

STANDARD MINIMI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	INDICATORE	VINCOLO MIN/MAX
Regolarità	% corse effettuate su corse programmate.	Min. 95% dall'inizio del periodo di vigenza contrattuale, su base annua
Puntualità	% corse con ritardo alla partenza superiore a 3' conteggiato al capolinea. Non sono ammesse corse in anticipo.	Max 5% dall'inizio del periodo di vigenza contrattuale, su base annua
Evasione titoli di viaggio	% utenti sprovvisti di documenti di viaggio/totale controllati	Max 10% in anno

COMFORT E PULIZIA	INDICATORE	VINCOLO MIN/MAX
Pulizia mezzi	Pulizia ordinaria interna con l'eliminazione di sporcizia grossolana. Piano operativo di manutenzione redatto dall'Impresa affidataria (gestore) con indicazione del calendario delle operazioni e tipologia degli interventi	Min. 1 volta al giorno
	Pulizia straordinaria radicale con sanificazione. Piano operativo di manutenzione redatto dall'Impresa affidataria (gestore) con indicazione del calendario delle operazioni e tipologia degli interventi	Min. 1 volta a settimana
Pulizia strutture aperte al pubblico	Pulizia ordinaria Piano operativo di manutenzione redatto dall'Impresa affidataria (gestore) con indicazione del calendario delle operazioni e tipologia degli interventi.	Min. 1 volta al giorno
Affollamento mezzi	Rapporto passeggeri presenti in vettura/ posti offerti	Max 3% delle corse giornaliere con affollamento superiore all'80%.

SICUREZZA	INDICATORE	VINCOLO MIN/MAX
Manutenzione mezzi	Piano operativo di manutenzione redatto dall'Impresa affidataria (gestore) con indicazione del calendario delle operazioni e tipologia degli interventi	Piano di manutenzione, presentato in fase di offerta/trattativa, che prevede revisioni periodiche, manutenzione a caduta e programmata.
	Intervallo (KM) tra interventi successivi	20.000 Km

INFORMAZIONI ED ACCESSO ALLA RETE	INDICATORE	VINCOLO MIN/MAX
Titoli di viaggio	Rilevazione n° biglietti venduti suddivisi per tipologie	settimanale
Fermate	% sul totale con sistemi d'informazione cartacea o elettronica, (orari, percorso, modalità e punti vendita più vicini).	20% fermate
Punti aziendali di informazione e accoglimento reclami	Numero punti attivati	n. 1 dall'inizio del periodo di vigenza contrattuale,
Punti vendita titoli di viaggio	Punti vendita complessivi (compresi punti vendita automatizzati)	n. 30
Creazione sito internet	Sito internet funzionante con informazioni sul servizio	dall'inizio del periodo di vigenza contrattuale

ALTRI FATTORI	INDICATORE	VINCOLO MIN/MAX
Trasmissione dati relativi al monitoraggio, rapporti e comunicazioni periodiche	Frequenza della trasmissione	Trimestrale
Trasmissione ed aggiornamento annuale della Carta della Mobilità	Frequenza della trasmissione	Annuale