

Anexa 10. Indicatori de performanță ai serviciului și modalitatea de calcul a penalităților

Anexa 10.1 - Indicatori de performanță ai serviciului

Nr. Crt.	Indicatori	Descriere mod de calcul, pentru un trimestru	Mod	Parametri			Pondere criteriu	Valori ale parametrilor raportului operatorului	Valori de calcul matus	Incalcare majora	Calcul penalitate pe trim.: V = valoare de referinta pentru penalitati = 20000 lei (calculat astfel: Costuri totale trimestru)*0,25%
				U.M.	Nivel acceptat, fara penalizari	Nivel maxim permis					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	10	$V = \frac{11-(9/5)*7*V}{11-(9/5)*7*V}$ pt indicatori de minim	
1.	Curse anulate din vina operatorului	(cursa anulate / total curse incluse in Programul de Transport) * 100	autobuz	%	6	12	13.00%				
2.	Trasee anulate pentru o perioadă de mai mult de 24 de ore din vina operatorului	$(\sum(\text{lungimea traseelor anulate} \times \text{zile de anulare}) / \sum(\text{lungimea totală a traseelor cuprinse în programul de transport} \times 90))$	autobuz	%	0.2	1	10.00%				
3.	Numărul de pasageri afectați de situațiile de din vina operatorului	Numărul de pasageri afectați de situațiile de la punctele 1 și 2	autobuz	Nr./zi	250	500	3.00%				
4.	Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic, comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație	Prin formulă se calculează nespectarea planului de servicii pentru o zi: $(\sum(\text{parc planificat zi} - \text{parc maxim realizat zi}) / \text{parc planificat zi}) * \text{nr. zile trim} * 100$	autobuz	%	5	10	10.00%				
5.	Reclamații de la călători privind calitatea transportului	Reclamații fundamentate	autobuz - toate subiectele	Nr./luna	50	100	3.00%				
		Reclamații rezolvate - indicator de calitate	autobuz - toate subiectele	% din nr. reclamații fundamentate înregistrate / luna	50	100	3.00%				
		Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termen legal - indicator de calitate	autobuz - toate subiectele	% din nr. reclamații înregistrate / luna	5	10	10.00%				
6.	Protecția mediului	Respectarea standardelor de poluare EURO 6	autobuze	%	20	21	10.00%				
7.	Vehicule	Vechimea medie a vehiculelor parc circulant	autobuz	ani	9	15	5.00%				
		Cerințe de confort: nr. vehicule parc circulant zilnic care nu au facilitati pentru persoanele cu dizabilitati	autobuz	%	20	21	8.00%				

8.	Despăgubiri plătite de către operatorii de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului	Cuantumul despăgubirilor plătite de către operatorul de transport	lei	20,000	50,000	5.00%			
9.	Numărul abaterilor constatate și sancționate de personalul împuternicit privind nerespectarea prevederilor legale	Nr. abaterilor constatate și sancționate de autoritățile competente/ 1 Mli km incluși în progr. de transport	No/1.000.000 km	2	5	10.00%			
10.	Numărul accidentelor în trafic din vina personalului propriu al Operatorului raportat la fiecare mil. km incluși în programul de transport	(Numărul accidente/km realizați în trim.) *1 mil. km	No/1.000.000 km	2	5	10.00%			
11.	Indicele de Satisfacție a Pasagerilor	Respectarea nivelului minim impus	%			0.00%			
				Total pondere criteri		100.00%			Încălcări majore Despăgubire trimestrială datorată

ENTITATEA CONTRACTANTĂ,

Asociația
Metropolitană
Transport
Public Zalău
Președinte
Clușnt Ionel

Și
Municipiul Zalău
Primar
Clușnt Ionel

Comuna Meseșeni
de Jos
Primar
Prodan
Sandu

Comuna Mirșid
Primar
Bereschi Călin

Comuna Crișeni
Primar
Morar Călin

Comuna Hereclean
Primar
Dobrai Francisc

OPERATOR,

TRANSURBIS SA

Director General,
Oros Alin

Director Economic
Sejka Attila

