

## Indicatori de performanță ai serviciului și modalitatea de calcul al penalităților

Anul 2020

Nr. crt.	Indicatori	Descriere mod de calcul, pentru o lună	Mod transport	Parametru		Pondere indicator (din total 100%)	Nivel parametru înregistrat	Garanția de buna executie (G)
				U.M	Nivel maxim permis lunar fără penalizare			Valoarea G(lei)
								Reținere din G
0	1	2	3	4	5	6	7	8= (7-5)*6*G
1	Curse neregulate din culpa operatorului	Procent curse neregulate din total curse	Autobuz	%	10	10		
			Naval	%	10	10		
			Troleibuz	%	10	10		
			Tramvai	%	10	10		
2	Curse neefectuate din culpa operatorului	Procent curse neefectuate din total curse	Autobuz	%	5	5		
			Naval	%	5	5		
			Troleibuz	%	5	5		
			Tramvai	%	5	5		
3	Trasee neefectuate/anulate din culpa Operatorului pentru o durată mai mare de 24 ore	Procent trasee neefectuate/anulate din total trasee atribuite	Autobuz	%	0	2,5		
			Naval	%	0	2,5		
			Troleibuz	%	0	2,5		
			Tramvai	%	0	2,5		
4	Reclamații de la călători privind dotările de confort și calitatea serviciului	Fundamentate	Numărul de reclamații fundamentate înregistrate	Toate	Nr.	10	3	
		Rezolvate	Numărul de reclamații fundamentate rezolvate în termen legal	Toate	Nr.	10	3	

		<b>Nerezolvate</b>	Număr de reclamații fundamentate la care călătorii nu au primit răspuns în termen legal	<b>Toate</b>	<b>Nr.</b>	<b>0</b>	<b>3</b>		
5	<b>Protecția mediului</b>	<b>Respectarea standardelor de poluare EURO .</b>	Numărul de autovehicule care nu respectă normele EURO 3 raportat la numărul de autovehicule necesar pentru realizarea Programului de circulație	<b>Autobuz</b>	<b>%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		
				<b>Naval</b>	<b>%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		
				<b>Troleibuze</b>	<b>%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		
6	<b>Vehicule</b>	<b>Vechimea medie a vehiculelor</b>	Vechimea medie a mijloacelor de transport	<b>Autobuz</b>	<b>ani*</b>	<b>12</b>	<b>0,5</b>		
				<b>Naval</b>	<b>ani*</b>	<b>10</b>	<b>0,5</b>		
				<b>Troleibuz</b>	<b>ani*</b>	<b>15</b>	<b>0,5</b>		
				<b>Tramvai</b>	<b>ani*</b>	<b>35</b>	<b>0,5</b>		
7	<b>Sanctiuni și penalități</b>		Cuantumul sancțiunilor și penalităților plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului	<b>Toate</b>	<b>lei</b>	<b>2.000</b>	<b>6</b>		
8	<b>Respectarea prevederilor legale</b>		Numărul abaterilor de la prevederile legale constatate și sancționate de personalul împuternicit	<b>Toate</b>	<b>Nr.</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
9	<b>Accidente în trafic</b>		Numărul accidentelor în trafic din vina personalului propriu al operatorului	<b>Toate</b>	<b>Nr.</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		

\* Vechimea medie a mijloacelor de transport va fi de [ ... ] ani, în primul an de executare a contractului, aceasta putând crește pe perioada derulării Contractului la un nivel acceptat de [ ... ] ani, fără a se putea depăși [ ... ] ani vechime medie, cu plata de către operator a unei penalizări de [ ... ] % din valoarea garanției de execuție în situația depășirii vechimii medii de [ ... ] ani a autovehiculelor.

NOTĂ:

- Pentru a verifica îndeplinirea indicatorilor și pentru a monitoriza executarea Contractului, este necesar să se implementeze un sistem de control și management al traficului pe toate modurile de transport. Metodologia de monitorizare și evaluare a Programului de Transport al Operatorului este detaliată în Anexa 12. Un astfel de instrument de control și management al traficului va fi evidențiat ca fiind o prioritate în Planul de investiții. În lipsa unui astfel de sistem de control și management, indicatorii de mai sus vor putea fi evaluați de către Entitatea contractantă numai pe bază de verificări, astfel:
  - a) verificarea prin sondaj a ieșirilor și intrărilor programate din /în depouri/autobaze, pentru conformitatea parcului circulant realizat cu cel programat și raportat;
  - b) verificarea prin sondaj a plecărilor ritmice în traseu;

- c) verificarea prin sondaj a prestației efective în stațiile de plecare, intermediare și terminus, în conformitate cu orarele Programul de circulație;
  - d) verificarea prin sondaj a ieșirilor neprogramate din traseu;
  - e) evaluarea și analiza incidentelor în trafic, pentru stabilirea responsabilităților și penalităților aplicate Operatorului pentru cursele neregulate sau neefectuate din culpa sa.
- Entitatea contractantă va stabili valoarea garanției de bună execuție în care se vor reține penalitățile aferente neîndeplinirii indicatorilor de performanță și alte sume datorate de Operator în baza prezentului Contract. Această Garanție anuală este baza de calcul pentru calculul penalităților pentru neîndeplinirea indicatorilor de performanță. Fiecărui indicator îi este alocat un coeficient, un prag sub care penalizarea nu se aplică, și, în funcție de acest coeficient, o valoare maximă a garanției aferentă indicatorului, calculată din valoarea totală a garanției. Deducerile din fiecare indicator vor fi calculate ca procent din deducerile maxime, proporțional cu punctele de penalizare, dacă acestea depășesc pragul maxim stipulat. În cazul în care punctele de penalizare ale unui indicator depășesc valoarea maximă stipulată, garanția reținută pentru acel indicator va fi limitată la valoarea sa maximă, însă punctele care depășesc valoarea maximă vor fi înregistrate ca încălcări ale Contractului de către Operator și pot duce la rezilierea unilaterală a Contractului.