

## ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Οι Βασικοί Δείκτες Απόδοσης διαχωρίζονται σε κεφάλαια και υποκεφάλαια ως ακολούθως:

<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>	
Υποκεφάλαιο 1	Προσφορά Υψηλού & Αξιοπίστου Επιπέδου Υπηρεσίας
Υποκεφάλαιο 2	Διασφάλιση Πρόσβασης στην Υπηρεσία
Υποκεφάλαιο 3	Παροχή Πληροφοριών
Υποκεφάλαιο 4	Διαχείριση Παραπόνων και Δεοντολογική Συμπεριφορά
Υποκεφάλαιο 5	Εικόνα / Εντύπωση Κοινού για τον Ανάδοχο
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>	
Υποκεφάλαιο 1	Διαχείριση Εταιρείας
Υποκεφάλαιο 2	Ποιότητα & Διαχείριση Στόλου
Υποκεφάλαιο 3	Ασφάλεια
Υποκεφάλαιο 4	Νομιμότητα

Στον πίνακα των Βασικών Δεικτών Απόδοσης που ακολουθεί, στην πρώτη στήλη καταγράφεται ο αριθμός του δείκτη (π.χ. Α.1.α), στη δεύτερη στήλη ο ορισμός του, στην τρίτη στήλη ο τρόπος μέτρησης του, που θεωρείται ότι συμφωνείται να διεξάγεται από την Αναθέτουσα Αρχή και το αποτέλεσμα του γίνεται αποδεκτό από τον Ανάδοχο. Στην τέταρτη στήλη καταγράφονται τα χρονικά πλαίσια εντός των οποίων συμφωνείται ότι είναι δυνατόν να διεξάγεται η μέτρηση του δείκτη από την Αναθέτουσα Αρχή. Στη συνέχεια, στη πέμπτη και έκτη στήλη δίδεται η περιγραφή της ποινής και οι βαθμοί ποινής που συμφωνείται ότι θα επιβάλλονται για κάθε απόκλιση από Βασικό Δείκτη Απόδοσης για την οποία προβλέπεται ποινή στον Πίνακα Βασικών Δεικτών Απόδοσης του παρόντος Παραρτήματος.

Στην έκτη στήλη του Πίνακα Δεικτών Απόδοσης του παρόντος Παραρτήματος προστίθεται ένας βαθμός ποινής σε κάθε περιγραφή βαθμού ποινής από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου του έτους 2014 και ακόμη ένας βαθμός ποινής από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου του έτους 2016.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο					
Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας					
α. Τήρηση ωραρίου/ συχνότητας δρομολογίων.	<p>Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει την Υπηρεσία όπως καθορίζεται στη Σύμβαση και, ειδικότερα για τους σκοπούς του δείκτη αυτού, να εκτελεί τις διαδρομές στις συχνότητες που καθορίζονται στο Παράρτημα Β.</p> <p>Επιβάλλεται μόνο μία ποινή ανά διαδρομή. Στη περίπτωση που υπάρχουν περισσότερες από μία ποινές, επιβάλλεται η μεγαλύτερη.</p> <p>Κατά τις ώρες αιχμής όταν παρατηρείται πυκνή κυκλοφορία οι βαθμοί ποινής ισχύουν μόνο για καθυστερήσεις στην έναρξη του δρομολογίου και όχι για κάθε μετέπειτα στάση. Η εξαίρεση αυτή δεν ισχύει για διαδρομές που διεξάγονται σε οδούς όπου λαμβάνονται μέτρα για υποβοήθηση της ανεμπόδιστης κίνησης του λεωφορείου (π.χ. λεωφορειολωρίδες, λωρίδες ειδικών χρήσεων, μέτρα προτεραιότητας λεωφορείου με ηλεκτρονικά μέσα κλπ).</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	Ανά πάσα στιγμή.	Αναχώρηση πριν το αναγραφόμενο ωράριο	3
			Όταν υποβληθεί παράπονο.	Καθυστερήση 5-10 λεπτά από αναγραφόμενο ωράριο	1
			Τριμηνιαία	Καθυστερήση περισσότερο από 10-20 λεπτά από αναγραφόμενο ωράριο	2
			Ανά πάσα στιγμή.	Καθυστερήση περισσότερο από 20 λεπτά ή μη εκτέλεση διαδρομής	5

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας					
β. Διάθεση Εισιτηρίων: εύκολη εξεύρεση – αγορά εισιτηρίου.	<p>Ο Ανάδοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την διάθεση και πώληση εισιτηρίων σύμφωνα με το Άρθρο 35 του Μέρους Β της Σύμβασης και της Πολιτικής Διάθεσης Εισιτηρίου-Κόμιστρα σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΒ</p> <p>Η ποινή επιβάλλεται για κάθε τύπο εισιτηρίου για κάθε ημέρα που δεν διατίθεται ο συγκεκριμένος τύπος εισιτηρίου προς πώληση.</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p>	Μη διάθεση οποιουδήποτε τύπου εισιτηρίου που καθορίζεται στην Σύμβαση σε προκαθορισμένους χώρους εκτός λεωφορείου, σύμφωνα με την πολιτική διάθεσης εισιτηρίων	3
				Μη διάθεση εισιτηρίου εντός λεωφορείου	3

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας					
γ. Διαθεσιμότητα θέσεων/χώρου επιβατών.	<p>Ο αριθμός καθήμενων και ιστάμενων που δύναται να μεταφερθεί με το όχημα ορίζεται στο πιστοποιητικό εγγραφής του.</p> <p>Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει σε μέγεθος ή συχνότητα λεωφορεία σε κάθε διαδρομή έτσι ώστε να παρέχεται ικανοποιητικός χώρος σε επιβάτες σε αναμονή σε στάση (δηλαδή δεν πρέπει να υπάρχουν περιπτώσεις που το λεωφορείο θα φτάνει στη στάση γεμάτο και δεν θα μπορεί να επιβιβαστούν άλλοι επιβάτες σε αυτό).</p> <p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει τον Συντονιστή της Σύμβασης για σκοπούς εφαρμογής του Άρθρου 26, Παράγραφος 8 του Μέρους Β της Σύμβασης, εντός 2 ημερολογιακών ημερών από κάθε διαπίστωση τέτοιας περίπτωσης (αναφορά από οδηγό, παράπονο από πελάτη κλπ).</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>	Μη ειδοποίηση του Συντονιστή της Σύμβασης.	5

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας					
δ. Διαθεσιμότητα θέσεων/χώρου για επιβάτες μειωμένης κινητικότητας (όπως ορίζονται στο άρθρο 25 παρ.2 του Μέρους Β της Σύμβασης).	<p>Στα πρώτα δύο καθίσματα που βρίσκονται πιο κοντά από την θύρα επιβίβασης επιβατών θα υπάρχει σήμανση με τη φράση «Παρακαλώ δώστε προτεραιότητα σε επιβάτες μειωμένης κινητικότητας».</p> <p>Σε κάθε λεωφορείο που ανανεώνεται σύμφωνα με τη Σύμβαση ή όπως διαφορετικά καθορίζεται σε αυτήν, θα υπάρχει διαθέσιμη μία θέση για χρήση από πρόσωπα που χρησιμοποιούν αναπηρικό καροτσάκι.</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p>	Μη ανάρτηση σχετικής σήμανσης για τις θέσεις που προορίζονται για πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας.	5
				Μη ύπαρξη διαθέσιμης θέσης για χρήση από πρόσωπα που χρησιμοποιούν αναπηρικό καροτσάκι σε κάθε λεωφορείο που ανανεώνεται.	5

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας					
ε. Σύστημα έκδοσης και ακύρωσης εισιτηρίων, περιλαμβανομένης κάθε μηχανής.	<p>Ο Ανάδοχος οφείλει να χρησιμοποιεί το εγκαταστημένο σύστημα έκδοσης και ακύρωσης εισιτηρίων όταν αυτό θα εγκατασταθεί σύμφωνα με το Άρθρο 32, παράγραφος 1 του Μέρους Β της Σύμβασης. (Σημείωση: Σε περίπτωση διαπίστωσης από τον Ανάδοχο ή και ένδειξης στο κεντρικό σύστημα έκδοσης /ακύρωσης εισιτηρίων ύπαρξης προβληματικού εξοπλισμού ο Ανάδοχος υποχρεούται να ολοκληρώσει τη διαδρομή και κατόπιν να θέσει το όχημα εκτός Υπηρεσίας μέχρι να επιδιορθώσει / αντικαταστήσει τον προβληματικό εξοπλισμό.</p> <p>Σε περίπτωση γενικής βλάβης του συστήματος ο Ανάδοχος προχωρεί πάραυτα στην επιδιόρθωση του συστήματος.</p> <p>Ενημερώνει αμέσως την Αναθέτουσα Αρχή και συνεργάζεται πλήρως μαζί της για γενικό έλεγχο της ακύρωσης των εισιτηρίων μέχρι την αποκατάσταση της βλάβης.</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>	<p>Σε περίπτωση που δεν είναι σε λειτουργία ο εξοπλισμός</p> <p>(Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση. Δεν επιβάλλεται η συγκεκριμένη ποινή στην περίπτωση που συντρέχουν οι λόγοι και ο Ανάδοχος εφαρμόσει πιστά τα μέτρα που καθορίζονται στην σημείωση της δεύτερης στήλης (ορισμός) του παρόντος δείκτη).</p>	10

Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο					
Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επίπεδου Υπηρεσίας					
στ. Τήρηση προκαθορισμένης διαδρομής.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται, με εξαίρεση σε περιπτώσεις που για οποιουδήποτε λόγους δρόμος ο οποίος αποτελεί μέρος της διαδρομής δεν διατίθεται για χρήση από οχήματα, να ακολουθεί την προκαθορισμένη διαδρομή.	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>	Μη τήρηση προκαθορισμένης διαδρομής.	3

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Προσφορά Υψηλού & Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας					
ζ. Τήρηση υποχρέωσης για σταμάτημα στις στάσεις.	<p>Στην περίπτωση των αστικών διαδρομών, τα λεωφορεία θα τηρούν, ανεξαιρέτως, όλες τις στάσεις είτε υπάρχει είτε δεν υπάρχει επιβάτης και οι πόρτες του οχήματος θα ανοίγουν.</p> <p>Στην περίπτωση των αγροτικών διαδρομών η υποχρέωση ισχύει όταν επιβάτης αναμένει σε στάση και όταν επιβάτης που βρίσκεται εντός του λεωφορείου ζητά να αποβιβαστεί σε στάση.</p> <p>Όταν λεωφορείο που εξυπηρετεί αγροτικές διαδρομές εισέρχεται ή/και εξυπηρετεί διαδρομές που εξυπηρετούνται από αστικά λεωφορεία τότε το λεωφορείο αυτό θεωρείται, για τους σκοπούς του δείκτη αυτού αστικό και εφαρμόζεται η πρώτη περίπτωση της παρούσας στήλης.</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>	<p>Μη τήρηση υποχρέωσης για σταμάτημα στις στάσεις.</p>	2



## Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Διασφάλιση Πρόσβασης στην Υπηρεσία					
α. Προσβασιμότητα σε επιβάτες μειωμένης κινητικότητας.	<p>Σε κάθε λεωφορείο που ανανεώνεται σύμφωνα με τη Σύμβαση καθώς και όπως διαφορετικά απαιτείται από τη Σύμβαση, θα υπάρχει ο απαιτούμενος εξοπλισμός (π.χ. ράμπα) υποβοήθησης της πρόσβαση για επιβάτες μειωμένης κινητικότητας, περιλαμβανομένων και των ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ).</p> <p>Όταν ΑΜΕΑ χρησιμοποιεί αναπηρικό καροτσάκι ο οδηγός οφείλει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την υποβοήθηση του για επιβίβαση/αποβίβαση από το λεωφορείο, περιλαμβανομένης και της υποχρέωσης να κατεβάσει τη ράμπα (αυτόματα ή χειροκίνητα) και να βοηθήσει ο ίδιος (αφού λάβει τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας – ακινητοποίηση λεωφορείου). Τούτο εφαρμόζεται και εάν χρησιμοποιείται λεωφορείο που δεν έχει ακόμη ανανεωθεί σύμφωνα με τη Σύμβαση ή για το οποίο δεν απαιτείται η ύπαρξη σχετικού εξοπλισμού με βάση τη Σύμβαση, οπότεν ο οδηγός είναι</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p>	<p>Χρήση λεωφορείου που έχει ανανεωθεί σύμφωνα με τη Σύμβαση στο οποίο ο εξοπλισμός υποβοήθησης της πρόσβαση για επιβάτες μειωμένης κινητικότητας, περιλαμβανομένων και των ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) δεν υπάρχει ή δεν λειτουργεί.</p> <p>Η ποινή επιβάλλεται για κάθε διαδρομή που χρησιμοποιείται το λεωφορείο.</p>	5
				<p>Μη τήρηση της υποχρέωσης του οδηγού για βοήθεια.</p>	5

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Διασφάλιση Πρόσβασης στην Υπηρεσία					
	δυνατόν να αναζητήσει και τη βοήθεια τρίτων.				
β. Ειδική γραπτή πληροφόρηση για δρομολόγια σε ορισμένους επιβάτες μειωμένης κινητικότητας.	<p>Οι πληροφορίες σε σχέση με τα δρομολόγια, όπου ζητείται, πρέπει να διατίθενται από τον Ανάδοχο σε εκτύπωση με μεγαλύτερα γράμματα καθώς και στη γλώσσα τυφλών Braille.</p> <p>Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει για κάθε σημείο όπου εξυπηρετείται το κοινό, αλλά ο Ανάδοχος οφείλει να ανταποκριθεί και ικανοποιήσει το αίτημα (με αποστολή ή παράδοση των εντύπων) εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αυτό έγινε (σε οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης, τηλεφωνικά, μέσω διαδικτύου ή γραπτώς).</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p>	Μη παροχή ειδικής γραπτής πληροφόρησης για δρομολόγια	3

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
α. Γλώσσες	<p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναρτά, όπου προβλέπεται στην σύμβαση τις πληροφορίες στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα και να παρέχει τις πληροφορίες αυτές στην Τουρκική γλώσσα, όποτε ζητηθεί.</p> <p>Η υποχρέωση για παροχή των πληροφοριών στην Τουρκική γλώσσα δεν ισχύει για κάθε σημείο όπου εξυπηρετείται το κοινό, αλλά ο Ανάδοχος οφείλει να ανταποκριθεί και ικανοποιήσει το αίτημα (με αποστολή ή παράδοση των εντύπων) εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αυτό έγινε (σε οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης, τηλεφωνικά, μέσω διαδικτύου ή γραπτώς).</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p>	<p>Μη ανάρτηση των πληροφοριών στις απαιτούμενες γλώσσες ή μη τήρηση της υποχρέωσης για παροχή των πληροφοριών στην Τουρκική γλώσσα.</p>	2

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
β. Ενημερωμένοι πίνακες δρομολογίων	Απαιτείται όπως ο Ανάδοχος διαθέτει προς το κοινό ενημερωμένους πίνακες δρομολογίων, χάρτες και σχέδια, για τα δρομολόγια που αναφέρονται στο Παράρτημα Β΄ του Μέρους Β της Σύμβασης. Οι πίνακες αυτοί θα διατίθενται σε τυπωμένη μορφή από τα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού του Ανάδοχου και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω διαδικτύου. Επίσης ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως αναρτά και διατηρεί τους σχετικούς ενημερωμένους πίνακες δρομολογίων σε όλα τα λεωφορεία και όλες τις στάσεις λεωφορείων. Οι πίνακες αυτοί θα είναι ανθεκτικοί σε έκθεση τους σε καιρικές συνθήκες (ήλιο, υγρασία, κτλ.) Οι πληροφορίες σε σχέση με τα δρομολόγια θα διατίθενται στο κοινό και μέσω τηλεφώνου – τηλεφωνικού κέντρου του Ανάδοχου. Το κόστος της τηλεφωνικής κλήσης θα επωμίζεται ο Ανάδοχος και η αναμονή κλήσης δεν αναμένεται να υπερβαίνει τα τρία λεπτά. Το ωράριο εργασίας του κέντρου θα είναι: 08:00 -20:00.	Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.  Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.	Ανά πάσα στιγμή.  Όταν υποβληθεί παράπονο.  Τριμηνιαία	Μη διάθεση πίνακα δρομολογίων ή/και διάθεση ή/και ανάρτηση μη ενημερωμένου πίνακα δρομολογίων σε κάθε μέσο/σημείο που αναφέρεται στη δεύτερη στήλη του παρόντος δείκτη (ορισμός).  Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση και για κάθε μέρα που διαπιστώνεται η παράβαση.  Μία περίπτωση θεωρείται ένας λανθασμένος πίνακας δρομολογίων και όχι κάθε χρήση αυτού (π.χ. η ανάρτηση ενός λανθασμένου πίνακα σε 50 στάσεις θεωρείται μία περίπτωση την κάθε μέρα).	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
β. Πληροφόρηση εντός λεωφορείου για επόμενη στάση.	<p>Από την ημερομηνία που καθορίζεται στη Σύμβαση ο Ανάδοχος υποχρεούται να τοποθετήσει και λειτουργεί σύστημα για παροχή αυτόματης ηχητικής και οπτικής πληροφόρησης εντός λεωφορείου για την επόμενη στάση.</p> <p>(Σημείωση: Σε περίπτωση διαπίστωσης από τον Ανάδοχο ή και ένδειξης στο κεντρικό σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων ύπαρξης προβληματικού εξοπλισμού σε λεωφορείο ή σε περίπτωση γενικής βλάβης του συστήματος ο Ανάδοχος συνεχίζει την παροχή της υπόλοιπης Υπηρεσίας. Προχωρεί πάραυτα και παράλληλα στην επιδιόρθωση του εξοπλισμού ή/και συστήματος.)</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>	<p>Σε περίπτωση που δεν είναι σε λειτουργία ο εξοπλισμός</p> <p>(Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση.</p> <p>Δεν επιβάλλεται ποινή για 48 ώρες στην περίπτωση που συντρέχουν οι λόγοι και ο Ανάδοχος εφαρμόσει πιστά τα μέτρα που καθορίζονται στην σημείωση της δεύτερης στήλης (ορισμός) του παρόντος δείκτη, ανάλογα με την περίπτωση.)</p>	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
γ. Βοήθεια προς το κοινό.	Απαιτείται όπως ο Ανάδοχος διαθέτει βοήθεια προς το κοινό σε σχέση με την επιλογή της κατάλληλης διαδρομής και τύπου εισιτηρίου ή για αντιμετώπιση οποιονδήποτε άλλων θεμάτων που μπορούν να προκύψουν με τη χρήση των Υπηρεσιών που παρέχονται. Η βοήθεια θα παρέχεται από τα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού του Ανάδοχου, σε ηλεκτρονική μορφή μέσω διαδικτύου και μέσω τηλεφώνου – τηλεφωνικού κέντρου του Ανάδοχου. Το κόστος της τηλεφωνικής κλήσης θα επωμίζεται ο Ανάδοχος και η αναμονή κλήσης δεν αναμένεται να υπερβαίνει τα τρία λεπτά. Το ωράριο εργασίας του κέντρου θα είναι: 08:00 -20:00.	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p>	<p>Άρνηση ή αδυναμία παροχής βοήθειας.</p> <p>Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση και για κάθε μέρα που διαπιστώνεται η παράβαση.</p> <p>Άρνηση παροχής βοήθειας θεωρείται μία περίπτωση.</p> <p>Σε περίπτωση αδυναμίας, μία περίπτωση θεωρείται κάθε μέρα αδυναμίας και όχι κάθε μη παροχή βοήθειας (π.χ. η αδυναμία παροχής βοήθειας μέσω διαδικτύου θεωρείται μία περίπτωση την κάθε μέρα που το διαδικτυακό σύστημα πληροφόρησης δεν λειτουργεί).</p>	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
δ. Διαφήμιση / Ενημέρωση για Υπηρεσίες (π.χ. νέα δρομολόγια).	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαφημίζει /έγκαιρα ενημερώνει το κοινό για νέες Υπηρεσίες ή για αλλαγές στις υφιστάμενες. Η διαφήμιση/ενημέρωση θα ξεκινά τουλάχιστον 10 ημερολογιακές μέρες πριν την εισαγωγή της νέας ή τροποποιημένης Υπηρεσίας και θα διαρκεί τουλάχιστον 7 μέρες. Θα διεξάγεται κατά κύριο λόγο σε τοπικό επίπεδο και θα απευθύνεται στο επηρεαζόμενο κοινό.	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Σε κάθε νέα Υπηρεσία ή αλλαγή υφιστάμενης.	Μη διαφήμιση/ ενημέρωση ανά περίπτωση και ανά μέρα από την ημέρα που ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαφημίσει / ενημερώσει.	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
ε. Πληροφόρηση σε σχέση με τα εισιτήρια.	<p>Απαιτείται όπως ο Ανάδοχος διαθέτει προς το κοινό πληροφορίες σε σχέση με τον τύπο των εισιτηρίων που διατίθενται και τις τιμές τους.</p> <p>Οι πληροφορίες αυτές θα διατίθενται σε τυπωμένη μορφή από τα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού του Ανάδοχου και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω διαδικτύου. Επίσης ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως αναρτήσει και διατηρεί σε όλες τις στάσεις λεωφορείων, πληροφορίες σε σχέση με τον τύπο των εισιτηρίων και τις τιμές τους. Οι πίνακες που θα χρησιμοποιούνται θα είναι ανθεκτικοί σε έκθεση τους σε καιρικές συνθήκες (ήλιο, υγρασία, κτλ.).</p> <p>Οι πληροφορίες σε σχέση με τα εισιτήρια θα διατίθενται στο κοινό και μέσω τηλεφώνου – τηλεφωνικού κέντρου του Ανάδοχου. Το κόστος της τηλεφωνικής κλήσης θα επωμίζεται ο Ανάδοχος και η αναμονή κλήσης δεν αναμένεται να υπερβαίνει τα τρία λεπτά.. Το ωράριο εργασίας του κέντρου θα είναι: 08:00 -20:00.</p>	<p>Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία.</p>	<p>Άρνηση ή αδυναμία διάθεσης πληροφόρησης σε κάθε μέσο/σημείο που αναφέρεται στη δεύτερη στήλη του παρόντος δείκτη (ορισμός).</p> <p>Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση και για κάθε μέρα που διαπιστώνεται η παράβαση.</p> <p>Άρνηση παροχής βοήθειας θεωρείται μία περίπτωση.</p> <p>Σε περίπτωση αδυναμίας, μία περίπτωση θεωρείται κάθε μέρα αδυναμίας και όχι κάθε μη παροχή βοήθειας (π.χ. 1 η αδυναμία παροχής βοήθειας μέσω διαδικτύου θεωρείται μία περίπτωση την κάθε μέρα που το διαδικτυακό σύστημα πληροφόρησης δεν λειτουργεί. π.χ. 2 Μία περίπτωση θεωρείται ένας λανθασμένος πίνακας τιμών και όχι κάθε χρήση αυτού).</p>	1



Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο					
Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Παροχή Πληροφοριών					
στ. Δημιουργία και υποστήριξη σημείων εξυπηρέτησης / πληροφόρησης κοινού.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δημιουργήσει, εξοπλίσει, στελεχώσει και λειτουργεί, με εκπαιδευμένο προσωπικό, γραφείο εξυπηρέτησης πελατών σε κάθε σταθμό μετεπιβίβασης το αργότερο τρεις μήνες μετά που ο σταθμός δημιουργείται και τίθεται σε λειτουργία.  Επίσης, ο Ανάδοχος θα φροντίζει, όποτε του ζητηθεί, να διατίθενται πληροφορίες για δρομολόγια και Υπηρεσίες του σε σημεία τα οποία επισκέπτεται συνήθως το κοινό (π.χ. κέντρα εξυπηρέτησης τουριστών του ΚΟΤ, κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη, δημόσια κτίρια περιλαμβανομένων κτιρίων των κοινοτικών συμβουλίων).	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από Υπηρεσίες που ζήτησαν πληροφορίες, που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.  Αίτημα του Τμήματος Οδικών Μεταφορών να αποσταλούν πληροφορίες σε Υπηρεσίες.	Σε κάθε νέο σταθμό μετεπιβίβασης.  Όταν υποβληθεί παράπονο.	Μη δημιουργία γραφείου σε νέο σταθμό. Η ποινή επιβάλλεται ανά εβδομάδα.	2
				Αδυναμία λειτουργίας γραφείου σε σταθμό. Η ποινή επιβάλλεται ανά εβδομάδα.	2
				Άρνηση παροχής πληροφοριών σε Υπηρεσίες που τις ζήτησαν ή για τις οποίες υποβλήθηκε αίτημα από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών. Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση.	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 4: Διαχείριση Παραπόνων και Δεοντολογική Συμπεριφορά					
α. Διαχείριση παραπόνων	<p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαμορφώσει, τρεις μήνες μετά την Ημερομηνία Έναρξης της Ισχύος της Σύμβασης, διαδικασία χειρισμού/διερεύνησης παραπόνων, να τη διαφημίσει σε έντυπα πληροφόρησης του κοινού και στο διαδίκτυο και να εκπαιδεύσει αναλόγως το προσωπικό του.</p> <p>Επίσης, ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως αρχίζει τη διαδικασία διερεύνησης παραπόνων και ενημερώνει επί τούτου τον παραπονούμενο και τον Συντονιστή Σύμβασης εντός 7 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία που το παράπονο περιήλθε στην αντίληψη του Ανάδοχου.</p>	<p>Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p>	Ανά περίπτωση	Σε περίπτωση μη δημιουργίας της απαραίτητης διαδικασίας χειρισμού/ διερεύνησης παραπόνων και σε περίπτωση μη διαφήμισης της διαδικασίας προς το κοινό. Η ποινή επιβάλλεται ανά μήνα καθυστέρησης.	10
				Μη έναρξη διαδικασίας ή/και μη ενημέρωση του παραπονούμενου ή/και του Συντονιστή της Σύμβασης. Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση και ανά μέρα καθυστέρησης. Ισχύει μετά τη δημιουργία διαδικασίας χειρισμού/ διερεύνησης παραπόνων.	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 4: Διαχείριση Παραπόνων και Δεοντολογική Συμπεριφορά					
β. Συμπεριφορά προσωπικού.	<p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να φροντίζει ώστε να διεξάγονται ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού του σε θέματα συμπεριφοράς, αντιμετώπισης παραπόνων πελατών και τήρησης των απαιτήσεων του Παραρτήματος Στ – Κώδικας Ορθής Πρακτικής και Δεοντολογίας Προσωπικού.</p> <p>Μη τήρηση του Κώδικα Ορθής Πρακτικής και Δεοντολογίας Προσωπικού βαρύνει, για τους σκοπούς της Σύμβασης, τον Ανάδοχο.</p>	<p>Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες (στην οποία πρέπει να περιλαμβάνονται, για τους σκοπούς του παρόντος δείκτη, οι ενέργειες που έγιναν από πλευράς Ανάδοχου για χειρισμό περιστατικών).</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία.</p>	Μη διεξαγωγή προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού. <p>Εφαρμόζεται για πρώτη φορά έξι μήνες μετά την ημερομηνία Έναρξης της Ισχύος της Σύμβασης και στη συνέχεια στο τέλος κάθε επόμενου ημερολογιακού έτους.</p>	10
				Παράβαση του Κώδικα Ορθής Πρακτικής και Δεοντολογίας για θέμα για το οποίο δεν προβλέπεται άλλη ποινή στο παρόν Παράρτημα. Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση.	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 4: Διαχείριση Παραπόνων και Δεοντολογική Συμπεριφορά					
γ. Συνήθειες και Τρόπος Οδήγησης	<p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να φροντίζει ώστε να διεξάγονται ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης των οδηγών του σε θέματα ορθής οδηγικής συμπεριφοράς (οδική ασφάλεια, φιλοπεριβαλλοντική οδήγηση – Eco Driving – και ειδικά θέματα για οδήγηση λεωφορείου σε πόλεις, με ιστάμενους επιβάτες κλπ, σε σχέση με την άνεση στη μετακίνηση τους).</p> <p>Μη τήρηση του Κώδικα Ορθής Πρακτικής και Δεοντολογίας των Οδηγών βαρύνει, για τους σκοπούς της Σύμβασης, τον Ανάδοχο.</p>	<p>Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες (στην οποία πρέπει να περιλαμβάνονται, για τους σκοπούς του παρόντος δείκτη, οι ενέργειες που έγιναν από πλευράς Ανάδοχου για χειρισμό περιστατικών).</p>	<p>Ανά πάσα στιγμή.</p> <p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία.</p>	Μη διεξαγωγή προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού. Εφαρμόζεται για πρώτη φορά έξι μήνες μετά την ημερομηνία Έναρξης της Ισχύος της Σύμβασης και στη συνέχεια στο τέλος κάθε επόμενου ημερολογιακού έτους.	10
				Παραβίαση του Κώδικα Ορθής Πρακτικής και Δεοντολογίας, σε σχέση με θέματα οδήγησης.	2
				Ο οδηγός καπνίζει ή χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο κατά τη διάρκεια εκτέλεσης διαδρομής.	5
				Ο οδηγός οδηγεί με ανοιχτή πόρτα, ή ανοίγει την πόρτα για αποβίβαση επιβατών προ της ακινητοποίησης του οχήματος, ή ξεκινά πριν αποβιβαστούν ή επιβιβαστούν οι επιβάτες και κλείσει τις πόρτες	5
				Με εξαίρεση τα πιο πάνω παραπτώματα, σε περίπτωση παράβασης του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας ή νομοθεσίας που αναφέρονται στο Άρθρο 6, παράγραφος 4 της Σύμβασης.	2

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Α: Επίπεδο Υπηρεσίας &amp; Φροντίδας Πελάτη</b>					
Υποκεφάλαιο 5:Εικόνα / Εντύπωση Κοινού για τον Ανάδοχο					
α. Εικόνα Ανάδοχου	Ο Ανάδοχος, ως φορέας που απολαύει αποκλειστικό δικαίωμα εκμετάλλευσης στην καθορισμένη περιοχή μέσω σύμβασης παραχώρησης των Υπηρεσιών μεταφοράς κοινού, έχει ευθύνη να δημιουργήσει πολιτική για την ορθή εικόνα που θα πρέπει αυτός να έχει στην υπόληψη του κοινού. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να διαμορφώσει, έξι μήνες μετά την Ημερομηνία Έναρξης της Ισχύος της Σύμβασης πολιτική για την εικόνα του και να αρχίσει να την εφαρμόζει. Στην πολιτική αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνονται πρόνοιες για – (α) το παρουσιαστικό οδηγών, ελεγκτών και άλλων υπαλλήλων που έρχεται σε επαφή με το κοινό (στολή, ταυτότητα – ομοιομορφία), (β) χρώματα, εμβλήματα, λογότυπο που θα χρησιμοποιούνται από τον Ανάδοχο, (γ) επίπεδα / δεοντολογία στην προβολή και διαφήμιση των Υπηρεσιών του, (δ) οπτική καλαισθησία, καθαριότητα.	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.	Ανά περίπτωση	Σε περίπτωση μη δημιουργίας της απαραίτητης πολιτικής. Η ποινή επιβάλλεται ανά μήνα καθυστέρησης.	5
				Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με το κοινό (περιλαμβανομένων των οδηγών) δεν φέρει, κατά τη διάρκεια της εργασίας του όταν έρχεται σε επαφή με κοινό, την καθορισμένη στολή και ταυτότητα. Η ποινή επιβάλλεται κατά περίπτωση.	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 1: Διαχείριση Εταιρείας					
α. Υπευθυνότητα (έγγραφα και εισιτήρια)	<p>Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίζει ότι έγγραφα που απαιτούνται για σκοπούς ελέγχου των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη Σύμβαση, είναι πάντοτε διαθέσιμα στα οχήματα και συμπληρώνονται δεόντως.</p> <p>Επίσης, για τα εισιτήρια οφείλει –</p> <p>(α) μέχρι την εγκατάσταση συστήματος και μηχανών έκδοσης /ακύρωσης εισιτηρίων, να διασφαλίζει ότι εισιτήρια συγκεκριμένης χρονικής διάρκειας σφραγίζονται με την ημερομηνία, ώρα και λεπτό (time stamped), όταν ο επιβάτης που το κατέχει εισέρχεται στο λεωφορείο για να το χρησιμοποιήσει (η σφράγιση γίνεται μόνο μία φορά),</p> <p>(β) μετά την εγκατάσταση συστήματος και μηχανών έκδοσης /ακύρωσης εισιτηρίων να διασφαλίζει ότι τα εισιτήρια (κάθε τύπου) ακυρώνονται όταν ο επιβάτης που το κατέχει εισέρχεται στο λεωφορείο για να το χρησιμοποιήσει.</p>	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Ανά πάσα στιγμή.	Σε περίπτωση που δεν συμπληρώνεται το Δελτίο Κίνησης που προνοείται στο Παράρτημα Γ του Μέρους Β της Σύμβασης (είτε επειδή δεν υπάρχει στο όχημα είτε επειδή ο οδηγός δεν το συμπληρώνει) ή/και σε περίπτωση που συμπληρώνεται λανθασμένα.	1
				Εισιτήριο δεν σφραγίζεται χρονικά. Ισχύει κατά περίπτωση, δηλαδή για κάθε τέτοιο εισιτήριο.	100 φορές την αξία του εισιτηρίου
				Εισιτήριο (κάθε τύπου) δεν ακυρώνεται. Ισχύει κατά περίπτωση, δηλαδή για κάθε τέτοιο εισιτήριο.	100 φορές την αξία του εισιτηρίου

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Ποιότητα & Διαχείριση Στόλου					
α. Καθαριότητα	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διατηρεί τόσο το εξωτερικό όσο και το εσωτερικό των οχημάτων που είναι σε λειτουργία καθαρά από σκουπίδια, λάσπη, σκόνη, γκράφιτι κτλ.	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.  Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.	Ανά πάσα στιγμή.  Όταν υποβληθεί παράπονο.  Τριμηνιαία.	Σε περίπτωση που κατά την κρίση εξουσιοδοτημένου από την Αναθέτουσα Αρχή προσώπου, όχημα που χρησιμοποιείται από τον Ανάδοχο για την εκτέλεση δρομολογίου δεν επιδεικνύει την απαιτούμενη καθαριότητα (εσωτερικά ή εξωτερικά) γεγονός που δεν οφείλεται σε τρέχοντες ή πρόσφατους εξωγενείς παράγοντες (πχ. καιρικές συνθήκες, κατάσταση οδοστρώματος).	1
β. Κλιματισμός	Ορισμένα από τα λεωφορεία του Ανάδοχου	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών	Ανά πάσα στιγμή.	Μη λειτουργία του συστήματος	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Ποιότητα & Διαχείριση Στόλου					
θέρμανσης και ψύξης για χειμερινούς και καλοκαιρινούς μήνες αντιστοίχως.	<p>διαθέτουν σύστημα κλιματισμού. Σε κάθε λεωφορείο που ανανεώνεται σύμφωνα με τη Σύμβαση ή όπως καθορίζεται σε αυτή για άλλα λεωφορεία θα υπάρχει σύστημα κλιματισμού.</p> <p>Το σύστημα κλιματισμού (θέρμανση ή ψύξη αναλόγως εποχής) πρέπει να λειτουργεί σε κάθε λεωφορείο στο οποίο υπάρχει/ έπρεπε να υπάρχει σύστημα κλιματισμού σύμφωνα με τη Σύμβαση, στην κατάλληλη ρύθμιση ώστε οι επιβάτες να αισθάνονται άνετα.</p>	<p>Μεταφορών, ΥΣΕ.</p> <p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p>	Όταν υποβληθεί παράπονο.	κλιματισμού σε λεωφορείο στο οποίο υπάρχει/ έπρεπε να υπάρχει σύστημα κλιματισμού σύμφωνα με τη Σύμβαση.	
γ. Φωτισμός σε λεωφορεία Ανάδοχου που χρησιμοποιούνται για τις αστικές διαδρομές	Απαιτείται όπως ο Ανάδοχος έχει σε συνεχή λειτουργία το σύστημα φωτισμού κατά τις νυκτερινές ώρες στα λεωφορεία που παρέχουν Υπηρεσία.	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.	Ανά πάσα στιγμή.  Όταν υποβληθεί παράπονο.	Σε περίπτωση μη λειτουργίας του συστήματος φωτισμού όταν αυτό επιβάλλεται	1
δ. Διατήρηση σε καλή κατάσταση του εσωτερικού και εξωτερικού του	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διατηρεί σε καλή κατάσταση το εσωτερικό και εξωτερικό του οχήματος. Δηλαδή, ο εσωτερικός εξοπλισμός, καθίσματα, χερούλια για	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα	Ανά πάσα στιγμή.  Όταν υποβληθεί	Σε περίπτωση που κατά την κρίση εξουσιοδοτημένου από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών προσώπου, δεν διατηρείται σε καλή	1



**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Ποιότητα & Διαχείριση Στόλου					
Οχήματος.	ιστάμενους, πινακίδες κτλ. θα διατηρούνται σε καλή λειτουργική κατάσταση και θα είναι καθαρά, δεν θα φέρουν σημάδια βανδαλισμού και δεν θα είναι φθαρμένα. Το ίδιο ισχύει για τον οποιοδήποτε εξωτερικό εξοπλισμό ή διαφήμιση και πινακίδες φέρει το όχημα. Νοείται ότι όχημα το οποίο φέρει ουσιαστική ζημιά από ατύχημα ή βανδαλισμό (π.χ. σπασμένα φώτα, σπασμένα τζάμια, ζημιά στο μεταλλικό περίβλημα), θα επιδιορθώνεται πριν τεθεί σε λειτουργία.	διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.  Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.	παράπονο.  Τριμηνιαία.	κατάσταση το εσωτερικό και εξωτερικό του οχήματος.  (Ισχύει κατά περίπτωση ανά διαδρομή.)	
ε. Οχλήσεις (καυσαέρια και θόρυβος)	Κάθε όχημα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος δεν πρέπει να εκπέμπει μαύρο ορατό καπνό ή οποιοδήποτε άλλο ορατό καυσαέριο που δεν εκπέμπεται λόγω της κατασκευής του. Επίσης, δεν πρέπει να εκπέμπει υπερβολικό θόρυβο που δεν εκπέμπεται λόγω της κατασκευής του.	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.  Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.	Ανά πάσα στιγμή.  Όταν υποβληθεί παράπονο.	Σε περίπτωση που κατά την κρίση εξουσιοδοτημένου από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών προσώπου, εκπέμπεται καυσαέριο ή θόρυβος που δεν εκπέμπεται λόγω της κατασκευής του οχήματος. (Ισχύει κατά περίπτωση ανά διαδρομή.)	1
στ. Ανταπόκριση σε βλάβες	Σε περίπτωση βλάβης στη λειτουργία οχήματος που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος, περιλαμβανομένης και της περίπτωσης	Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Ανά πάσα στιγμή.	Μη ανταπόκριση εντός των καθορισμένων χρονικών ορίων.	3

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Ποιότητα & Διαχείριση Στόλου					
Λειτουργίας.	<p>βλάβης λόγω οδικού ατυχήματος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαθιστά την κανονική Υπηρεσία της διαδρομής εντός 10 λεπτών στις αστικές περιοχές και εντός 30 λεπτών στις αγροτικές διαδρομές.</p> <p>Σε τέτοιες περιπτώσεις, ποινές για καθυστερήσεις που αναφέρονται στο παρόν Παράρτημα δεν επιβάλλονται επιπρόσθετα από τις ποινές που επιβάλλονται για τον παρόντα δείκτη.</p>	<p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>		
ζ. Σύστημα Διαχείρισης Στόλου	Από την ημερομηνία που καθορίζεται στη Σύμβαση ο Ανάδοχος υποχρεούται να τοποθετήσει και λειτουργεί σύστημα	Δειγματοληπτικός έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Ανά πάσα στιγμή.	Σε περίπτωση που δεν είναι σε λειτουργία ο εξοπλισμός.	5

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 2: Ποιότητα & Διαχείριση Στόλου					
	<p>διαχείρισης του στόλου του όπως αυτό καθορίζεται στη Σύμβαση.</p> <p>(Σημείωση: Σε περίπτωση διαπίστωσης από τον Ανάδοχο ή και ένδειξης στο κεντρικό σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων ύπαρξης προβληματικού εξοπλισμού σε λεωφορείο ή σε περίπτωση γενικής βλάβης του συστήματος ο Ανάδοχος συνεχίζει την παροχή της υπόλοιπης Υπηρεσίας. Προχωρεί πάραυτα και παράλληλα στην επιδιόρθωση του εξοπλισμού ή/και συστήματος.)</p>	<p>Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.</p> <p>Τριμηνιαία έκθεση από τον Ανάδοχο για την απόδοση του σε σχέση με τους δείκτες.</p> <p>Μελλοντικά ο δείκτης μπορεί να παρακολουθείται και από πληροφορίες που θα παρέχονται από σύστημα διαχείρισης στόλου των λεωφορείων -οι εκθέσεις μπορούν να δημιουργούνται αυτόματα.</p>	<p>Όταν υποβληθεί παράπονο.</p> <p>Τριμηνιαία</p> <p>Ανά πάσα στιγμή.</p>	<p>(Η ποινή επιβάλλεται ανά περίπτωση.</p> <p>Δεν επιβάλλεται ποινή για 48 ώρες στην περίπτωση που συντρέχουν οι λόγοι και ο Ανάδοχος εφαρμόσει πιστά τα μέτρα που καθορίζονται στην σημείωση της δεύτερης στήλης (ορισμός) του παρόντος δείκτη, ανάλογα με την περίπτωση.)</p>	

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 3: Ασφάλεια					
α. Ανταπόκριση/ αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών	<p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαμορφώσει, τρεις μήνες μετά την ημερομηνία Έναρξης της Ισχύος της Σύμβασης, διαδικασία ανταπόκρισης/ αντιμετώπισης σοβαρών περιστατικών όπως–</p> <p>(α) σοβαρό ατύχημα με τραυματίες,</p> <p>(β) απειλή για ή ύπαρξη εκρηκτικού μηχανισμού σε λεωφορείο ή σταθμό ή άλλο χώρο που έχει πρόσβαση το κοινό,</p> <p>(γ) πειρατεία (με απειλή όπλου ή χωρίς),</p> <p>(δ) τρομοκρατική ενέργεια,</p> <p>και να φροντίζει ώστε να διεξάγονται ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού του στα θέματα αυτά.</p>	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Ανά πάσα στιγμή	Μη δημιουργία της απαραίτητης διαδικασίας ανταπόκρισης / αντιμετώπισης σοβαρών περιστατικών. Η ποινή επιβάλλεται ανά μήνα καθυστέρησης.	10
				Μη διεξαγωγή προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού. Εφαρμόζεται για πρώτη φορά έξι μήνες μετά την ημερομηνία Έναρξης της Ισχύος της Σύμβασης και στη συνέχεια στο τέλος κάθε επόμενου ημερολογιακού έτους.	10
				Σε περίπτωση σοβαρού περιστατικού που η καθορισμένη διαδικασία δεν τηρήθηκε και, ιδιαίτερα, ο εν Υπηρεσία υπεύθυνος αμέλησε να ειδοποιήσει έγκαιρα τις Υπηρεσίες άμεσης βοήθειας και τον Συντονιστή Σύμβασης.	50

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 4: Νομιμότητα					
α. Όχημα	<p>Ανεξάρτητα από τις υποχρεώσεις του Ανάδοχου που προκύπτουν από τη Σύμβαση σε σχέση με τις προδιαγραφές οχημάτων, τη συντήρηση τους και γενικά τη διατήρηση τους σε καλή κατάσταση, η τήρηση της νομιμότητας σε σχέση με τα οχήματα που χρησιμοποιούνται από τον Ανάδοχο για τους σκοπούς της Σύμβασης αποτελεί υποχρέωση του Ανάδοχου και με βάση τη Σύμβαση. Κυριότερα, για τα οχήματα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος πρέπει να υπάρχει εν ισχύ –</p> <p>(α) πιστοποιητικό καταλληλότητας,                      (β) άδεια κυκλοφορίας,                      (γ) πιστοποιητικό ασφάλισης (που να καλύπτει τη μεταφορά επιβατών /κοινού).</p>	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Ανά πάσα στιγμή	Χωρίς ισχύον πιστοποιητικό καταλληλότητας	3
				Χωρίς ισχύουσα άδεια κυκλοφορίας	3
				Χωρίς ισχύον πιστοποιητικό ασφάλισης	3
				Άλλη παράβαση της κείμενης νομοθεσίας	1

**Καθορισμός Δεικτών Ελάχιστου Επίπεδου Υπηρεσίας/Εξυπηρέτησης και Αποδοτικότητας για Δημόσιες Μεταφορές στη Κύπρο**

Δείκτες	Ορισμός	Τρόπος Μέτρησης	Χρονικά Πλαίσια	Ποινή	
				Περιγραφή	Βαθμοί Ποινής
<b>Κεφάλαιο Β: Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα</b>					
Υποκεφάλαιο 4: Νομιμότητα					
β. Οδηγός	<p>Ανεξάρτητα από τις υποχρεώσεις του Ανάδοχου που προκύπτουν από τη Σύμβαση σε σχέση με την τήρηση κανόνων από τους οδηγούς του, η τήρηση της νομιμότητας σε σχέση με την οδήγηση των οχημάτων που χρησιμοποιούνται από τον Ανάδοχο για τους σκοπούς της Σύμβασης αποτελεί υποχρέωση του Ανάδοχου και με βάση τη Σύμβαση. Κυριότερα, οι οδηγοί των οχημάτων που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος πρέπει να έχουν εν ισχύ –</p> <p>(α) άδεια οδήγησης για την κατάλληλη κατηγορία οχήματος,</p> <p>(β) επαγγελματική Άδεια Οδηγού ή/και Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας, όπου απαιτούνται από τη νομοθεσία,</p> <p>και πρέπει να τηρούν το Μέρος IV (επαγγελματική Δεοντολογία) των περί Επαγγελματικής Άδειας Οδηγού Κανονισμών του 1991.</p>	Έλεγχος από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, ΥΣΕ.	Ανά πάσα στιγμή	Χωρίς άδεια οδήγησης για την κατάλληλη κατηγορία οχήματος.	10
				Χωρίς επαγγελματική Άδεια Οδηγού ή/και Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας.	5
				Μη ανανεωμένη άδεια οδήγησης.	1
				Μη ανανεωμένη επαγγελματική Άδεια Οδηγού ή/και Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας.	1
				Σε περίπτωση που κατά την κρίση εξουσιοδοτημένου από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών προσώπου δεν τηρείται εκ μέρους του οδηγού το Μέρος IV (επαγγελματική Δεοντολογία) των περί Επαγγελματικής Άδειας Οδηγού Κανονισμών του 1991. (Ισχύει για παραβάσεις που δεν ρυθμίζονται αλλού στο παρόν Παράρτημα.)	1
	Αξιολόγηση / διερεύνηση παραπόνων από κοινό που θα διεξάγεται από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών.	Όταν υποβληθεί παράπονο			

Πέραν των βαθμών ποινής που επιβάλλονται λόγω αποτυχίας του Ανάδοχου να ικανοποιεί τους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης που φαίνονται πιο πάνω, βαθμοί ποινής επιβάλλονται και για τις παραβάσεις που φαίνονται στον πιο κάτω πίνακα:

Πίνακας βαθμών ποινής για παραβάσεις πέραν των Βασικών Δεικτών Απόδοσης

A/A	Περιγραφή Παράβασης	Βαθμοί Ποινής
1.	Σε περίπτωση παράλειψης ή αδυναμίας του Ανάδοχου να κοινοποιήσει στον Εργοδότη τα στοιχεία, ή αλλαγή των στοιχείων των οχημάτων που διαθέτει και χρησιμοποιεί σύμφωνα με την παράγραφο 4 του άρθρου 30 του Μέρους Β της Σύμβασης.	5 για κάθε μήνα καθυστέρησης
2.	Σε περίπτωση παράλειψης ή αδυναμίας του Ανάδοχου να κοινοποιήσει στον Εργοδότη τα στοιχεία, ή αλλαγή των στοιχείων του Προσωπικού σύμφωνα με την παράγραφο 5 του άρθρου 28 του Μέρους Β της Σύμβασης.	1 για κάθε μήνα καθυστέρησης
3.	Σε περίπτωση χρήσης οχήματος για σκοπούς άλλους από αυτούς που προβλέπονται από τη Σύμβαση.	1 για κάθε ημέρα χρήσης
4.	Σε περίπτωση χρήσης οποιουδήποτε στοιχείου λοιπού εξοπλισμού για σκοπούς άλλους από αυτούς που προβλέπονται από τη Σύμβαση.	1 για κάθε ημέρα χρήσης
5.	Σε περίπτωση που μετά από πρόσκληση, ο Υπεύθυνος Ανάδοχου ή οποιοσδήποτε άλλος εκ του Προσωπικού, δεν παρουσιαστεί ενώπιον του Συντονιστή Σύμβασης ή οποιοδήποτε από το Συντονιστή Σύμβασης εξουσιοδοτημένου προσώπου για συζήτηση και παροχή διευκρινήσεων για θέματα σχετικά με τις Υπηρεσίες που προβλέπονται στη Σύμβαση.	1 για κάθε εβδομάδα καθυστέρησης
6.	Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος αναθέσει σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού, την εκτέλεση οποιασδήποτε εργασίας η οποία δεν αποσκοπεί και δεν σχετίζεται με την εκτέλεση της Σύμβασης.	1 για κάθε ημέρα
7.	Σε περίπτωση παράλειψης ή αδυναμίας του Ανάδοχου να αποστείλει έγκαιρα στον Συντονιστή Σύμβασης τα προβλεπόμενα στο άρθρο 11 του Μέρους Β της Σύμβασης.	1 για κάθε ημέρα καθυστέρησης