

Příloha č. 2

Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících veřejnou linkovou dopravou podle zákona č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů

STANDARDY KVALITY A BEZPEČNOSTI (TECHNICKÉ A PROVOZNÍ STANDARDY VEŘEJNÉ DOPRAVY)

- Požadavky uváděné v těchto Standardech kvality jsou minimální požadavky Objednatele.
- Objednatel požaduje, k plnění Závazku veřejné služby od prvního dne Doby plnění, níže uvedená a specifikovaná vozidla v uvedeném počtu:

Kód	Typ (kategorie)	Podkategorie	Počet míst (minimálně celkem)			Pracovní označení	Minimální požadovaný Počet vozidel
			Sezení	Stání	Celkem		
1	Autobus střední	Autobus MHD	Alespoň 23	Alespoň 50	Alespoň 73	Střední „S“ 11-12 metrů	11 (z toho 1 záložní vozidlo)

3. MINIMÁLNÍ STANDARDY KVALITY A BEZPEČNOSTI PRO VOZIDLA PRO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Požadavky na provozovaná vozidla:

- Přední směrový elektronický panel nebo tabule
- Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule
- Zadní elektronický panel nebo tabule
- Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední
- Dveře vozidla
- Signalizační zařízení uvnitř vozidla
- Informační vitríny
- Informační piktogramy
- Klimatická a světelná pohoda vozidel
- Prostor pro cestující, komfort
- Stáří a technický stav vozidel
- Vnější nátěr vozidel
- Reklamní plochy
- Čistota a vzhled vozidel
- Elektronický akustický informační systém
- Nízkopodlažnost vozidla
- Vyhrazená místa nejméně pro jeden kočárek a invalidní cestující v počtu, který odpovídá zákonu č. 56/2001 Sb. a Směrnici 2007/46/E platné pro vozidla M3
- Odbavovací systém s možností odbavení cestujících ve vozidlech
- Vybavení vozidel GPS systémem nebo obdobným systémem pro záznam a vyhodnocování polohy vozidel v reálném čase

20. Ostatní vybavení vozidla

Specifikace výše uvedených požadavků

AD 1) - PŘEDNÍ SMĚROVÝ ELEKTRONICKÝ PANEL NEBO TABULE

Čelní ukazatele směru (např. LED panely, tabla) sdělují informace pro cestující o čísle linky, cílové stanici a příp. o nácestných zastávkách (informace o nácestných zastávkách má smysl zobrazovat pouze tehdy, pokud autobus stojí v zastávce, nikoliv za jízdy).

Všechna vozidla standardu musí být vybavena v **přední části vozidla elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna nejlépe přes celou jeho šířku** (případně zabudovaným do karoserie v horní části čela vozidla nejlépe přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 16 x 112 bodů. Na panelu bude vždy zobrazeno číslo linky vlevo a bude využívat celé výšky tabule (dvou nebo trojmístné, např. 21 nebo 540).

Dále text číslo linky a konečnou stanici (může být také případně uvedena orientačně významná zastávka nebo směr linky). Objednatel nebude trvat na osvětlení panelů, pokud budou vyrobeny jako svítící (např. svítícími diodami).

AD 2) - BOČNÍ SMĚROVÝ ELEKTRONICKÝ PANEL NEBO SMĚROVÁ TABULE

Boční ukazatel směru (např. LED panely, tabla) sděluje informace pro cestující o čísle linky, cílové stanici a o nácestných zastávkách. Výjimečně může sdělovat i informace týkající se odbavení (služební jízda – nenastupujte).

V případě, že dopravce nabídne k plnění veřejné zakázky vozidla s bočním směrovým ukazatelem, musí být tato vozidla vybavena v boční části vozidla svítivým elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 16 x 84 bodů. Na vnější straně panelu bude zobrazeno číslo linky (případně orientačně významná zastávka nebo směr linky) a konečná zastávka linky. Objednatel nebude trvat na osvětlení panelů, pokud budou vyrobeny jako svítící (např. svítícími diodami).

AD 3) - ZADNÍ ELEKTRONICKÝ PANEL NEBO TABULE

Zadní číslo (např. LED panel, tablo) sděluje informace o čísle linky (maximálně třímístné číslo). Umí zobrazit i jednoduché dvojřádkové texty (např. „mimo provoz“).

Všechna vozidla standardu musí být vybavena v zadní části vozidla svítivým elektronickým panelem umístěným v horní nebo dolní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 10 x 14 bodů. Na panelu bude uvedeno číslo linky. Objednatel požaduje minimálně zobrazení zkráceného názvu (čísla linky) ve formátu dvoumístného čísla, vyjadřujícího 2 poslední číslice označení linky. Objednatel nebude trvat na osvětlení panelů, pokud budou vyrobeny jako svítící (např. svítícími diodami).

AD 4) - ELEKTRONICKÝ VIZUÁLNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM – VNITŘNÍ PŘEDNÍ

Vnitřní displej (LED panel) může být v provedení pomocí LED diod nebo i v provedení **vnitřních LCD panelů**. Umožňuje sdělení jak o linkách, trasách či zastávkách. Z hlediska odbavení může zobrazovat tarifní zónu či čas pro posouzení platnosti časových jízdenek. Může též sdělovat i důležité regionální údaje či informace o změnách v dopravě, návaznostech, apod. Doporučujeme minimální velikost – 2 řádky textu pro zobrazování informací.

V případě, že dopravce nabídne k plnění veřejné zakázky vozidla s elektronickým vizuálním

informačním systémem, musí být každé vozidlo standardu vybaveno elektronickým vizuálním informačním systémem (nejčastěji z červených LED diod) umístěným uprostřed stropu v přední části vozidla v minimálním provedení 8 x 84 diod. Na panelu bude střídavě zobrazován aktuální čas, číslo linky, směr jízdy, případně další dopravní informace (např. zastávka a následující zastávka).

AD 5) - DVEŘE VOZIDLA

Všechna vozidla o délce 11–12 metrů musí být ve standardu vybavena **trojicí dveří** určenými pro výstup i nástup cestujících, **min. jedny dveře musí být pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce dveří alespoň 1200 mm.**

Dveře otevírá buď řidič, nebo cestující po předchozím odblokování řidičem (poptávkové otevírání dveří).

AD 6) - SIGNALIZAČNÍ ZAŘÍZENÍ UVNITŘ VOZIDLA

Všechna vozidla musí být vybavena funkčním signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o signálech:

- nutnosti nouzového zastavení, u každých dveří
- výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.,
- zastavení vozidla na znamení (poptávkové).

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

AD 7) - INFORMAČNÍ VITRÍNY

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

AD 8) - INFORMAČNÍ PIKTOGRAMY

Každé vozidlo musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- **Symboly na vnější straně vozidla:**
 - 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), nebo slovně Nástup
 - dveře určené prioritně pro výstup, umístěné na dveřích prioritně určených pro výstup, bílý obdélník v červeném kruhovém poli (obdoba zákazové dopravní značky B 2) nebo slovně Výstup
 - 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
 - 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 nepřipustné.

AD 9) - KLIMATICKÁ A SVĚTELNÁ POHODA VOZIDEL

Technický stav vozidel 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.

V případě, že dopravce nabídne k plnění veřejné zakázky vozidla s klimatizací kabiny pro cestující, klimatizace bude povinně využívána, když teplota okolí přesáhne +25 °C a je nutné zabezpečit ochlazování vnitřního prostoru. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí ochlazování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

Při zahájení denního provozu v zimním období požaduje Objednatel vyhřátí vozidla na hodnotu nejméně 15 °C, a to ve výšce 1 m od podlahy vozidla.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být vždy používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující.

AD 10) – PROSTOR PRO CESTUJÍCÍ, KOMFORT

Všechna vozidla standardu budou vybavena sedačkami s výškou opěradla od plochy sedáku alespoň 600 mm, polstrované. Šířka sedáku sedaček bude od 400–620 mm, výška sedáků od podlahy bude min. 1000 mm (včetně opěradla). Vzdálenost sedáků za sebou bude min. 630–800 mm, výška sezení bude od 450 mm.

Vozidla objednatel požaduje vybavit protiskluzovou podlahovou krytinou.

AD 11 – STÁŘÍ, TECHNICKÝ STAV VOZIDEL, POHON (PALIVO)

Všechna vozidla musí být po dobu provozování v dobrém technickém stavu, musí splňovat všechny související zákonné normy a plnou funkčnost požadovaných technických prostředků dle čl. 4. tohoto dokumentu (požadavky 1 – 19). Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími, než je u daného typu vozidla obvyklé.

POHON (PALIVO)

Objednatel požaduje, aby při zahájení a v průběhu plnění Závazku veřejné služby, byla všechna vozidla (tzn. provozní i záložní vozidla) ve standardu emisí min. EURO 5.

Objednatel dále požaduje, aby nejpozději od roku 2025 byla všechna provozní vozidla (tzn. nikoliv záložní vozidla) ve standardu emisí EURO 6.

Objednatel požaduje v každém okamžiku plnění Závazku veřejné služby maximální garantované stáří vozidel (aritmetický průměr) 84 měsíců, pokud se dopravce nezavázal k udržování nižšího maximálního garantovaného stáří vozidel.

Stáří jednotlivých vozidel bude počítáno v celých kalendářních měsících od první registrace vozidla ke dni, ke kterému je kontrola splnění maximálního garantovaného průměrného stáří vozidel prováděna.

Pro účely kontroly dodržování maximálního garantovaného průměrného stáří vozidel v průběhu plnění Závazku veřejné služby bude průměrné stáří vozidel vypočteno jako aritmetický průměr stáří

vozidel (provozních i záložních) určených k plnění Závazku veřejné služby dopravcem ke dni provádění kontroly.

Objednatel dále požaduje, aby pro plnění Závazku veřejné služby byly používány pouze:

- provozní vozidla s maximálním stářím 120 měsíců, a
- záložní vozidla s maximálním stářím 144 měsíců,

pokud se dopravce nezavázal k udržování nižšího maximálního stáří vozidel.

Stáří jednotlivých vozidel bude počítáno v celých kalendářních měsících od první registrace vozidla ke dni, ke kterému je kontrola splnění maximálního stáří vozidel prováděna.

Všechna vozidla musí splňovat standardy kvality a bezpečnosti uvedené v tomto dokumentu.

AD 12) - VNĚJŠÍ NÁTĚR VOZIDEL

Vnější nátěr vozidel musí být jednotný (bílá barva) pro všechna vozidla. Objednatel umožňuje dosažení jednotného vizuálního vzhledu i prostřednictvím polepů 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. Dopravce je povinen na Vozidlech na viditelné místo u dveří, jimiž nastupují cestující, umístit dle požadavků Objednatele znak nebo logo města Sokolov (plocha pokrytá logem města Sokolov nebude přesahovat 1 m²).

AD 13) – REKLAMNÍ PLOCHY

Dopravce se zavazuje poskytnout reklamní plochu Objednateli zdarma pro propagaci MHD a dalších témat určených Objednatelem. Nevyužité části vozidel budou ponechány dopravci k vlastní propagaci či k pronájmu reklamní plochy, avšak vždy po předchozím odsouhlasení konkrétní reklamy Objednatelem.

AD 14) - ČISTOTA A VZHLED VOZIDEL

Všechna vozidla musí být vně i uvnitř čistá. Dopravce za tím účelem bude povinen zajistit čištění interiéru podle skutečného počasí. V případě blátivého nebo deštivého počasí provádět údržbu podlah nejméně jednou v každém dni provozu dopravního prostředku a čištění exteriéru přiměřeně klimatickým podmínkám. Dopravce je povinen vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky pověřenými Objednatelem.

AD 15) - ELEKTRONICKÝ AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM

V případě, že dopravce nabídne k plnění veřejné zakázky vozidla s elektronickým akustickým informačním systémem, musí být taková vozidla vybavena elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a příp. dalších dopravních informací pomocí palubního počítače. V hlášení zastávek na území města Sokolov a přilehlých obcí bude vypuštěn název města (např. zastávka Sokolov, pošta, bude hlášena pouze jako pošta). Hlášena bude vždy zastávka stávající a zastávka následující.

V případě, že dopravce nabídne k plnění veřejné zakázky vozidla s elektronickým akustickým informačním systémem, musí být taková vozidla vybavena zařízením pro hlášení zastávky osoby hluchoněmé.

AD 16) – NÍZKOPODLAŽNOST VOZIDLA A LOW – ENTRY

Objednatel požaduje, aby při zahájení plnění Závazku veřejné služby bylo alespoň 50 % všech vozidel, určených pro plnění Závazku veřejné služby **nízkopodlažní¹ nebo low – entry**, pokud dopravce nenabídne vyšší procentuální podíl.

Objednatel dále požaduje, aby nejpozději do 3 let od zahájení plnění Závazku veřejné služby bylo 100 % všech vozidel určených pro plnění Závazku veřejné zakázky **nízkopodlažní¹ nebo low - entry**.

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.

Sedadla v zadní části vozidla mohou být vyvýšena na podestách. Sedadla v přední části vozidla také můžou být vyvýšena na blatnících (jeden pár nalevo a druhý pár napravo). V prostřední části vozidla nemůžou být sedačky na podestách, střední část vozidla musí umožňovat přepravu sedících invalidních cestujících a kočárků. Vozidlo musí obsahovat sedadla bez umístění na podestách, a to v jakékoliv části vozidla.

AD 17) – VYHRAZENÁ MÍSTA

Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně jeden kočárek nebo invalidní vozík a vyznačeny 4 místa pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace. V dopravním prostředku upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

AD 18) – ODBAVOVACÍ SYSTÉM S MOŽNOSTI ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH VE VOZIDLECH

Požadavky na odbavovací systémy:

Univerzální použití pro systémy s platbou u řidiče.

Možnost použití bezkontaktní platební bankovní karty.

Přímá radiová komunikace s dispečinky či zúčtovacími centry.

Schopnost odbavení jízdního dokladu uloženého na bezkontaktní čipové kartě na platformě DESFire EV1 se strukturou MAP (ODP Software), jejíž součástí je dopravní aplikace sloužící jako úložiště elektronických časových integrovaných jízdních dokladů.

Vozidla musí být vybavena odbavovacími systémy s akceptací stávajících systémů odbavení:

- odbavení při platbě bezkontaktní platební kartou,
- odbavení při platbě bezkontaktní čipovou kartou s dopravní aplikací,
- odbavení při platbě v hotovosti.

Palubní počítače s odbavením cestujících – v něm bude v provozu aplikace, která obsluhuje zejména následující funkce:

sdělování informací cestujícím (optické i hlasové, budou-li taková vozidla dopravcem nabídnuta)

¹ **Nízkopodlažnost.** Za nízkopodlažní vozidlo se ve standardu rozumí vozidlo, kde u všech dveří pro výstup a nástup cestujících (např. vpředu a uprostřed) je nástupní výška 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).

- odbavení cestujících – umožňuje volbu tisku lístku či odbavení čipovou kartou
- informování řidiče o poloze vozidla ve vztahu k jízdnímu řádu
 - přenos polohy vozidla na dispečink včetně počtu cestujících ve vozidle
 - ve vozovných řídí aktualizaci všech databází a souborů ve vozidle
 - o umožňuje hlasovou i datovou komunikaci s dispečerem
 - řízení hlášení pro nevidomého (budou-li taková vozidla dopravcem nabídnuta)
 - umožňuje připojení kamerových a senzorických systémů vozidla

Dotykový terminál řidiče (např. LCD terminál) – velikost jeho obrazovky (doporučujeme 8“ až 10,4“) zaručuje zobrazení všech potřebných údajů týkajících se trasy a odbavení cestujících (zobrazení ceníku pro výdej jízdenek). Tyto informace se střídají dle aktuální činnosti řidiče a vozidla (informační, komunikační a odbavovací).

Jednotka pro odbavení - integrovaná tiskárna lístků a čtečka bezkontaktních karet – může být koncipována jako periferní jednotka umožňující vyčtení informace z bezkontaktní karty a kombinovaná s tiskárnou lístku nebo může být integrována do dotykového terminálu řidiče (strojku) na palubní desce autobusu. Odbavovací systém je doplněn druhým vysoce svítivým barevným LCD displejem pro cestujícího a samostatným digitálním hlásičem.

AD 19) – VYBAVENÍ VOZIDEL GPS SYSTÉMEM A SYSTÉMEM PRO ZÁZNAM A VYHODNOCOVÁNÍ POLOHY VOZIDEL NEBO OBDOBNÝM SYSTÉMEM V REÁLNÉM ČASE.

Dopravce je povinen vybavit všechna vozidla určená pro plnění Závazku veřejné služby systémem, který umožní on-line sledování polohy vozidla v reálném čase. Dopravce je povinen vytvořit si vlastní aplikaci (příp. použít aplikaci existující), která bude na základě sledování polohy vozidel zaznamenávat reálné plnění jízdního řádu všech spojů na všech linkách. Dopravce je povinen umožnit Objednateli bezplatný přístup k této aplikaci, která umožní Objednateli sledovat reálné plnění jízdního řádu. Z údajů v aplikaci bude patrná dráha spoje s pravidelnou časovou polohou a časovou odchylkou vůči jízdnímu řádu v jednotlivých zastávkách.

Dopravce je zároveň povinen vést elektronicky záznamy o poloze všech vozidel se zobrazením reálných průběhů jízdy v aplikaci, a to s aktualizací údajů v době provozu vozidel nejvýše každých 30 sekund (dále jen „**Databáze plnění jízdního řádu**“). Dopravce je povinen Objednateli sdělit přístupové údaje, kterými bude Objednatel schopen se k Databázi plnění jízdního řádu přes internetové rozhraní připojit a prohlížet data uložená v Databázi plnění jízdního řádu. Aplikace musí umožňovat (i) filtrování dat uložených v Databázi plnění jízdního řádu podle linky, spoje a zastávky a (ii) tisk vybraných dat. Dopravce je povinen uchovávat záznamy o jízdě všech spojů na všech linkách za každý kalendářní měsíc v Databázi plnění jízdního řádu nejméně do konce 3. měsíce následujícího po příslušném kalendářním měsíci.

4. SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S PROVOZOVÁNÍM DOPRAVY

Dopravce je povinen vést pro potřeby Objednatele evidenci všech základních i záložních vozidel používaných k plnění smlouvy dle technického průkazu a to v rozsahu stanoveném v návrhu smlouvy.

4.1 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, který bude určen výhradně k nošení při plnění pracovních povinností.

Kouření ve vozidle je nepřípustné.

4.2 Informační kancelář

Dopravce zajistí ke dni zahájení provozu otevření a provoz informační kanceláře dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (ideálně v přízemních prostorách).

Dopravce je povinen zřídit nejméně jednu informační kancelář v prostoru dopravního terminálu v Sokolově či v jeho nejbližším okolí. Kancelář bude otevřena nejméně po dobu osmi hodin v pracovní dny, v definované době od 06:30 do 17:30. V den pracovního volna pak na dobu od 07:00 do 11:00 hod. Tyto požadavky jsou považovány za minimální.

Informační kancelář musí zajistit služby spojené s vydáváním časových jízdenek.

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

Služby v kanceláři musí 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 MHD, 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 k dispozici zákazníkům 1 pracovník. Dopravce musí zajistit, aby prodejní a informační kancelář byla čistá, bez zápachu, dostatečně osvětlená. Dopravce musí zajistit, aby personál měl upravený a čistý vzhled a popřípadě byl vybaven uniformou, dle vnitřního řádu Dopravce. Dopravce musí zajistit, aby byl cestující vždy vlídně přijat a obsluha vystupovala slušně a zdrženlivě. Špinavá (neuklizená) kancelář, nedostatečné osvětlení, neupravený vzhled obsluhy, nepodání informace, nesplnění oprávněného požadavku cestujícího je nepřípustné a znamená porušení těchto požadavků.

4.3 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 zajistit, že telefonní informační linky budou v provozu každý den nepřetržitě v době od 6:30 do 18:00 hod. Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle Smlouvy. Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Reakční doba bude platit pro dotazy ke spojům, 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, a to měsíčně, nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž se Dopravce o stížnostech, reklamacích, připomínkách, příp. jiných dotazech dozvěděl. O přijatých stížnostech, reklamacích a připomínkách k dopravě, popř. jiných dotazech bude vždy informovat Dopravce i Objednatel, popř. si vyžádá jeho stanovisko.

4.4 Dispečerské řízení provozu

Dopravce zabezpečí dispečerské řízení provozu určenou nebo případně zaškolenou osobou se spojením na všechny řidiče nasazené v provozu při plnění Smlouvy.

4.5 Dostupnost jízdních řádů na zastávkách

Dopravce je povinen zajistit dostupnost jízdních řádů na všech zastávkách.

5. ODBAVOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH

Nástup i výstup cestujících bude umožněn všemi dveřmi, vyjma tělesně postižených, kočárků, nebo neurčí-li schválené přepravní podmínky jinak.

5.1 Palubní počítače s odbavením cestujících – v něm bude v provozu aplikace, která musí obsluhovat zejména tyto funkce:

- sdělování informací cestujícím (optické i hlasové, budou-li taková vozidla dopravcem nabídnuta)
- odbavení cestujících – umožňuje volbu tisku lístku či odbavení čipovou kartou
- informování řidiče o poloze vozidla ve vztahu k jízdnímu řádu
- přenos polohy vozidla na dispečink včetně počtu cestujících ve vozidle
- ve vozovných řídí aktualizaci všech databází a souborů ve vozidle
- umožňuje hlasovou i datovou komunikaci s dispečerem
- řízení hlášení pro nevidomé (budou-li taková vozidla dopravcem nabídnuta)
- umožňuje připojení kamerových a senzorických systémů vozidla

Dopravce je povinen vydávat čipové karty a provádět odbavení čipovou kartou, a to v souladu s Tarifem MHD (příloha návrhu smlouvy). Bližší požadavky na čipové karty objednatel nestanovuje.

6. DALŠÍ POVINNOSTI DOPRAVCE

6.1 Dopravce bude uznávat Tarif MHD (příloha návrhu smlouvy) a platný ceník jízdného.

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

6.2 Data o provozu

Dopravce bude povinen pravidelně na vyžádání dodávat základní data o dopravním výkonu dle Smlouvy. Za základní jsou považována data o dopravním výkonu, a to ujeté km a celkovou dobu jízdy na spojích dle jízdního řádu za sledované období – měsíční období. Dále data o počtu prodaných jízdenek dopravcem o druhu jízdného dle Tarifu MHD.

6.3 Data o průběhu denního dopravního výkonu

Dopravce bude **na vyžádání dodávat** Objednateli data o přesnosti provozu po jednotlivých linkách a spojích.

7. STANDARD PŘESNOSTI PROVOZU

7.1 Přesnost provozu vozidel

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

Provoz MHD je přesný, jestliže vozidla v běžném provozu, která přepravují cestující, dodržují při odjezdu ze zastávek jízdní řád s povolenou odchylkou 0 až -5 minuty (0 až -300 sekund). Záporné hodnoty (-) znamenají pozdní odjezd, kladné hodnoty (+) předčasný odjezd.

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

počtu km bude dopravce uplatňovat v pravidelném vyúčtování ceny dopravního výkonu v definované periodě vyúčtování.

7.2 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. Zkrácení jízdní doby nebo pokles počtu km bude dopravce uplatňovat v pravidelném vyúčtování ceny dopravního výkonu v definované periodě vyúčtování.

V případě informace o předčasném odjetí spoje od cestujících nebo některého z úřadů sokolovské aglomerace, je dopravce povinen toto prověřit, informovat o řešení pověřenou osobu Objednatelům a doložit jej vždy výpisem z odbavovacího strojku 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 bude 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, bude dopravce povinen nasadit další (posilový) vůz o dostatečné kapacitě tak, aby byla poptávka uspokojena.

O výpadku, nebo zpoždění spojů, které bude vyžadovat přistavení záložního vozidla, nebo neodjetý spoj, bude dopravce vést trvalou evidenci pro případnou kontrolu pověřenou osobou Objednatel, a to na kontaktní e-mailovou adresu.

8. OPRAVÁRENSTVÍ – ÚDRŽBA – ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU

Doprovce musí zabezpečit základní prvky zabezpečení provozu požadované dopravní techniky.

Zabezpečením provozu se rozumí:

- zabezpečení parkování vozidel v souladu s platnými předpisy na vyhrazených a zabezpečených parkovištích
- zabezpečení servisní a opravárenské činnosti v rozsahu základních servisních činností (seřízení, kontrola). V případech vážných poruch nebo nehod smluvní zajištění opravárenské kapacity
- zabezpečení doplňování paliva nebo energií
- zabezpečení mytí a údržby vozidel