождаща годината на планиране;
- (c) Цените/разходите за гориво/енергия за превозните средства се планират на база на стойностите за предходната календарна година, при допустимо максимално увеличение в рамките на *Индекс на горива/енергия*, определен по следната формула:

$$\text{Индекс на горива/енергия} = I\text{Energy}(i)/I\text{Energy}(0),$$

където

- (i) $I\text{Energy}(i)$ е индекса за промяната на цените на горивата/енергията (в зависимост от използваното от Оператора гориво), публикуван от НСИ, относим към 31-ви август на годината на планиране;
 - (ii) $I\text{Energy}(0)$ е индекса за промяната на цените на горивата/енергията (в зависимост от използваното от Оператора гориво), публикуван от НСИ, относим към 1-ви септември на годината, предхождаща годината на планиране.
- (d) Разходът за километър маршрутен пробег, изчислен при разделяне на разходите, свързани с изпълнение на ОПП на маршрутният пробег, планиран съгласно Транспортната задача, не следва да надвишава стойността, калкулирана по следната индексационна формула:

$$\text{Разход на км}(i) = (\text{Разход на км}(0) - D\text{Standard}(0)) * \text{Index}(i) + D\text{Standard}(i),$$

където

- (i) *Разход на км(i)* е максималният размер на общия разход на километър маршрутен пробег за планирания период;
- (ii) *Разход на км(0)* е общият разход на километър маршрутен пробег, изчислен в съответствие с настоящото приложение, за годината, предхождаща годината на планиране;
- (iii) *DStandard(0)* е сумата на амортизацията и финансовия разход на километър маршрутен пробег, изчислен в съответствие с настоящото приложение, за годината, предхождаща годината на планиране;
- (iv) *DStandard(i)* е сумата на амортизацията и финансовия разход на километър маршрутен пробег, изчислен в съответствие с настоящото приложение за планирания период;
- (v) *Index(i)* е индекс за увеличение, който е равен на 1.00 в годината на подписване на настоящия Договор и, който се изчислява за следващите календарни години по следната формула:

$$Index(i) = (a * \text{Индекс на труда} + b * \text{Ценови индекс} + c * \text{Индекс на горива/енергия}) * E(i),$$

където параметрите *a*, *b* и *c* се определят на база на структурата на разходите на Изпълнителя в годината на подписване на договора, така че сумата им да е равна на 1.00, а параметърът $E(i) = E(i-1) - 0.01$, и в годината на подписване на настоящия Договор се равнява на 1.00.

3. ПЛАНИРАНЕ НА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ

- 3.1 Изпълнителят планира посочените в **член 6.6 (h) от Договора** приходи за дейността по предоставяне на ОПП, възложен по силата на Договора за следващата календарна година при отчитане на резултатите от предходната година.
 - (a) При планиране на приходите от продажба на Превозни документи Изпълнителят изготвя подробен план за броя на Превозните документи по видове, които ще продаде през следващата календарна година и планира

обема на продажбите въз основа на предложението за нови цени за Превозни документи, калкулирани в съответствие с Приложение № 1. Методика за Определяне на Цените на Превозните Документи.

- (б) В случай че Възложителят, по реда на **член 5.5 на Договора**, отхвърли предложението на Изпълнителя за промяна на цените на Превозните документи, Изпълнителят ревизира планираните приходи от продажба на Превозни документи въз основа на цените, заложен в **Приложение № 13. Действаща Тарифа** или в съответствие с указанията на Възложителя.
- 3.2 Изпълнителят планира посочените в **член 6.6 (е) от Договора** разходи за дейността по предоставяне на ОПП, възложен по силата на Договора, за следващата календарна година при отчитане на променливите и постоянните разходи през предходната година и при спазването на Ценовите ограничения в член 2 на настоящото Приложение.

4. БИЗНЕС ПЛАН

Планираните от Изпълнителя за следващата календарна година приходи и разходи, се обобщават и представят като бизнес план по месеци за следващата календарна година, под формата на Отчет за приходите и разходите или Отчет за всеобхватния доход.

5. ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ЕФЕКТИВНОСТ

Изпълнителят калкулира основните показатели за ефективност по отношение на планираното представяне на Изпълнителя, които се отчитат в процеса на одобрение на Бизнес плана, съгласно предвиденото в член 5 на Договора:

- 5.1 Разходи за разпространение на Превозни документи към приходи от продажби на Превозни документи;
- 5.2 Отчетна стойност на продажбите на Превозен документ;
- 5.3 Брой изминати километри на водач;
- 5.4 Маршрутен пробег към общо служители;

- 5.5 Разходи за труд на изминат километър;
- 5.6 Превозни средства в техническа изправност;
- 5.7 Изминати километри на Превозно средство;
- 5.8 Разходи за поддръжка на Превозно средство;
- 5.9 Разход на гориво на едно превозно средство;
- 5.10 Разход на километър маршрутен пробег.

Таблица 1 – Приходи на Изпълнителя

	Отчет	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План
Календарна година	Предходна*	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана
Календарен месец	Общо	Общо	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Юли	Август	Септември	Октомври	Ноември	Декември
лв., без ДДС														
Приходи от продажба на превозни документи														
Обем продажби														
Билети														
Абонаментни карти														
Тарифа														
Билети														
Абонаментни карти														
Приходи от продажба на превозни документи														
Билети														
Абонаментни карти														
Други приходи, генерирани във връзка с изпълнението на ОПП														
Приходи от реклама														
Приходи от наеми														
Приходи от продажба на														

	Отчет	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани
Календарна година	Предходна*	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на	Планира на
Календарен месец	Общо	Общо	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Юли	Август	Септември	Октомври	Ноември	Декември
материали														
Приходи от продажба на дълготрайни активи														
Други приходи във връзка с изпълнението на ОПШ, моля избойте														
Признати приходи от финансираня за придобиване на активи														
Приходи за тарифни задължения														
Компенсация по реда на Наредба №2														
Допълнителни средства, предоставяни с решение на Общински съвет Стара Загора														
Компенсация за обществена услуга														

* Данните за предходната календарна година, се базират на отчетените финансови резултати на Изпълнителя (в съответствие с одитирани финансови отчети, при наличие) за пълната календарна година, предхождаща началото на процеса по планиране.

Таблица 2 – Разходи на Изпълнителя

	Отче т	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н
Календарна година	Пред ходна *	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на
Календарен месец	Общ о	Общ о	Януа ри	Фев руар и	Мар т	Апр ил	Май	Юни	Юли	Авгу ст	Септ емвр и	Окто мври	Ное мври	Деке мври
лв., без ДДС														
Променливи разходи за дейността по ОПШ														
Разходи за материали и суровини														
Суровини														
Горива и смазочни материали														
Разходи за канцеларски материали и консумативи														
Разходи за персонал														
Заплати														
Здравни осигуровки														
Социални осигуровки														
Постоянни разходи за дейността по ОПШ														
Разходи за материали														
Разходи за резервни части														
Други текущи разходи за материали, които не подлежат на														

	Отчет	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани	Плани
Календарна година	Предходна *	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира	Планира
Календарен месец	Общо	Общо	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Юли	Август	Септември	Октомври	Ноември	Декември
капитализиране														
Разходи за външни услуги														
Разходи за застраховки														
Разходи за комунални услуги														
Разходи за текущи ремонти, които не подлежат на капитализиране														
Разходи за амортизация														
Други оперативни разходи														
Разходи за командировки														
Униформено облекло														
Други разходи														

* Данните за предходната календарна година, се базират на отчетените финансови резултати на Изпълнителя (в съответствие с одитирани финансови отчети, при наличие) за пълната календарна година, предхождаща началото на процеса по планиране

Таблица 3 – Бизнес план на Изпълнителя

	Отчет	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н
Календарна година	Пред ходна *	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на
Календарен месец	Общо	Общ о	Януа ри	Фев руар и	Мар т	Апр ил	Май	Юни	Юли	Авгу ст	Септ емвр и	Окто мври	Ное мври	Деке мври
лв., без ДДС														
Отчет за всеобхватния доход за дейността по изпълнение на ОПП														
Приходи от оперативна дейност														
Нетни приходи от извършени услуги														
Приходи от финансираня														
Други приходи от оперативна дейност														
Оперативни разходи														
Разходи за материали														
Разходи за външни услуги														
Разходи за амортизация														
Разходи за персонала														
Други оперативни разходи														
Финансови приходи/разходи														
Печалба от дейността														

	Отчет	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н	Пл н
Календарна година	Пред ходна *	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на
Календарен месец	Общо	Общ о	Януа ри	Фев руар и	Мар т	Апр ил	Май	Юни	Юли	Авгу ст	Септ емвр и	Окто мври	Ное мври	Деке мври
Печалба преди облагане с данъци														
Разходи за данъци														
Нетна печалба														

* Данните за предходната календарна година, се базират на отчетените финансови резултати на Изпълнителя (в съответствие с одитирани финансови отчети, при наличие) за пълната календарна година, предхождаща началото на процеса по планиране

Таблица 4 – Показатели за изпълнение на дейността по ОПШ

	Отче т	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н	Пла н
Календарна година	Пред ходна *	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на	Пла нира на
Календарен месец	Общ о	Общ о	Януа ри	Фев руар и	Мар т	Апр ил	Май	Юни	Юли	Авгу ст	Септ ември	Окто мври	Ное мври	Деке мври
лв., без ДДС														
Приходи от дейността по изпълнение на ОПШ														
Приходи от продажба на Превозни документи														
Други приходи, възникнали във връзка с дейността по изпълнение на ОПШ														
Признати приходи от финансиране														
Приходи от тарифни задължения														
Компенсация по реда на Наредба №2														
Допълнителни средства, предоставяни с решение на Общински съвет Стара Загора														
Компенсация за обществена услуга														
Разходи за дейността по изпълнение на ОПШ														

	Отчет	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План	План
Календарна година	Предходна*	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана	Планирана
Календарен месец	Общо	Общо	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Юли	Август	Септември	Октомври	Ноември	Декември
Променливи разходи														
Постоянни разходи														
Нетен Финансов Ефект														

* Данните за предходната календарна година, се базират на отчетените финансови резултати на Изпълнителя (в съответствие с одитирани финансови отчети, при наличие) за пълната календарна година, предхождаща началото на процеса по планиране

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9. ЕКСПЛОАТАЦИОННИ ПЛАНОВЕ

Настоящото Приложение съдържа Експлоатационните планове.

Експлоатационните планове се изготвят както следва :

1. Ежегодно до 30.11. на всяка предходна година;
2. За всяко отделно тримесечие до 15 число на месеца предхождащ тримесечието;

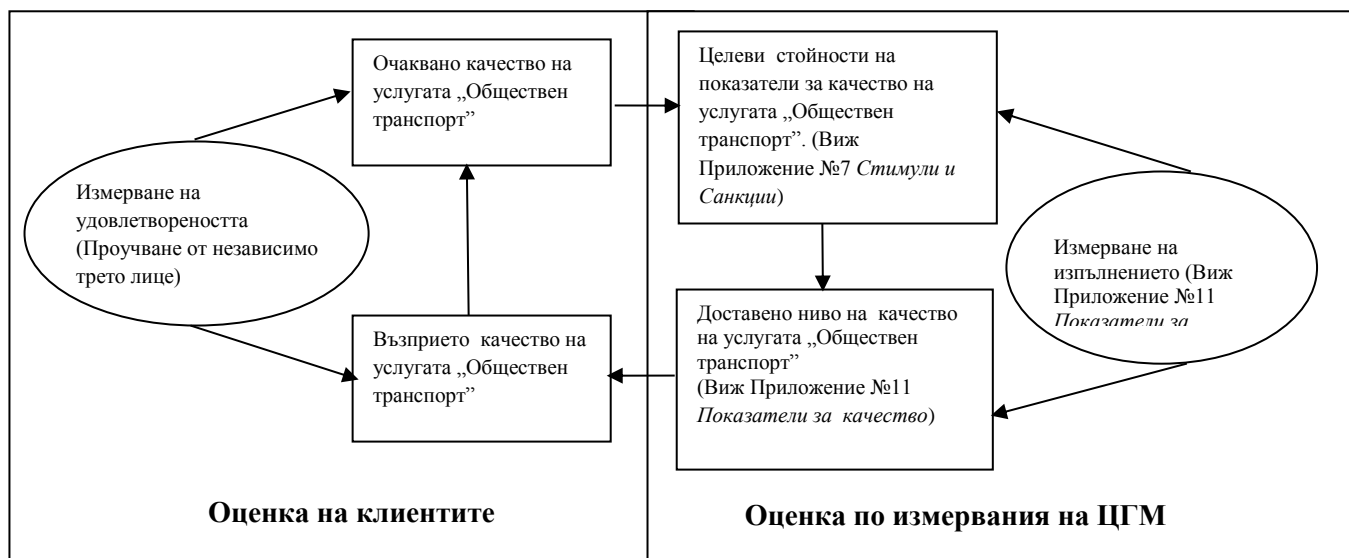
ПРИЛОЖЕНИЕ № 10. ИНДЕКС НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящото Приложение има за цел да дефинира основните изисквания към методиката за ежегодното измерване на Индекса на удовлетвореността на клиентите (ИУК).
- 1.2 Използваните дефинирани понятия в това Приложение, имат значението и смисъла, определени в член 1. Тълкуване от Договора.

2. ИНДЕКС НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ

- 2.1 В рамките на своите правомощия и бюджет Възложителят организира и финансира ежегодното измерване на Индекса на удовлетвореността на клиентите (ИУК). Ежегодното измерване на Индекса на удовлетвореността на клиентите се изготвя въз основа на резултатите от проучвания, извършвани всяко тримесечие на съответната година.
- 2.2 Методиката за извършване на проучванията и изчисляването на Индекс на удовлетвореност на клиентите следва да отговаря на стандартите и критериите, предвидени в това приложение, и да се обсъди с Изпълнителя. Изготвянето на ИУК има две фази – извършване на проучвания сред потребители на ОПП и изчисляване на ИУК въз основа на анализ на резултатите от проучванията.
- 2.3 Проучванията и изчисляването на ИУК следва да се извърши от трети независими лица (не страни по Договора).
- 2.4 Проучванията и изчисляването на ИУК следва да се осъществяват по методика, съобразена с изискванията на стандарта БДС EN 13816 и предварително обсъдена с Изпълнителя.
- 2.5 Определените в Таблица 1, [Приложение №11 Показатели за Качество](#) трябва да се използват като основа на проучването на удовлетвореността, с цел да се сравнят резултатите от измерените и възприетите показатели за качество.



- 2.6 Проучванията и изчисляването на ИУК стават по методология, приета от Възложителя, като методологията следва да бъде предварително обсъдена с Изпълнителя.
- 2.7 Проучванията се извършват по начина и реда, определени в настоящия член 2.7 и в методологията, като методологията може да се отклонява от изложените тук правила по преценка на Възложителя при отчитане на добрите практики в областта статистиката и изследването на клиентските нагласи.
- (a) Проучванията се осъществяват, като на определен брой потребители на ОПП се предоставя анкетна карта, която има съдържание, подробно описано в методиката.
 - (b) Проучванията следва да обхващат приблизително равен брой редовни потребители на съответната ОПП (поне веднъж седмично или по-често) и потребители които използват ОПП рядко (но не по-малко от пет пъти месечно). По преценка на Възложителя, могат да се правят и проучвания сред хора, които не са потребители на ОПП, за да се установят причините за това.
 - (c) С методологията се определя броят потребители, сред които ще се извършват проучванията за всяко тримесечие. Методологията включва и тримесечен график, по който ще се интервюират потребителите, като може да се предвиди да се извършват определен брой интервюта седмично или месечно, както и часовете от денонощието, през които интервюта ще се извършват.
 - (d) В методологията се определят начините за достигане до потребителите, които ще се интервюират (например: чрез случайни телефонни обаждания, чрез анкетиори на спирките и в автобусите, по интернет и т.н.)
 - (e) Проучванията може да се отнасят за една Линия, за всички Линии, обслужвани от Изпълнителя, или за всички Линии на определен тип градски транспорт (трамваен, автобусен, тролейбусен, метро).
 - (f) Анкетната карта следва да включва въпроси, чрез които да се определи:
 - (i) По какъв начин потребителят използва ОПП: честотата на използване, типът използван транспорт, най-чест маршрут и др.
 - (ii) Общата удовлетвореност на потребителя от ОПП.
 - (iii) Възприятието на потребителя относно определени показатели на ОПП.
 - (iv) Значението на съответните показатели по предходната точка за общата удовлетвореност на потребителя.
 - (g) Показателите за качество, включени в анкетната карта, следва да отразяват параметрите на Показателите за качество, включени в Таблица 1 от **Приложение №11 Показатели за**

Качество на ОПП (ключови Показатели за качество, Показатели за качество Ниво 2 и Показатели за качество Ниво 3) и стандарт БДС EN 13816.

- (h) Относно всеки един от Показателите за качество, анкетната карта следва да включва въпроси, чрез които да се изследва удовлетвореността на потребителите от съответния показател. Това става, като се включват въпроси, които насочват към конкретни аспекти на показателя:

Ключов Показател за качество	Аспекти на показателя
1. Наличност	<ul style="list-style-type: none"> Удобно разположение на спирките спрямо маршрута на потребителя. Необходимост от прекачване.
2. Достъпност	<ul style="list-style-type: none"> Достъпност на входовете/изходите. Достъпност за хора със специални нужди (инвалиди, бременни, майки с деца и др.). Възможност за закупуване и валидиране на превозни документи.
3. Информация	<ul style="list-style-type: none"> Наличие на информация относно движението на превозните средства на спирките, в превозните средства, в интернет. Актуалност и точност на информацията, включително при непланирано прекъсване на движението. Яснота и разбираемост на информацията.
4. Време	<ul style="list-style-type: none"> Честота на ползваните превозни средства. Продължителност на пътуването. Наличие на закъснения и възможност за планиране на пътуването.
5. Обслужване на пътници	<ul style="list-style-type: none"> Усещане, че подадените сигнали и оплаквания се разглеждат бързо. Удовлетвореност от предприетите действия в резултат от подадена жалба или сигнал. Отношение на персонала и оказване на помощ в непредвидени ситуации (например при непланирано прекъсване на пътуването). Външен вид на персонала.
6. Комфорт	<ul style="list-style-type: none"> Адекватност на отоплителните и вентилационните системи според атмосферните условия. Външно замърсяване. Вътрешно замърсяване и наличие на графити.
7. Сигурност	<ul style="list-style-type: none"> Усещане за лична сигурност и неприкосновеност през светлите и през тъмните част от денонощието.

- (i) По преценка на Възложителя, от анкетната карта може да се изключат някои от посочените в член 2.7 (h) показатели и техните аспекти, както и да се включват въпроси, които установяват възприеманото качество по отношение на други Показателите за качество.

- (j) В анкетната карта могат да се включва и общи въпроси, които да определят цялостното възприемане на даден Показател за качество.
 - (k) Анкетната карта следва да дава възможност на потребителите да оценяват показателите въз основа на предварително зададена числова скала или на предварително зададени стандартни отговори, които могат да бъдат превърнати в числови стойности.
- 2.8 ИУК се изчислява ежегодно и въз основа на данните от проучванията и представлява цифрова изражение на удовлетвореността на потребителите.
- 2.9 ИУК се изчислява в проценти въз основа на формула, определена с методиката.
- 2.10 След сравнителния анализ на получените стойности на нивото на удовлетвореност на клиентите и измереното от ЦГМ изпълнение на показателите за качество, Страните разработват планове за подобряване на качеството в обществения транспорт.
- 2.11 Новите планове за подобряване на качеството могат да включват промяна на целевите стойности на ключовите показатели (виж [Приложение № 7. Стимули и Санкции](#)). Променените целеви стойности са предмет на обсъждане с Изпълнителя.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11. ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО НА ОПШ

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО. ИЗМЕРВАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОКАЗАТЕЛИТЕ ЗА КАЧЕСТВО

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Тази методика дефинира показателите за качество по изпълнение на ОПШ, методиката за констатиране на параметрите и начинът за изчислението на ключовите Показатели за качество.
- 1.2 Използваните дефинирани понятията в това Приложение, имат значението и смисъла, определен в член 1. Тълкуване от Договора.

2. ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО НА ОПШ, ПРЕДОСТАВЯН ОТ ОПЕРАТОРА

- 2.1 Дефинирането на показателите за качество, които най-добре описват нивото на качеството на обществения транспорт се базира на изискванията на следните европейски стандарти, които имат статут на български стандарт (БДС):
 - (a) БДС EN 13816 – Транспорт. Автоматизирана технологична и материално-снабдителна подготовка на производството и техническо обслужване. Определения за качеството на техническото обслужване, обекта и измерването (Transportation - Logistics and services - Public passenger transport - Service quality definition, targeting and measurement)
 - (b) БДС EN 15140 - Обществен транспорт. Основни изисквания и препоръки за системите за оценяване качеството на предоставената услуга (Public passenger transport - Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality)
- 2.2 Таблица 1 съдържа Показателите за качество, които зависят от дейността на Оператора и се наблюдават, отчитат и контролират от Община Стара Загора. Тези Показатели за качество, групирани по определен начин, са базата, на която е разработена методиката за стимулиране в [Приложение № 7. Стимули и Санкции](#).

Таблица 1

Ключови показатели за качество	Показатели за качество Ниво 2	Показатели за качество Ниво 3	Вид на мониторинга*	Описание на измерването на показателя	Коефициент на тежест
1	2	3	4	5	6
1. Изпълнение на Транспортната задача (елемент от показателя Наличност съгласно БДС EN 13816)	1.1. Експлоатация	1.1.1. Неизвършен курс по вина на Изпълнителя.	3	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Километри Маршрутен пробег на Неизвършен курс по вина на Изпълнителя отнесени към общите километри на маршрутния пробег • Критерий: Несъответствие с изискванията на Приложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Извършената Транспортна Работа 	1.0
2. Достъп до Превозни документи (елемент от показателя Достъпност съгласно БДС EN 13816)	2.1. Наличие на билети и валидиране	2.1.1. Възможност за закупуване на билети от Изпълнителя.	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатирани несъответствия към брой проверки • Критерий: Несъответствието се изразява в невъзможност да се закупи билет от Изпълнителя на превозното средство и/или липса на билети 	1.0
3. Информация Системно предоставяне информация обществения пътнически транспорт, подпомагаща планирането изпълнението маршрутите (елемент от показателя Информация съгласно БДС EN 13816)	3.1. Пътна информация при нормални условия	3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и информационни табели (Наредба)	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител Брой констатирани несъответствия към брой проверки • Критерий: Несъответствие с изискванията към Информационни Табели и Стикери 	0.6
	3.2. Пътна информация при необичайни условия	3.2.1. Информация за телефон и имейл за отправяне на предложения и оплаквания	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатирани несъответствия към брой проверки • Критерий: Несъответствие с изискванията на Възложителя 	0.4

<p>4. Спазване на разписание (елемент от показателя Време съгласно БДС EN 13816)</p>	<p>4.1. Спазване на разписание</p>	<p>4.1.1. Нередовен курс по вина на Изпълнителя</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Километри маршрутен пробег на Нередовен курс по вина на Изпълнителя към общите километри на маршрутният пробег • Критерий: Несъответствие с изискванията на Приложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Извършената Транспортна Работа 	<p>1.0</p>
<p>5. Обслужване на пътници Елементите на обслужването целят в най-голяма степен практически да сближат стандартните услуги с индивидуалните изисквания на всеки отделен пътник. (елемент от показателя Обслужване на пътници съгласно БДС EN 13816)</p>	<p>5.1. Връзка с пътниците</p>	<p>5.1.1. Процес на разглеждане на жалби, запитвания и предложения</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой отговори на жалби, запитвания и предложения извън рамките на регламентирания срок към общ брой жалби, запитвания и предложения в съответствие с процедурата на Изпълнителя за разглеждане на жалби, запитвания и предложения. • Критерий: Процедурата на Изпълнителя за разглеждане на жалби, запитвания и предложения (Бележка: Процедурата следва да е съгласувана с Възложителя). 	<p>0.2</p>
		<p>5.1.2. Брой основателни писмени жалби, постъпили в Общината или Изпълнителя</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой основателни жалби, разгледани и регистрирани по изискванията на процедурата на Изпълнителя за разглеждане на жалби, запитвания и предложения (Процедурата е съгласувана с Възложителя). • Критерий: Всяка основателна жалба се отчита като 1% неизпълнение на показателя за месеца, в който е заведена. 	<p>0.2</p>
	<p>5.2. Персонал</p>	<p>5.2.1. Външен вид на</p>	<p>1, 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: 	<p>0.1</p>

	на Изпълнителя	водачите на превозни средства. Ползване на отличителни знаци.		Брой констатирани несъответствия към брой проверки	
		5.2.2. Отзивчивост - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Критерий: Несъответствие с изискванията за външен вид и правила за ползване на отличителни знаци на водачите на превозните средства, поставени в Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства (Бележка: Правилата са съгласувани с Възложителя) 	0.3
	5.3. Оказване на действие/помощ на пътници	5.3.1. За пътници, които се нуждаят от помощ при затруднения и опасности - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатирани несъответствия към брой проверки • Критерий: Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства (Бележка: Правилата са съгласувани с Възложителя) 	0.2
6. Комфорт на пътниците (елемент от показателя Комфорт съгласно БДС EN	6.1. Условия на заобикалящата среда	6.1.1. Отопление и предпазване от метеоусловия (дъжд, вятър, сняг)	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатирани несъответствия към брой проверки • Критерий: 	0.5

13816)				Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение № 4. Технически изисквания към превозните средства	
		6.1.2. Чистота (външна и вътрешна), скъсани седалки.	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатирани несъответствия към брой проверки • Критерий: Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение № 4. Технически изисквания към превозните средства. 	0.5
7. Безопасни условия и сигурност Чувство за лична защита у пътниците в следствие на приложението на конкретната мярка и от дейностите, осигуряващи информираност относно тези мерки (елемент от показателя Сигурност съгласно БДС EN 13816)	7.1. Мерки за безопасност на пътниците при движение	7.1.1. Безопасност, осигурена чрез: <ul style="list-style-type: none"> • Изправност на дръжки, парапети, перила • Изправност на светлини, сигнализация, челни стъкла, гуми • Недопускане на външни лица в кабината на водача (отвличане на внимание) • Обезопасяване на превозното средство в спряло състояние • Оторизирано отваряне на вратите на несигнализирани за целта места • Оторизирано спиране на превозните средства извън района на спирката • Непреминаване на 	1, 2	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатирани несъответствия към брой проверки 	0.6

	7.2. Управление при инциденти и аварии	червен сигнал на светофар 7.2.1. Процедури, аварийни планове и средства за действия при аварийни ситуации (налични, обозначени, с инструкции)	1, 2, 4	<ul style="list-style-type: none"> • Измерител: Брой констатиран несъответствия към брой проверки • Критерий: Несъответствия с изискванията на Процедури и аварийни планове на Изпълнителя (Бележка: <i>Процедурите да са съгласувани с Възложителя</i>) 	0.4
--	--	--	---------	--	-----

*Номер на вида на мониторинга (Колоната 4):

1. Измерване на показател от Контрольори
2. Измерване на показател чрез клиент „под прикритие”
3. Отчетни документи
4. Измерване от записи, които са задължителни, съгласно посочените в Таблица 1 процедури и инструкции на Изпълнителя. Записите могат да бъдат доклади за несъответствия, жалби и сигнали от пътници.

2.3 Инструкции за изчисляване на показателите в Таблица 1

- (a) При оценката на качеството на превозите са включени всички показатели за качество от Ниво 3 (Колоната 3) на Таблица 1.
- (b) Самото измерване на показателите се регламентира в Колоната 4 „Вид на мониторинга” и Колоната 5 „Описание на измерването на показателя”. В Колоната 5 са посочени документите, които съдържат изискванията към съответните показатели:
 - (i) Документите (процедурите) на Изпълнителя, които са посочени в Колоната 5 задължително се съгласуват с Възложителя. Копие на тези документи се съхранява в Възложителя. Тези документи са част от Системата за управление на качеството на Изпълнителя.
 - (ii) Документите съдържащи изискванията към съответните показатели за качество, определени от Общината са Приложения към този Договор. Това са:
 - Норми на заобикалящата среда в превозното средство (част от [Приложение № 4. Технически Изисквания към Превозните Средства](#))

2.4 Период на отчитане на Показателите за качество

Всички Показатели за качество се отчитат ежемесечно, на база на измервания, както следва:

- (a) Показателите 1.1.1. Неизвършен курс по вина на Изпълнителя и 4.1.1 Нередовен курс по вина на Изпълнителя се измерват ежедневно, съгласно Приложение № 6. Методика за Отчитане и Окачествяване на Извършената Транспортна Работа
- (b) Показателите за качество, които се проверяват от контролори и/или клиент „под прикритие” се отчитат месечно от Възложителя. Самите проверки се извършват ежедневно по утвърден план-график. Резултатите се отбелязват в чек-лист за проверка на Показатели за качеството. Тези резултати се обобщават в месечна справка за изпълнение на Показателите за качество.
- (c) Показателите за качество с вид на мониторинг 4. Измерване от записи които са задължителни, съгласно посочените в Таблица 1 процедури и инструкции на Изпълнителя се отчитат ежемесечно. Записите могат да бъдат доклади за несъответствия, жалби и сигнали от пътници.

2.5 Методика за изчисляване на стойността на ключовите Показатели за качество

- (a) За целите на Приложение № 7. Стимули и Санкции, в частта стимулиране се изчисляват ключовите показатели по следната методика:

Ключовите показатели (Колона 1) включват по няколко показатели от Ниво 3 (Колона 3). В Колона 6 е посочен коефициентът на тежест, с който показателят от Ниво 3 влиза в Ключовия показател. Сборът от коефициентите на тежест на показателите от Ниво 3, които формират един ключов показател трябва да е единица.

КП (x) – ключов показател x

СКП (x) – изчислена стойност на КП (x),

ПК(x)_n – показател за качество Ниво 3, където „x” е номера на ключовия показател към който се отнася, а „n” е броят на показателите от Ниво 3, отнасящи се съответния ключов показател КП(x) в Таблица 1.

α(x)_n – коефициент на тежест

СПК(x)_n - измерена стойност на ПК(x)_n

Формула 1

$$СПК(x)_n = \left(\frac{\text{брой проверки ПК}(x)_n - \text{брой несъответствия ПК}(x)_n}{\text{брой проверки ПК}(x)_n} \right) * 100 \text{ [\%]}$$

Формула 2

$$СКП(x) = \sum_{n=1}^z СКП(x)_n * \alpha(x)_n \quad [\%]$$

Където “z” е броят на съответните показатели от Ниво 3, отнасящи се към даден ключов показател.

(b) Пример за изчисляване на стойност на КП(3)

Стойностите, заложи в Таблица 3 са произволно избрани за целите на примера.

Таблица 3

	Брой проверки ПК	Брой несъответствия ПК	Коефициент на тежест на ПК $\alpha(3)$ (от Таблица 1)	Стойност на ПК
3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и табели	55	15	0,6	Формула 1 $(55-15)/55*100$ 72,73
3.2.1.Информация за предложения и оплаквания	55	9	0,4	Формула 1 $(55-9)/55*100$ 83,64
Стойност на ключовия показател СКП (3) Информация				Формула 2 $72,73*0,6+83,64*0,4$ 77,09

2.6 Целеви стойности на ключовите Показатели за качество са дадени в [Приложение № 7. Стимули и Санкции.](#)

2.7 Образци на протоколи

ОБРАЗЕЦ № А

КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ ОТ ПРОВЕРКИ НА ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО

№...../.....Г.

ПО АВТОБУСНА ЛИНИЯ №“.....“

ПРЕВОЗНО СРЕДСТВО №

Показатели за качество Ниво 3 (номерацията е по Таблица 1, Приложение 11)	Описание на несъответствието. (Където е възможно се посочва изискването от съответния документ)	Бележки, особено мнение (попълва се от водача на превозното средство)
1	2	3
<p>2.1.1. Възможност за закупуване на билети от Изпълнителя.</p> <ul style="list-style-type: none"> Критерий за несъответствие: Несъответствието се изразява в невъзможност да се закупи билет от Изпълнителя и/или липса на билети 		
<p>3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и информационни табели</p> <ul style="list-style-type: none"> Критерий за несъответствие: Несъответствие с изискванията към Информационни Табели и Стикери 		
<p>3.2.1. Информация за телефон и имейл за отправяне на предложения и оплаквания</p> <ul style="list-style-type: none"> Критерий за несъответствие: Несъответствие с изискванията към Информационни Табели и Стикери 		
<p>5.2.1. Външен вид на шофьорите.</p>		

Ползване на отличителни знаци

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията за външен вид и ползване на отличителни знаци от водачите на превозните средства, поставени в Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства

5.2.2. Отзивчивост - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства

(Бележка: Правилата следва да са съгласувани с Възложителя)

5.3.1. За пътници, които се нуждаят от помощ при затруднения и опасности - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства

6.1.1. Отопление и предпазване от метеорологични условия (дъжд, вятър, сняг)

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в **Приложение №4. Технически изисквания към превозните**

средства

6.1.2. Чистота (външна и вътрешна), скъсани седалки

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в **Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства.**

7.2.1. Безопасност, осигурена чрез:

- Изправност на дръжки, парапети, перила
- Изправност на светлини, сигнализация, челни стъкла, гуми
- Недопускане на външни лица в кабината на водача (отвличане на внимание)
- Обезопасяване на превозното средство в спряло състояние
- Само оторизирано отваряне на вратите на несигнализирани за целта места
- Само оторизирано спиране на превозните средства извън района на спирката
- Непреминаване на червен сигнал на светофар

7.3.1. Процедури, аварийни планове и средства за действия при аварийни ситуации (налични, обозначени, с инструкции)

- Критерий за несъответствие:

Несъответствия с изискванията на Процедури и аварийни планове на Изпълнителя

Изготвил:

(име, фамилия, длъжност, подпис)

Приел констатациите от проверката:

(име, фамилия, подпис на водача на превозното средство)

ОБРАЗЕЦ № В

ОТЧЕТ ЗА ПРОВЕРКИ НА ПОКАЗАТЕЛИТЕ ЗА КАЧЕСТВО

ПО АВТОБУСНА ЛИНИЯ № “.....“

МЕСЕЦ

Показатели за качество Ниво 3 (номерацията е по Таблица 1, Приложение № 11)	Пиков период		Извънпиков период		№ на Констативен протокол с описание на несъответствие Посочва се дата и час на проверката, № на превозното средство
	Брой проверки (пиков период)	Брой несъответствия	Брой проверки (пиков период)	Брой несъответствия	
1	2	3	4	5	6
<p>2.1.1. Възможност за закупуване на билети от Изпълнителя.</p> <ul style="list-style-type: none"> Критерий за несъответствие: Несъответствието се изразява в невъзможност да се закупи билет от Изпълнителя и/или липса на билети 					
<p>3.1.1. Актуалност и наличност на стикери и информационни табели</p> <ul style="list-style-type: none"> Критерий за несъответствие: Несъответствие с изискванията за Информационни Табели и Стикери 					
<p>3.2.1. Информация за телефон и имейл за отправяне на предложения и оплаквания</p>					

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията за информационни табели и стикери

5.2.1. Външен вид на шофьорите. Ползване на отличителни знаци

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията за външен вид и ползване на отличителни знаци от водачите на превозните средства, поставени в Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства

5.2.2. Отзивчивост - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства

(Бележка: Правилата следва да са съгласувани с Възложителя)

5.3.1. За пътници, които се нуждаят от помощ при затруднения и опасности - познаване и спазване на правила и стандарти за поведение на работното място

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с изискванията на Правила на Изпълнителя за действия и поведение на водачите на превозните средства

6.1.1. Отопление и предпазване от метеорологични условия (дъжд, вятър, сняг)

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства

6.1.2. Чистота (външна и вътрешна), скъсани седалки

- Критерий за несъответствие:

Несъответствие с Норми на заобикалящата среда в превозното средство, залегнали в Приложение №4. Технически изисквания към превозните средства.

7.2.1. Безопасност, осигурена чрез:

- Изправност на дръжки, парапети, перила
- Изправност на светлини, сигнализация, челни стъкла, гуми
- Недопускане на външни лица в кабината на водача (отвличане на внимание)
- Обезопасяване на превозното средство в спряло състояние
- Само оторизирано отваряне на вратите на несигнализирани за целта места
- Само оторизирано спиране на превозните средства извън района на спирката
- Непреминаване на червен сигнал на светофар

7.3.1. Процедури, аварийни планове и средства за действия при аварийни ситуации (налични, обозначени, с инструкции)

- Критерий за несъответствие:

Несъответствия с изискванията на Процедури и аварийни планове на Изпълнителя

Дата:.....

Изготвил:

(име, фамилия, длъжност, подпис)

Приложения: бр. констативни протоколи

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12. ДЕЙСТВАЩИ ЛИНИИ И МАРШРУТНИ РАЗПИСАНИЯ

Настоящото Приложение съдържа действащите към момента на подписване на Договора Линии и Маршрутни разписания.

1. ДЕЙСТВАЩИ ЛИНИИ ОТ ОБЛАСТНАТА ТРАНСПОРТНА СХЕМА

№	НАИМЕНОВАНИЕ	НАЧАЛНА СПИРКА	КРАЙНА СПИРКА
1.	„СТАРА ЗАГОРА – БАЩИНО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС БАЩИНО
2.	„СТАРА ЗАГОРА – БОЗДУГАНОВО	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС БОЗДУГАНОВО
3.	„СТАРА ЗАГОРА – ВИНАРОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ВИНАРОВО
4.	„СТАРА ЗАГОРА – ВИНАРОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ВИНАРОВО
5.	„СТАРА ЗАГОРА - ГУРКОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ГУРКОВО
6.	„СТАРА ЗАГОРА - ГУРКОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ГУРКОВО
7.	„СТАРА ЗАГОРА - ГЪЛЪБОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ГЪЛЪБОВО
8.	„СТАРА ЗАГОРА - ГЪЛЪБОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ГЪЛЪБОВО
9.	„СТАРА ЗАГОРА - ГЪЛЪБОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ГЪЛЪБОВО
10.	„СТАРА ЗАГОРА – ДЪБОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ДЪБОВО
11.	„СТАРА ЗАГОРА – ДЪБОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ДЪБОВО
12.	„СТАРА ЗАГОРА – ДЪБОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ДЪБОВО
13.	„СТАРА ЗАГОРА - ЗНАМЕНОСЕЦ”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ЗНАМЕНОСЕЦ
14.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
15.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
16.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
17.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
18.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
19.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
20.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
21.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
22.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК
23.	„СТАРА ЗАГОРА - КАЗАНЛЪК”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ КАЗАНЛЪК

55.	„СТАРА ЗАГОРА – ТРЪНКОВО“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ТРЪНКОВО
56.	„СТАРА ЗАГОРА – ЧИРПАН“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ЧИРПАН
57.	„СТАРА ЗАГОРА – ЧИРПАН“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ЧИРПАН
58.	„СТАРА ЗАГОРА – ЯГОДА“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС ЯГОДА

2. ДЕЙСТВАЩИ ЛИНИИ ОТ РЕПУБЛИКАНСКАТА ТРАНСПОРТНА СХЕМА

№ НА ЛИНИЯТА	НАИМЕНОВАНИЕ	НАЧАЛНА СПИРКА	КРАЙНА СПИРКА
24101	„СТАРА ЗАГОРА – АХТОПОЛ“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС АХТОПОЛ
24101	„ВАРНА – СТАРА ЗАГОРА“	АГ ВАРНА	АГ СТАРА ЗАГОРА
24101	„ВЕЛИКО ТЪРНОВО – СТАРА ЗАГОРА“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ВЕЛИКО ТЪРНОВО
24101	„СТАРА ЗАГОРА – НОВА ЗАГОРА – СТАРА ЗАГОРА“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ СТАРА ЗАГОРА
24101	„ПЛЕВЕН – СТАРА ЗАГОРА“	АГ ПЛЕВЕН	АГ СТАРА ЗАГОРА
24101	„ПЛОВДИВ – СТАРА ЗАГОРА“	АГ ПЛОВДИВ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24102	„ПЛОВДИВ – СТАРА ЗАГОРА“	АГ ПЛОВДИВ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24101	„СТАРА ЗАГОРА – СЛЪНЧЕВ БРЯГ“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ СЛЪНЧЕВ БРЯГ
24102	„СОФИЯ - СТАРА ЗАГОРА“	АГ СОФИЯ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24105	„СОФИЯ - СТАРА ЗАГОРА“	АГ СОФИЯ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24101	„СОФИЯ - СТАРА ЗАГОРА“	АГ СОФИЯ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24103	„СОФИЯ - СТАРА ЗАГОРА“	АГ СОФИЯ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24106	„СОФИЯ - СТАРА ЗАГОРА“	АГ СОФИЯ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24107	„СОФИЯ - СТАРА ЗАГОРА“	АГ СОФИЯ	АГ СТАРА ЗАГОРА
24201	„СТАРА ЗАГОРА – СЪБРАНО“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС СЪБРАНО
24102	„СТАРА ЗАГОРА – СЪБРАНО“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АС СЪБРАНО
24101	„СТАРА ЗАГОРА – ТОПОЛОВГРАД“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ТОПОЛОВГРАД
24201	„СТАРА ЗАГОРА – ТОПОЛОВГРАД“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ТОПОЛОВГРАД
24101	„СТАРА ЗАГОРА – ХАРМАНЛИ“	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ХАРМАНЛИ

24101	„СТАРА ЗАГОРА – ХАСКОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ХАСКОВО
24102	„СТАРА ЗАГОРА – ХАСКОВО”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ХАСКОВО
24201	„СТАРА ЗАГОРА – ДИМИТРОВГРАД”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ДИМИТРОВГРАД
24202	„СТАРА ЗАГОРА – ДИМИТРОВГРАД”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ДИМИТРОВГРАД
24101	„СТАРА ЗАГОРА – ДИМИТРОВГРАД”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ДИМИТРОВГРАД
24305	„СТАРА ЗАГОРА – ДИМИТРОВГРАД”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ ДИМИТРОВГРАД
24101	„СТАРА ЗАГОРА – НОВА ЗАГОРА”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ НОВА ЗАГОРА
24102	„СТАРА ЗАГОРА – НОВА ЗАГОРА”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ НОВА ЗАГОРА
24103	„СТАРА ЗАГОРА – НОВА ЗАГОРА”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ НОВА ЗАГОРА
24104	„СТАРА ЗАГОРА – НОВА ЗАГОРА”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ НОВА ЗАГОРА
24105	„СТАРА ЗАГОРА – НОВА ЗАГОРА”	АГ СТАРА ЗАГОРА	АГ НОВА ЗАГОРА

3. МАРШРУТНИ РАЗПИСАНИЯ ОТ ОБЛАСТНАТА ТРАНСПОРТНА СХЕМА

Ще бъдат приложени маршрутните разписания!

4. МАРШРУТНИ РАЗПИСАНИЯ ОТ РЕПУБЛИКАНСКАТА ТРАНСПОРТНА СХЕМА

Ще бъдат приложени маршрутните разписания!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13. ДЕЙСТВАЩА ТАРИФА

Настоящата Тарифа е предложена

1. цена на едностранен билет на автобусни линии от областната транспортна схема е лв. / км. с вкл.ДДС.
2. цена на едностранен билет на автобусни линии от републиканската транспортна схема е лв. / км. с вкл.ДДС.

Всички посочени цени са в български лева с включен данък върху добавената стойност.

- (k) вандалски прояви в превозното средство на Изпълнителя, в случай че Изпълнителят е информирал определено от Възложителя лице в рамките на 30 (тридесет) минути.
- (l) припаднали и починали пътници в превозното средство на Изпълнителя.
- (m) непочистени от сняг и/или неопесъчени пътища.
- (n) при мероприятия на МВР – пожар, обезвреждане на съмнителни предмети, разследвания и др.

3.3 Ако Изпълнителят наруши други разпоредби на този Договор, Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер до 5 000 (пет хиляди) лева за всеки отделен случай на нарушение.
