

PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY NA PROVOZOVÁNÍ MĚSTSKÉ AUTOBUSOVÉ DOPRAVY V CHRUDIMI NA OBDOBÍ 2017 -2022

STANDARDY KVALITY (TECHNICKÉ A PROVOZNÍ STANDARDY VEŘEJNÉ DOPRAVY)

(u požadavků uváděných v těchto Standardech kvality se jedná o minimální požadavky Objednatele; závazky Dopravce v Koncepti péče o komfort a bezpečnost cestujících může jít nad rámec uvedeného)

Dopravce je povinen zajistit jednotnost všech základních a zálohových vozidel co se týče typu a značky. Dopravce je povinen zajistit, aby všechna základní a zálohová vozidla byla jednotného vnějšího provedení (tj. označení, barevné provedení, design, dekorační prvky apod.).

Jedná se výhradně o nízkopodlažní autobusy určené pro městskou autobusovou dopravu. Zejména není oprávněn používat dopravní prostředky typu dodávkový automobil – tranzit.

1.1.1.1. POČET VOZIDEL, KAPACITA VOZU:

5 vozidel o délce 10 až 12 m určená pro městskou autobusovou dopravu:

- min. jedny dveře pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce alespoň 1200 mm,
- najížděcí plošina pro kočárek/invalidní vozík
- protiskluzová podlahová krytina,
- emisní norma min. EURO 5,
- sedačky s výškou opěradla od plochy sedáku alespoň 600 mm, polstrované.

1 vozidlo o délce 8 až 10 m určená pro městskou autobusovou dopravu:

- min. jedny dveře pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce alespoň 1200 mm,
- najížděcí plošina pro kočárek/invalidní vozík
- protiskluzová podlahová krytina,
- emisní norma min. EURO 5,
- sedačky s výškou opěradla od plochy sedáku alespoň 600 mm, polstrované.

V den zahájení provozu musí být 100% vozidel dopravce využívaných a provozovaných v MAD vozidly nízkopodlažními.

Za nízkopodlažní vozidlo se ve standardu rozumí vozidlo, kde je nástupní výška u všech dveří max. 34 cm nad úroveň vozovky. Tento výškový rozdíl je zároveň jediným náhlým výškovým rozdílem, který je nutno překonat na cestě nástup – odbavení – obsazení místa cestujícím, případně opačně při výstupu. Jako nízkopodlažní vozidla se tedy rozumí vozidla,

kde tento usnadněný přístup mohou využívat všichni cestující bez rozdílu, mají-li tento úmysl (bez nutnosti žádosti nebo znamení k řidiči). V místě nástupu předními dveřmi (u řidiče) není žádný výškový shod a výška podlahy od nástupních dveří u řidiče probíhá ve stejné výšce k .

V případě vozidla o délce 10 až 12 m se bude jednat o vozidla celopodlahová nízkopodlažní. Podlaha bude v celé délce vozidla v jedné výškové úrovni, bez schodů.

V případě vozidla o délce 8 až 10 m se 2 až 3 dveřmi bude podlaha vozidla v jedné výškové úrovni mezi prvními dveřmi u řidiče (nástup) a druhými dveřmi. Pak může s ohledem na umístění motoru a dalších součástí být podlaha zvýšena.

1.1.1.2. STANDARDY KVALITY A BEZPEČNOSTI PRO ZÁLOHOVÁ VOZIDLA:

Dopravce je povinen používat základní vozidla spadající do kategorie M3 „autobus.“ Zálohová vozidla musí mít min. jedny dveře s šířkou dveří alespoň 1200 mm pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem.

Zálohová vozidla používaná k plnění této smlouvy musí být jednotného designu a provedení jako vozidla základní. Zálohovými vozidly musí být nízkopodlažní autobusy.

(a) Za standardní vybavení vozidla se považuje:

1. Přední směrový elektronický panel nebo tabule,
2. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule,
3. Zadní elektronický panel nebo tabule,
4. Elektronický vizuální informační systém - vnitřní přední.
5. Dveře vozidla,
6. Signalizační zařízení uvnitř vozidla,
7. Informační vitríny,
8. Informační piktogramy,
9. Klimatická a světelná pohoda vozidel,
10. Stáří a technický stav vozidel,
11. Vnější nátěr vozidel,
12. Čistota a vzhled vozidel,
13. Elektronický akustický informační systém,
14. Nízkopodlažnost vozidla,
15. GPS – systém pro lokalizaci vozidla.

Pro zálohová vozidla platí zde uvedené standardy s tím rozdílem, že nejsou vyžadovány podmínky, uvedené pod čísly:

- 4) Elektronický vizuální informační systém - vnitřní přední,
- 7) Informační vitríny,
- 13) Elektronický akustický informační systém.

1.1.1.3. Specifikace požadavků

Ad 1) - Přední směrový elektronický panel nebo tabule

- Všechna vozidla standardu jsou vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovaným do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na předním panelu bude vždy zobrazeno číslo linky vlevo a bude využívat celé výšky tabule (pouze jedno až dvoumístné např. 1, nebo 33) a velkými písmeny název konečné stanice, přičemž v odůvodněných případech nemusí být přesné znění konečné zastávky podle jízdního řádu – např. místo „žel.st“ může být „žel.stanice“ nebo místo „Markovice-hřiště“ postačí pouze „Markovice“ apod.
- Místo elektronického panelu lze použít, pouze však ve výjimečných případech (porucha elektronické směrové tabule), osvětlenou čelní tabulí o rozměrech cca 20 x 50 cm s číslem linky umístěnou na čelním okně na pravé straně uvnitř vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Ad 2) - Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule

- Všechna vozidla standardu jsou vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na bočním panelu bude zobrazeno číslo linky – analogicky jako na předním elektronickém panelu nebo tabuli a velkými písmeny v horní části tabule konečná stanice a ve spodní části menšími písmeny budou rolovat nácestné stanice průběhu linky od místa momentálního zastavení do předposlední zastávky před konečnou stanicí.
- Místo elektronických panelů lze použít, pouze však ve výjimečných případech (porucha boční elektronické tabule), boční směrovou tabulí o velikosti cca 20 x 60 cm umístěnou uvnitř vozidla ve spodní nebo střední části na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla a musí obsahovat číslo, trasu a konečnou zastávku linky. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Ad 3) - Zadní elektronický panel nebo tabule

- Všechna vozidla standardu jsou vybavena v zadní části vozidla osvětleným elektronickým panelem umístěným v horní nebo dolní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů. Na panelu je uvedeno číslo linky.
- Místo elektronického panelu lze použít pouze však ve výjimečných případech (porucha zadní elektronické tabule) osvětlenou zadní tabulí o velikosti cca 26 x 22 cm s číslem linky umístěnou uvnitř ve spodní nebo horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Ad 4) - Elektronický vizuální informační systém - vnitřní přední

- Každé vozidlo standardu musí být vybaveno elektronickým vizuálním informačním systémem (nejčastěji z červených LED diod) umístěným uprostřed stropu v přední části vozidla. Na panelu je střídavě zobrazován aktuální čas, číslo linky, směr jízdy, případně další dopravní informace.

Ad 5) - Dveře vozidla

- Vozidla o délce 11 až 12 m musí být ve standardu vybavena nejméně **trojicí dveří** určenými pro výstup i nástup cestujících, min. jedny dveře pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce alespoň 1200 mm
- Vozidla o délce 8 až 10 m musí být ve standardu vybavena nejméně **dvojicí dveří** určenými pro výstup i nástup cestujících, min. jedny dveře pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce alespoň 1200 mm
- Dveře otevírá buď řidič, nebo cestující po předchozím odblokování řidičem (poptávkové otevírání dveří). Pokud je vozidlo vybaveno poptávkovým otevíráním dveří, musí být jak uvnitř tak i vně vozidla umístěna vždy dvě příslušná tlačítka, a to na pravé a levé straně dveří, případně na jejich křídlech.

Ad 6) - Signalizační zařízení uvnitř vozidla

- Všechna vozidla standardu musí být vybavena funkčním signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o:
 - ✓ nutnosti nouzového zastavení,
 - ✓ výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.,
 - ✓ zastavení vozidla na znamení.

Ad 7) - Informační vitríny

- Každé vozidlo standardu musí být vybaveno alespoň jednou informační vitrínou (standardizovaná informační plocha) umožňující umístění alespoň 4 listů ve formátu A4).

Ad 8) - Informační piktogramy

Každé vozidlo standardu musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- Symboly na vnější straně vozidla:
 - a) dveře určené pro nástup s kočárkem,
 - dveře určené pro nástup, umístěné na dveřích vozidla prioritně určených pro nástup, bílá šipka v modrém kruhovém poli (obdoba příkazové dopravní značky C 2a)
 - dveře určené prioritně pro výstup, umístěné na dveřích prioritně určených pro výstup, bílý obdélník v červeném kruhovém poli (obdoba zákazové dopravní značky B 2),
 - dveře určené pro nástup osob na vozíčku nebo hůře pohyblivých osob (u nízkopodlažních vozidel),
 - označení bezbariérového vozidla v čele,
 - tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří),
 - logo nebo obchodní název dopravce,
- Symboly uvnitř vozidla:
 - ✓ zastavíme na znamení,
 - ✓ nouzová signalizace k řidiči,
 - ✓ sedadlo pro tělesně postižené,
 - ✓ plocha pro kočárek,
 - ✓ prodej jízdenek u řidiče,
 - ✓ tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří),
 - ✓ nouzové otevření dveří
 - ✓ lékárnička,
 - ✓ hasicí přístroj.

V případě, že je piktogram doplněn textem, musí být v českém jazyce. Uvádění piktogramů na papírech nalepených na oknech a popisků v jiném než českém jazyce je nepřípustné.

Ad 9) - Klimatická a světelná pohoda vozidel

- Technický stav vozidel standardu musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo. Řidiči všech vozidel standardu jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5° C. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí temperování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

- Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující. V místech bez veřejného osvětlení lze na nezbytnou dobu vypnout hlavní osvětlení prostoru pro cestující a použít nouzové osvětlení. Při stání v zastávce musí být opět zapnuto hlavní osvětlení.

Ad 10) – Stáří a technický stav vozidel

- Vozidla standardu musí být v dobrém technickém stavu a musí splňovat všechny související zákonné normy. Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími, než je u daného typu vozidla obvyklé.

- Průměrné stáří vozového parku nesmí přesáhnout 9 let, přičemž nesmí být nasazeno vozidlo uvedené do provozu před 1. 1. 2011. Toto ustanovení se týká i záložních vozidel.

- Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně dva kočárky a vyznačeno 6 míst pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace (u vozidla kategorie M3 4 místa). V dopravním prostředku upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

Ad 11) - Vnější nátěr vozidel

- Vozidla standardu musí být buď na čele vozidla, nebo na jeho pravém boku v přední části výrazně označena logem nebo obchodním jménem (názvem) dopravce.

- Po dobu platnosti smlouvy jsou vozidla v červeném provedení. Na levém a pravém boku vozidla bude přes celou délku vozidla nápis „MĚSTSKÁ AUTOBUSOVÁ DOPRAVA CHRUDIM“ a městský znak. Použití městského znaku, jeho velikost a umístění bude konzultováno s objednavatelem

Reklamní plochy vně vozidel poskytuje dopravce Městu Chrudim zdarma pro propagaci MAD a dalších témat určených městem. Případné použití plochy vně vozidel pro ostatní reklamní účely bude předem odsouhlaseno objednavatelem.

Ad 12) - Čistota a vzhled vozidel

Vozidla provozovaná musí být vně i uvnitř čistá. Dopravce za tím účelem **je povinen** zajistit čištění interiéru nejméně jednou v každém dni provozu dopravního prostředku a čištění exteriéru přiměřeně klimatickým podmínkám. Dopravci jsou povinni vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky dopravního úřadu.

Ad 13) - Elektronický akustický informační systém

Každé vozidlo standardu musí být vybaveno elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače. V hlášení zastávek na území města Chrudim bude vypuštěn název města (např. zastávka Chrudim, žel. stanice bude hlášena pouze jako železniční stanice). Hlášena bude vždy zastávka stávající a zastávka následující (např. železniční stanice, příští zastávka „Kalábrie“).

Ad 14) - Nízkopodlažnost vozidla

V den zahájení provozu musí být 100% vozidel dopravce využívaných a provozovaných v MAD vozidla nízkopodlažními. Za nízkopodlažní vozidlo se ve standardu rozumí vozidlo, kde u nejméně jedné dveří pro výstup a jedné dveří pro nástup cestujících (např. vpředu a uprostřed) je nástupní výška max. 34 cm nad úrovní vozovky. Tento výškový rozdíl je zároveň jediným náhlým výškovým rozdílem, který je nutno překonat na cestě nástup – odbavení – obsazení místa cestujícím, případně opačně při výstupu. Jako nízkopodlažní vozidla se tedy rozumí vozidla, kde tento usnadněný přístup mohou využívat všichni cestující bez rozdílu, mají-li tento úmysl (bez nutnosti žádosti nebo znamení k řidiči). Za nízkopodlažní vozidla se zejména nepovažují vozidla, kde je nutné pro snížení nástupu na tuto úroveň a užití těchto kvalit žádat řidiče např. o vysunutí plošiny pro invalidní vozík/kočárek.

Ad 14) – GPS – systém pro lokalizaci vozidla

Všechna vozidla jsou vybavena lokalizačním systémem na bázi GPS, který je schopen odesílat data online do místa centrálního zpracování. Následně tyto data použít pro identifikaci autobusů v inteligentních zastávkách. Dopravce bezplatně poskytne objednateli nejméně dva přístupy včetně softwaru do systému.

Všechna vozidla jsou vybavena zařízením, které je schopné komunikovat online s místem centrálního zpracování po celé síti městské hromadné dopravy Chrudim a umožňuje tak oboustrannou datovou komunikaci mezi vozidlem a dispečinkem (označnickem).

Elektronický odbavovací systém - podle požadavků blíže specifikovaných v příloze č. 7 této smlouvy.

1.1.1.4. Informační systém pro cestující

Hlasový informační systém, jehož prostřednictvím budou cestující během jízdy informováni minimálně o jednotlivých zastávkách a přestupních možnostech.

Čelní elektronická tabule pro zobrazení čísla linky a názvem aktuální/následující zastávky,

Tlačítka k udávání znamení k výstupu v prostoru pro cestující v dostupné výšce též pro děti.

1.1.1.5. Služby související s provozování dopravy

Dopravce je povinen vést pro potřeby objednatele evidenci všech základních vozidel používaných k plnění smlouvy, a to v následující struktuře:

- a) RZ – značka/typ
- b) délka [m]
- c) počet míst k sezení
- d) počet míst k stání
- e) datum první registrace vozidla.

1.1.1.6. Řidič

Dopravce zajistí, že všichni řidiči dopravních prostředků na provozovaných spojích budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností, opatřeni **stejnokrojem označeným neodstranitelným logem** společnosti a který je určený výhradně k nošení při plnění pracovních povinností.

Řidič je povinen na spoji zajistit vydání čipové karty ve variantě anonymní – přenosná.

1.1.1.7. Informační kancelář

Dopravce zajistí nejpozději ke dni 15. 12. 2016 otevření a provoz informační kanceláře dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (ideálně v přízemních prostorách) a v dosahu max. 300 m chůze od autobusové zastávky na území města Chrudim, nikoliv však na území místních částí. Umístění informační kanceláře musí být odsouhlaseno Objednatelem.

Dopravce zajistí, že informační kancelář bude otevřena nejméně každý pracovní den od 7:30 hod do 15:30 hod s přestávkou max. 30 minut.

Služby v ní bude poskytovat informační zaměstnanec k tomu určený, dispečer, nebo též vyškolený řidič Dopravce v rámci souběžného pracovního poměru nebo v přestávce řízení vozidla a to:

- příjem a evidenci písemných i elektronicky podaných stížností, jejich vyřizování a odpovědi,
- možnost uplatnění reklamace a další individuální požadavky od cestujících,
- poskytování informací veřejnosti o nálezech ve vozidlech MHD a soustředění nalezených věcí.
- příjem a vyřízení reklamace,
- informace o jízdních řádech, prodej jízdních řádů,
- možnost zakoupení - nabití karty, všech druhů jízdenek a získání informací o provozu městské autobusové dopravy v Chrudimi,
- Informační kancelář musí zajistit služby spojené s vydáváním čipových karet.

Informační kancelář musí být provozována do uplynutí posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bude smlouva ukončena.

1.1.1.8. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Dopravce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linky s alespoň jedním číslem celostátní pevné sítě a alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM.

Dopravce je povinen zřídit samostatné webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním městské autobusové dopravy ve městě Chrudim podle uzavřené smlouvy.

Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Reakční doba platí pro dotazy ke spojům, tarifům a službám dopravce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů.

1.1.1.9. Dispečerské řízení provozu

Dopravce zabezpečí dispečerské řízení provozu se spojením na všechny řidiče nasazené v provozu při plnění uzavřené smlouvy.

1.1.1.10. Označníky

Dopravce je povinen zajistit instalaci označníku na každou autobusovou zastávku na svoje vlastní náklady. Označník bude splňovat veškeré náležitosti dle vyhlášky č. 294/2015 Sb., kterou se provádí zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Označník musí být certifikován ve smyslu zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů.

Označníky budou stejného provedení a v jednotném barevném designu jako základní vozidla městské autobusové dopravy.

Označníky budou vybaveny plechem pro výlepy jízdních řádů, přičemž jízdní řády budou kryty fólií proti poškození nebo budou vtištěny v samolepícím provedení.

1.1.1.11. Čipové karty a elektronický odbavovací systém

Základní nosičem jízdních dokladů a základním platebním prostředkem umožňujícím odbavení cestujících elektronickým odbavovacím systémem, je bezkontaktní čipová karta ve variantě **anonymní - přenosná**. Přenosná čipová karta musí být potištěna pouze číslem karty a datem platnosti karty; tatáž informace bude uložena v datové struktuře přenosné čipové karty.

Na čipových kartách bude umístěna dopravní aplikace složená z dílčích níže uvedených prvků:

- a) časové jízdné – obsahuje informace o zakoupených časových předplacených kupónech – skládá se z data a času počátku a konce platnosti,
- b) jízdenka pro jednotlivou jízdu – obsahuje informace o elektronické jízdence – skládá se z data a času počátku a konce platnosti,
- c) elektronická peněženka – obsahuje údaje o zůstatku elektronických peněz uložených na kartě,
- d) doplňkové informace – rezervní sekce, umožňující využití v budoucnu.

Dopravce je povinen zajistit vydávání čipových karet cestujícím jakož i veškeré další procesy související s životním cyklem čipových karet (příjem žádosti o vydání čipové karty, personalizace čipové karty, výdej čipové karty cestujícímu (držiteli), výměna čipové karty apod.).

1.1.1.12. STANDARD PROSTŘEDÍ VE VOZIDLECH A ODBAVOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH

1.1.1.13. Prostředí ve vozidlech

Dopravce zajistí, že všichni řidiči dopravních prostředků na spojích provozovaných při plnění této smlouvy budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností opatření stejnokrojem, ten je jednotný u všech řidičů v provozu. Řidiči budou při komunikaci s cestující veřejností jednat v českém jazyce popřípadě v slovenském jazyce. Kouření ve vozidle je nepřípustné. Řidič na požádání cestujícího poskytne informace o dopravě, nebo oprávněnou vyžádanou pomoci, splní oprávněný požadavek zákazníka (vysunutí plošiny pro vozíčkáře apod.), to vše bez zbytečného prodlení. Řidič je povinen chovat se slušně, zdrženlivě a skromně vystupovat. Vozidla musí splňovat standard.

1.1.1.14. Odbavení cestujících

Nástup cestujících je umožněn pouze předními dveřmi, vyjma tělesně postižených, kočárků, nebo neurčí-li schválené Převážní podmínky jinak. Výstup cestujících bude umožněn ostatními dveřmi.

Odbavovací zařízení musí splňovat všechny podmínky při zajištění provozu MAD Chrudim a musí zabezpečit možnost přistoupit k Integrovanému systému Pardubického kraje (IREDO).

K odbavení bude využita zejména bezkontaktní čipová karta („BČK“), a to ve formě elektronické peněženky a časové jízdenky, splňující standardy požadované Ústeckým krajem.

Alternativou platby BČK pro jednotlivou jízdu bude papírová nepřestupní jízdenka, vydávaná u řidiče při platbě v hotovosti.

1.1.1.15. Elektronický odbavovací systém

Všechna základní a zálohová vozidla používaná dopravcem k plnění smlouvy budou vybavena elektronickým odbavovacím systémem umožňujícím odbavení cestujících prostřednictvím čipových karet. Elektronický odbavovací systém musí dále splňovat níže uvedené požadavky:

- a) elektronický odbavovací systém umožňuje prodej papírového jízdního dokladu po trase linky bez použití čipové karty-prodej za „hotové“ peníze,
- b) elektronický odbavovací systém umožňuje dobítí hotovosti do čipové karty (elektronické peněženky) vydané i jiným dopravcem či vydavatelem,
- c) elektronický odbavovací systém umožňuje upozornění obsluhy na nutnost předložení průkazu na slevu.

1.1.1.16. POVINNOSTI DOPRAVCE

1.1.1.17. Dopravce bude uznávat tarif MAD Chrudim a platný ceník jízdného

Dopravce bude realizovat přepravu cestujících na základě stanoveného ceníku jízdného a platných tarifů stanovených zadavatelem.

1.1.1.18. Data o dosažených tržbách a odbavených cestujících

Dopravce je povinen pravidelně měsíčně dodávat vybraná data o dosažených tržbách a počtu odbavených cestujících na linkách a spojích, mezi jednotlivými zastávkami, počet nástupů /

výstupů objednateli po jednotlivých linkách, a to jak ve formě pravidelných sestav o samotném dopravním výkonu, tak informace o dosažených tržbách a jejich struktuře.

Data o struktuře přepravených cestujících podle využitého druhu jízdného (tarifů). Zejména sestavy o počtu přepravených žáků, důchodců a ostatních cestujících po jednotlivých linkách a spojích.

V případě přechodu k pravidlům IREDO dopravce doplní požadovaná data dle požadavků zadavatele o data mající zásadní význam pro hodnocení IREDO.

Tyto informace budou vždy v elektronické podobě v obecném prostředí a v datovém formátu výstupů z odbavovacího zařízení.

1.1.1.19. Data o provozu

Doprovce je povinen pravidelně měsíčně dodávat základní data o dopravním výkonu:

- počet km dle jízdních řádů podle jednotlivých vozidel a celkem za všechna vozidla a po jednotlivých linkách a spojích
- počet režijních km podle jednotlivých vozidel a celkem za všechna vozidla a po jednotlivých linkách a spojích
- celkové hodiny dopravního výkonu za všechna vozidla (dopravním výkonem se rozumí celkový počet hodin provozu tj. denní čas dojezdu mínus denní čas výjezdu vozidla k zabezpečení dopravní úlohy)
- celkové hodiny práce řidičů v členění jízda + BoZP a doby čekání
- celkový objem mzdových prostředků vyplacených řidičům (formát DOP)

1.1.1.20. Data o průběhu denního dopravního výkonu

Doprovce bude pravidelně dodávat zadavateli data o přesnosti provozu po jednotlivých linkách a spojích. Dále o využívání náhradních vozidel (ve struktuře počet náhradních jízd na lince a spoji, celkový počet km dopravního výkonu v členění bodu 4.1. odst.1).

1.1.1.21. STANDARD PŘESNOSTI PROVOZU

1.1.1.22. Přesnost provozu vozidel

Doprovce je povinen dodržovat stanovené normy pravidelnosti a plynulosti jím poskytovaných služeb, jež vyplývají z časového a místního vymezení jednotlivých spojů dle schválených jízdních řádů.

Provoz MAD je přesný, jestliže vozidla, která přepravují cestující, dodržují při odjezdu ze zastávek jízdní řád s povolenou odchylkou 0 až -2 minuty (0 až -120 sekund).

Záporné hodnoty (-) znamenají pozdní odjezd, kladné hodnoty (+) předčasný odjezd.

V případě déletrvajících (opakované) odchylky od jízdního řádu v podobě pozdního odjezdu na určitém spoji nad mez stanovenou objednatel (,,**Práh nepřijatelnosti**“), bude při nejbližší změně JŘ zjednána náprava přiměřeným prodloužením jízdní doby daného spoje.

Předčasný odjezd ze zastávky je nepřipustný.

V případě, že je reálná jízdní doba na spoji nebo spojích, výrazně kratší, nežli jízdní doba uváděná v jízdním řádu a hrozí dlouhé čekání vozidla na zastávce a tím i předčasný odjezd ze

zastávky, bude při nejbližší změně JŘ zjednána náprava, přiměřeným zkrácením jízdní doby daného spoje, nebo spojů tak, aby nebyl překročen Práh nepřijatelnosti.

V případě informace o předčasném odjetí spoje od cestujících nebo dopravního úřadu MěÚ Chrudim, je dopravce povinen toto prověřit, informovat o řešení dopravní úřad MěÚ Chrudim a doloží jej vždy výpisem z odbavovacího strojeku vozidla, nebo jiným dokladem jednoznačně prokazujícím čas odjezdu.

Doprovce je povinen udržovat přiměřenou zálohu vozidel pro případ výpadku. Pokud technický stav vozidla nedovoluje jeho další jízdu, je v případě, že do příjezdu dalšího spoje se stejnou trasou a stejnou nebo vzdálenější konečnou stanicí zbývá více než 20 minut, Dopravce je povinen zajistit přepravu cestujících z místa předčasného ukončení jízdy vozidla dále v pravidelné trase předčasně ukončeného spoje.

V případě, že kapacita vozidla na daném spoji dané linky nebude opakovaně uspokojovat poptávku po dopravě, je dopravce povinen nasadit další (posilový) vůz o dostatečné kapacitě tak, aby byla poptávka uspokojena.

O výpadku, nebo výrazném zpoždění spojů bude týž den informován MěÚ Chrudim, Odbor dopravy, a to na kontaktní e-mailovou adresu.

1.1.1.23. STANDARDY KOMUNIKACE A STYKU S CESTUJÍCÍMI

1.1.1.24. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Doprovce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linky s alespoň jedním číslem celostátní pevné sítě a alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM. Dopravce je povinen zajistit, že telefonní informační linky budou v provozu každý den nepřetržitě v době od 6:00 do 18:00 hod. Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování, která bude fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že reakční doba platí pro dotazy ke spojení, tarifům a službám Dopravce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů.

O stížnostech a reklamacích, připomínkách k dopravě popř. jiných dotazů bude informován Objednatel. O přijatých stížnostech, reklamacích a připomínkách k dopravě popř. jiných dotazech bude takto informovat Dopravce i Objednatel, popř. si vyžádá jeho stanovisko.

1.1.1.25. Prodejní a informační kancelář

Doprovce zajistí před zahájením provozu otevření a provoz informační kanceláře dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky. Dopravce je povinen zřídit nejméně jednu informační kancelář v oblasti plnění smlouvy, přičemž její umístění musí být předem písemně odsouhlaseno Objednatelem.

Kancelář bude otevřena nejméně po dobu osmi hodin v pracovní dny.

Služby v kanceláři bude poskytovat proškolený informační zaměstnanec k tomu určený, dispečer, nebo též vyškolený řidič Dopravce v rámci souběžného pracovního poměru nebo v přestávce řízení vozidla.

Informační kancelář může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Dopravce.

Prodejní a informační kancelář musí být řádně a viditelně označena, na viditelném a dostupném místě kanceláře (zvenku) musí být vyznačena otevírací doba, kontaktní adresy a telefony. V prodejní a informační kanceláři musí být cestujícím k dispozici alespoň ceníky

jízdného, plánky sítě MAD, jízdní řády, letáky o změnách v jízdních řádech (aktuálně platných i plánovaných), formuláře žádostí o vydání čipových karet.

V provozu musí být telefon, e-mail, internet, zařízení pro nabíjení karet.

V otevírací době musí být dispozici zákazníkům nejméně 1 pracovník.

Dopravce zajistí, aby prodejní a informační kancelář byla čistá, bez zápachu, dostatečně osvětlená.

Dopravce zajistí, aby personál měl upravený a čistý vzhled a popřípadě byl vybaven uniformou, dle vnitřního řádu Dopravce.

Dopravce zajistí, aby byl cestující vždy vlídně přijat a obsluha vystupovala slušně, zdrženlivě a skromně.

Špinavá (neuklizená) kancelář, nedostatečné osvětlení, neupravený vzhled obsluhy, nepodání informace, nesplnění oprávněného požadavku cestujícího je nepřípustné a znamená porušení těchto Standardů a bude sankcionováno smluvní pokutou ve výši 100,- Kč za každý prokázaný případ či den trvání závadného stavu.