



Koordinátor, spol. s r.o.

Koordinátor veřejné dopravy Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2

STANDARDY KVALITY

PŘÍLOHA Č. 8 SMLOUVY

KORID LK, spol. s r.o.

Spolupráce

**Oddělení dopravní obslužnosti
KÚ LK**

OBSAH

1	TECHNICKÉ A PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY	4
1.1	ÚVOD A STRUKTURA STANDARDU	4
1.2	DEFINICE POJMŮ	4
1.3	ZÁSADY STANOVUJÍCÍ STANDARDY KVALITY	4
2	STANDARD VYBAVENÍ ZASTÁVEK A OZNAČNÍKŮ V IDOL	6
2.1	TERMINOLOGIE	6
2.2	KATEGORIE ZASTÁVEK IDOL	6
2.3	OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK	7
2.3.1	<i>OZNAČNÍK</i>	<i>7</i>
2.3.2	<i>VZHLED A VYBAVENÍ OZNAČNÍKŮ</i>	<i>8</i>
2.3.3	<i>DOČASNÉ OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK</i>	<i>8</i>
2.3.4	<i>PRAVIDELNÁ KONTROLA A ÚDRŽBA ZASTÁVEK IDOL</i>	<i>9</i>
2.3.5	<i>VÝLEPOVÁ PLOCHA</i>	<i>9</i>
2.3.6	<i>VZHLED JÍZDNÍHO ŘÁDU</i>	<i>10</i>
3	STANDARD VOZIDEL IDOL	11
3.1	STANDARDNÍ A NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA	11
3.1.1	<i>STANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA</i>	<i>11</i>
3.1.2	<i>NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA</i>	<i>11</i>
3.2	TECHNICKÉ VYBAVENÍ VOZIDLA	11
3.2.1	<i>STÁŘÍ VOZIDEL</i>	<i>11</i>
3.2.2	<i>DVEŘE VOZIDLA</i>	<i>11</i>
3.2.3	<i>KLIMATICKÁ A SVĚTELNÁ POHODA VOZIDEL</i>	<i>12</i>
3.2.4	<i>VNITŘNÍ KONSTRUKČNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA</i>	<i>12</i>
3.2.5	<i>NÍZKOPODLAŽNOST VOZIDLA</i>	<i>12</i>
3.2.6	<i>DALŠÍ VNITŘNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA</i>	<i>12</i>
3.3	VNĚJŠÍ VZHLED VOZIDLA	13
3.3.1	<i>IDENTIFIKAČNÍ PRVKY</i>	<i>13</i>
3.4	STATICKE INFORMACE VE VOZIDLE	13
3.4.1	<i>VNITŘNÍ INFORMAČNÍ PIKTOGRAMY</i>	<i>13</i>
3.4.2	<i>INFORMAČNÍ VITRÍNY</i>	<i>13</i>
3.4.3	<i>SCHRÁNKA NA LETÁKY</i>	<i>13</i>
3.4.4	<i>INFORMAČNÍ MATERIÁLY</i>	<i>13</i>
4	PALUBNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM	15
4.1	PALUBNÍ POČÍTAČ ŘÍDÍCÍ KOMPONENTY IS	15
4.2	ODBAVOVACÍ SYSTÉM	15
4.3	SYSTÉM PRO LOKALIZACI VOZIDLA	16
4.4	SYSTÉM PRO ONLINE DATOVÉ PROPOJENÍ S MÍSTEM CENTRÁLNÍHO ZPRACOVÁNÍ	16
4.5	VNĚJŠÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ	16
4.5.1	<i>VNĚJŠÍ INFORMAČNÍ PANELE</i>	<i>16</i>
4.5.2	<i>PŘEDNÍ INFORMAČNÍ PANEL</i>	<i>16</i>

4.5.3	<i>BOČNÍ INFORMAČNÍ PANEL</i>	17
4.5.4	<i>ZADNÍ INFORMAČNÍ PANEL</i>	17
4.6	<i>VNITŘNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ</i>	17
4.6.1	<i>ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÍ PANELE</i>	17
4.6.2	<i>ZOBRAZOVACÍ ČASU (A ZÓNY)</i>	18
4.6.3	<i>AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM</i>	18
5	STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ	19
5.1	<i>ZAJIŠTĚNÍ SPOJŮ A DODRŽENÍ TRASY</i>	19
5.2	<i>PŘESNOST</i>	19
5.3	<i>NÁVAZNOST SPOJŮ</i>	19
5.4	<i>POŽADAVKY NA DISPEČINK DOPRAVCE</i>	19
5.5	<i>POŽADAVKY NA INFORMAČNÍ KANCELÁŘE DOPRAVCE</i>	20
5.6	<i>STANDARD ZAJIŠTĚNÍ VÝKONŮ V REŽIMU POPTÁVKOVÉ DOPRAVY</i>	20
6	POŽADAVKY NA SERVISNÍ PERSONÁL	21
6.1.1	<i>VYBAVENÍ PERSONÁLU</i>	21
6.1.2	<i>CHOVÁNÍ PERSONÁLU K CESTUJÍCÍM</i>	21
6.1.3	<i>ŠKOLENÍ PERSONÁLU</i>	22
7	SEZNAM PŘÍLOH:	23
	PŘÍLOHA Č. 1 - SANKCE ZA NEDODRŽENÍ STANDARDŮ	24
	PŘÍLOHA Č. 2 - SEZNAM ZASTÁVEK, KTERÉ SPADAJÍ POD SPRÁVU DOPRAVCE ARRIVA VÝCHODNÍ ČECHY A.S.	27
	PŘÍLOHA Č. 3 - GARANCE NÁVAZNOSTÍ	28
	PŘÍLOHA Č. 4 - SEZNAM ZASTÁVEK I., II. A III. TŘÍDY	29
	PŘÍLOHA Č. 5 - ZÁVAZNÝ VZOR HLAVY OZNAČNÍKU	32

1 TECHNICKÉ A PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY

1.1 ÚVOD A STRUKTURA STANDARDU

Technické a provozní standardy IDOL jsou přílohou Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a dopravcem (dále jen Smlouva). Tyto standardy mohou být v průběhu platnosti smluv aktualizovány. Veškeré změny v průběhu platnosti smluv mezi Objednatelem a Dopravcem musí být oboustranně odsouhlaseny vyjma těch, které jsou upraveny platnou legislativou.

Technické a provozní standardy kvality řeší především technické záležitosti provozu Integrovaného dopravního systému IDOL (dále jen IDOL). Jsou strukturálně rozděleny do těchto kapitol:

1. Vzhled a vybavení zastávek a označníků v IDS IDOL
2. Standard vozidla
 - a. Vozidlové charakteristiky
 - b. Palubní informační systém
 - i. Informační systém pro cestující
 - ii. Odbavovací systém (není součástí Standardů)
 - iii. Systém pro lokalizaci vozidla
 - iv. Systém pro online datové propojení s dispečinkem
 - c. Vybavení interiéru
 - d. Vzhled exteriéru
3. Standard dopravních výkonů
4. Požadavky na personál

1.2 DEFINICE POJMŮ

Objednatel – Liberecký kraj, smluvní strana Smlouvy

Dopravní úřad (DÚ) – odbor dopravy Krajského úřadu vykonávající přenesenou působnost státní správy v oblasti veřejné linkové dopravy

Dopravce – smluvní strana Smlouvy

Koordinátor – subjekt organizující a koordinující veřejnou dopravu v Libereckém kraji na základě mandátu Objednatele.

1.3 ZÁSADY STANOVUJÍCÍ STANDARDY KVALITY

- **Zásada přiměřenosti** – vyžaduje se jen to, co je popsáno v legislativě, vše nad rámec jen přiměřeně.
- **Zásada efektivity** – nadstandard se vyžaduje tehdy, pokud za minimálního nárůstu CDV získává Objednatel a/nebo cestující významný nárůst kvality.
- **Zásada vymahatelnosti** – vyžaduje se jen to, co je prokazatelné, co je možné zdokumentovat kontrolorem a následně vymáhat.
- **Zásada užítku** – vyžaduje se jen to, co přináší přímý či přenesený užitek cestujícímu nebo Objednateli.
- **Zásada dvou úrovní** – požadavky jsou rozděleny do dvou úrovní
 - Všechna vozidla zařazená do IDS IDOL při zahájení plnění

- Vozidla zařazovaná do IDS IDOL v průběhu plnění – v textu dále jako „NOVĚ ZAŘAZENÁ“

Pokud není v textu uvedeno jinak, platí vždy požadavky na všechna vozidla.

Souhrnná tabulka plnění požadavků.

Požadavek	Doba platnosti smlouvy
Nízkopodlažní vozy (Low Entry)	nevyžadováno
Elektronické panely vnější přední	1 vozidlo
Elektronické panely vnější boční	1 vozidlo *
Elektronické panely vnější zadní	1 vozidlo *
Elektronický vizuální panel vnitřní	1 vozidlo *
Akustický informační systém vnitřní	1 vozidlo *

* výjimka pro vozidla provozní zálohy; podmínka plnění min. 90 %.

Dopravce je povinen toto plnění objednateli doložit.

2 STANDARD VYBAVENÍ ZASTÁVEK A OZNAČNÍKŮ V IDOL

Vlastník/správce příslušné komunikace je povinen dle platné legislativy zajistit zřízení, správu a údržbu dopravní značky – označníku zastávky včetně sloupku/konzole a upevnění.

Dopravce je ve svěřené oblasti povinen v souladu s legislativou a s touto kapitolou na každém stanovišti zastávky zřídit, a udržovat výleповou plochu, zveřejnit platné jízdní řády, název zastávky a čísla linek (pokud již nejsou uvedeny na vzorovém označníku IDOL dle přílohy).

Vymezení oblasti, kterou dopravce spravuje, je definováno v příloze č. 1 Smlouvy.

Objednatel si vyhrazuje právo v průběhu plnění Smlouvy převést povinnost z Dopravce na jiný subjekt (v rámci centrálního zajištění správy zastávek v Libereckém kraji), s kterým je dopravce povinen uzavřít smlouvu o zřízení a správě výleповé plochy a zveřejňování jízdních řádů, názvů zastávek a čísel linek.

Všechny zastávky IDOL musejí být vybaveny v souladu s platnou legislativou.

2.1 TERMINOLOGIE

Zastávka – jedno nebo více stanovišť určených k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy předepsaným způsobem označených a vybavených.

Označník – plné označení stanoviště zastávky, skládá se ze zastávkového sloupku a hlavy označníku.

Hlava označníku – skládá se z dopravní značky (č. IJ 4a – označník zastávky) a dodatkových informací dle závazného vzoru v příloze a je umístěna na sloupku nebo konzoli pro dopravní značky. Dopravní značky č. IJ 4b budou postupně nahrazovány.

Přestupní zastávka – zastávka, která je určena k přestupu mezi dvěma a více linkami IDOL.

Přestupní uzel – zastávka, kde dochází ve velké míře k přestupům mezi více linkami i druhy dopravy.

Začátek stanoviště zastávky – místo označené dopravní značkou IJ 4c, nebo začátkem vodorovné dopravní značky V11a, nebo 30 m před označníkem zastávky.

Konec stanoviště zastávky – místo označené označníkem (ve správné pozici na konci zastávky před čelem zastavujícího autobusu).

Zřizovatel označníku – legislativou určený subjekt – vlastník/správce příslušné komunikace.

Zřizovatel výleповé plochy – legislativou určený subjekt – dopravce ve svěřené oblasti dle smlouvy.

Jednotný správce označníku – subjekt smluvně pověřený zřizovatelem výleповé plochy a případně i zřizovatelem označníku.

2.2 KATEGORIE ZASTÁVEK IDOL

Zastávky IDOL se dělí do skupin:

- a) skupina A – zastávky, na nichž zastavuje alespoň jedna linka s licencí pro městskou hromadnou dopravu;
- b) skupina B – zastávky, na nichž nezastavuje žádná linka s licencí pro městskou hromadnou dopravu.

Zastávky jsou kategorizovány do tříd podle jejich dopravního významu:

- a) **zastávky I. třídy** – významné přestupní uzly, zpravidla ve velkých obcích a městech, **vybavené elektronickým informačním panelem**

- b) **zastávky II. třídy** – zastávky v centrech obcí a měst nebo v místech s hustým osídlením či významným obratem cestujících, **vybavené elektronickým informačním panelem**
- c) **zastávky III. třídy** – méně významné zastávky v centrech obcí a měst nebo v místech s hustým osídlením či dostatečným obratem cestujících.
- d) **zastávky IV. třídy** – zastávky v řídko osídlených částech obcí a měst, resp. s nízkým obratem cestujících

Přiřazení zastávek do kategorie I., II. a III. třída určuje Koordinátor – takové zastávky jsou vyjmenovány v Seznamu zastávek IDOL I., II. a III. třídy v příloze č. 5a Smlouvy. Ostatní nepřirazené zastávky automaticky spadají do kategorie IV. třídy.

2.3 OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK

Zastávky skupiny A a B se označují a vybavují zastávkovou hlavou označníku umístěnou na sloupku, pro dopravní značky. Kde to místní podmínky neumožňují, je přípustné, aby byla umístěna na konzoli pro dopravní značky (např.: na čekárně, na sloupu veřejného osvětlení apod.).

Označníkem musí být vybavena všechna obsluhovaná stanoviště zastávky.

Označník musí být umístěn tak, aby byl viditelný pro všechny účastníky silničního provozu v daném směru a aby nezakrýval dopravní značení nebo jiná zařízení.

Konstrukce hlavy označníku musí umožňovat bezpečný pohyb cestujících včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace na čekací ploše (v souladu s vyhláškou č. 398/2009 Sb.).

2.3.1 OZNAČNÍK

Označník se skládá:

- 1) ze zastávkového sloupku pevně ukotveného v zemi nebo z konzole pevně ukotvené na stěně přístřešku, nebo na jiné konstrukci;
- 2) z hlavy označníku skládající se:
 - a) z dopravní značky IJ 4a (hrnatý označník) dle závazného vzoru – příloha Smlouvy (součást tohoto dokumentu)
(stávající dopravní značky IJ 4b budou postupně nahrazovány)
 - b) z doplněných dodatkových informací dle závazného vzoru (název zastávky, čísla linek, číslo nástupiště ad.) – příloha Smlouvy (součást tohoto dokumentu)

Označník vč. dodatkových informací umístěných na jediné tabuli, nebo na doplněné tabuli, se situuje kolmo na podélnou osu zastávky.

V případě chybějící hlavy označníku dle závazného vzoru, se dodatkové informace umístí na samostatnou tabulku pod označník zastávky, nebo na jiné vhodné místo. Toto náhradní umístění schvaluje Koordinátor.

- 3) z výleповé plochy o velikosti dostačující pro jízdní řády všech příslušných linek (formát A4 naležato) a 1 listu informací o IDOL (A4 naležato)

Výleповá plocha se umísťuje zpravidla na zastávkovém sloupku směrem na čekací plochu. V odůvodněných případech může být umístěn na jiném vhodném místě čekací plochy s ohledem na místní podmínky. **Pokud je zastávka vybavena přístřeškem, umísťuje výleповá plocha přednostně do něj.** Standardní rozmístění informací na výleповé ploše je uvedeno v kapitole 2.3.5 (standardní rozmístění platí zejména pro zastávky PAD).

Vzhled a obsah jízdních řádů a informačních materiálů stanovuje nebo schvaluje Koordinátor – po dohodě s DÚ. Forma těchto materiálů pro umístění na zastávky v Liberci, Jablonci nad Nisou, České Lípě a Turnově je stanovena po dohodě s dopravci (provozovateli MHD) v těchto městech.

2.3.2 VZHLED A VYBAVENÍ OZNAČNÍKŮ

Vzhled a vybavení označnicku zastávek skupiny A (min. jedna linka MHD) určují objednatelé systému MHD – příslušná města.

Označnický skupiny B

Základní pravidla

Označnický musí splňovat požadavky vyhlášky č. 294/2015 Sb., kterou se provádějí pravidla provozu na pozemních komunikacích, v platném znění.

Sloupek označnicku zastávky

Sloupek označnicku je tvořen ze dvou částí – standardní patky pevně ukotvené v zemi určené pro upevnění dopravního značení a tyče o průměru 60 mm, nebo 70 mm upevněné do patky. V místech, kde není možné ukotvit označnicku do země, je možné použít i jiné způsoby upevnění (konzole). Sloupek musí být tak vysoký, aby dolní hrana značky včetně dodatkových informací a případné doplněné tabulky byla umístěna ve výšce 2,20 m nad nástupištěm, chodníkem, nebo plochou s pohybem chodců.

Dodatkové informace

Na všech označnicích musí být doplněny dodatkové informace dle závazného vzoru příloha 5b Smlouvy (součást tohoto dokumentu):

1. název zastávky;
2. číslo (označení) nástupiště/stanoviště (umístěné v dopravní značce) – musí být v souladu s Pasportem zastávek Libereckého kraje (NisaGO);
3. logo IDOL – umístěné v symbolu autobusu na dopravní značce;
4. čísla linek;
5. v případě potřeby bude dále také obsahovat informaci o směru jízdy apod. Určuje Koordinátor.

Dodatkové informace jsou umístěné dle závazného vzoru. V případě chybějící hlavy označnicku dle závazného vzoru na náhradní tabulce – provedení a umístění schvaluje Koordinátor.

Případné rozšíření dodatkových informací dle závazného vzoru je namontováno těsně pod hlavu označnicku zastávky.

Folie musí splňovat požadavky na venkovní výlep s trvanlivostí min. 3 roky. V případě změny je celá folie nebo jen její část vyměněna nebo přelepena.

Pro zastávky I. třídy platí výjimka ze závazného vzoru. Připouští se osobitě znázornění **všech požadovaných údajů**.

2.3.3 DOČASNÉ OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK

Zastávka může být na nezbytně nutnou dobu označena přenosným označnickem, který umístí správce/vlastník příslušné komunikace, případně jednotný správce označnicků Pod pojmem nezbytně dlouhá doba se rozumí doba potřebná pro vykonání činností pro odstranění překážek znemožňujících zastavování vozidel v místě pravidelné zastávky, nebo řádné označení zastávky. V případě, že dojde k

dočasněmu přemístění zastávky nebo dočasněmu zrušení zastávky, musí být neplatnost původního označníku zřetelně vyznačena jeho přelepením reflexní páskou ve tvaru kříže (případně zakrytím označníku) a uvedením příslušné informace pro cestující. V případě stavebních úprav v okolí zneplatněné zastávky je možné označnick odstranit. V takovém případě musí být na nejbližším vhodném, veřejně přístupném místě uvedena informace o náhradním umístění označníku.

2.3.4 PRAVIDELNÁ KONTROLA A ÚDRŽBA ZASTÁVEK IDOL

Za údržbu konkrétní součásti zastávky odpovídá její zřizovatel, viz správa označníku v kapitole 2.2. Vzhled a vybavení každé zastávky IDOL musí být kontrolováno minimálně jednou za pololetí. Z dopravního hlediska významnější zastávky jsou kontrolovány častěji – viz tabulka Termíny kontrol. Kontrolu hlavy označníku provádí zřizovatel označníku, případně jím pověřený subjekt – správce označníku.

Kontrolu výleповé plochy provádí dopravce pověřený správou ve svěřené oblasti, případně jím pověřený subjekt – správce označníku.

Za správnost provedení kontroly osazení a kvality dopravní značky označníku zastávky odpovídá vlastník/správce komunikace, případně jím pověřený správce označníku.

Za správnost provedení kontroly a splnění standardu vzhledu a kvality dodatkových informací a výlepu jízdních řádů odpovídá dopravce, případně jím pověřený správce označníku.

Během kontroly se zjišťuje, zda zastávka splňuje Standardy IDOL – povinné minimální vybavení pro danou třídu zastávky a nutnost oprav nebo doplnění jejího vybavení.

Závazné termíny pro zjišťování a nápravu závad na zastávkách

Jsou stanoveny závazné termíny pro realizaci nápravných opatření při zjištěných závadách na zastávkách a označnicích (v tabulce uvedeny časy od zjištění závady).

Tabulka 1 – Termíny kontrol výleповých ploch a odstranění případných závad

	Zastávka I. třídy	Zastávka II. a III. třídy	Zastávka IV. třídy
Četnost kontrol	Měsíčně	Čtvrtletně	Pololetně
Chybějící nebo nečitelné jízdní řády (vč. souhrnných – jsou-li vyžadovány Koordinátorem) + název zastávky	2 pracovní dny	2 pracovní dny	4 pracovní dny
Chybějící nebo nečitelné informace k tarifu nebo výřez z plánu sítě linek*	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů	10 pracovních dnů
Chybějící souhrn odjezdů spojů pro vybrané směry (relace)*	5 pracovních dnů		

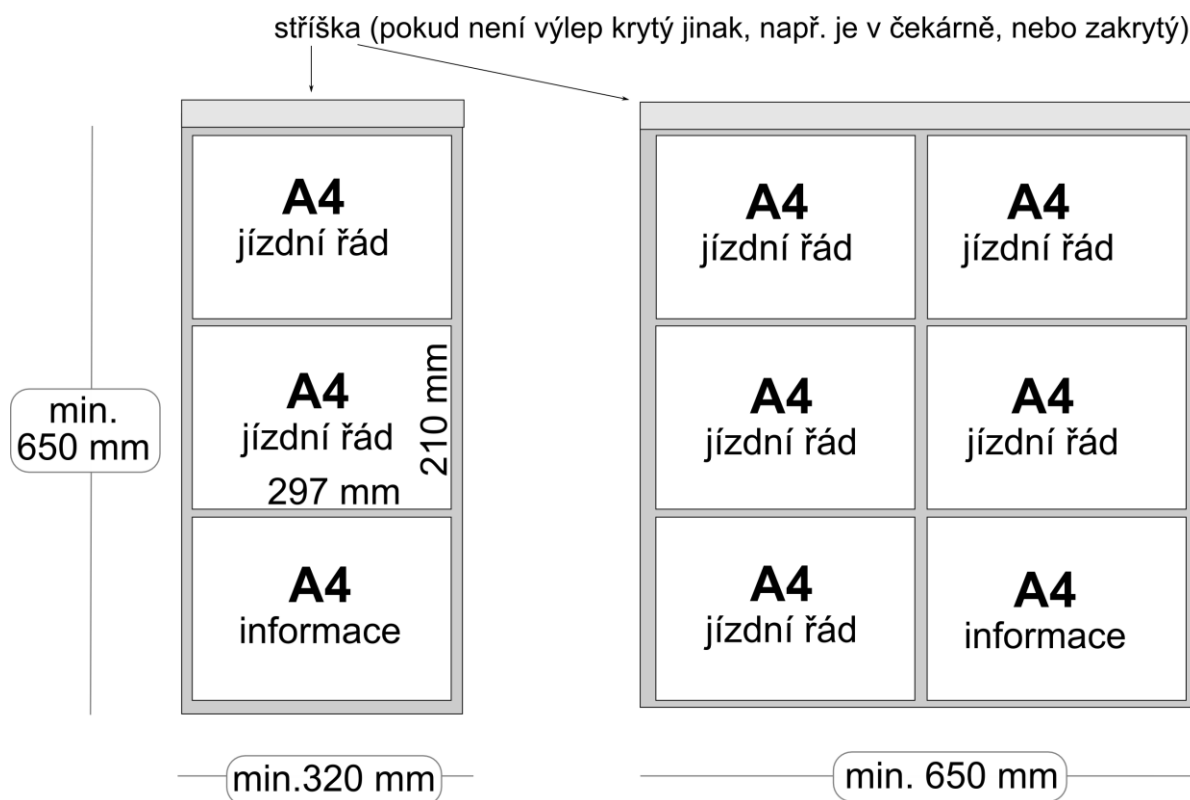
* Definováno v kap. 2.3.5 v případě, že nedojde k nápravě v uvedených termínech, je Objednatel (nebo jím pověřený Koordinátor) oprávněn Dopravce, nebo případného správce označníku sankcionovat. Dopravce, případně jím pověřený správce označníku vede prokazatelným způsobem záznamy o kontrolách zastávek.

2.3.5 VÝLEPOVÁ PLOCHA

Zřizovatel výleповé plochy musí na výleповou plochu umožnit bezplatné umístění jízdních řádů všech linek zastavujících na dané zastávce bez ohledu na dopravce, kteří dané linky provozují. Na výleповé ploše se jízdní řády jednotlivých linek rozmísťují nejprve ve směru zleva doprava a shora dolů. Jízdní

řády jsou seřazeny podle čísel linek. Jízdní řády o více dílech musí následovat po sobě. Bezprostředně po skončení své platnosti musí být jízdní řády odstraněny případně přelepeny platnými jízdními řády.

Výlepová plocha pro 2 A4 jízdního řádu a výlepová plocha pro 3 až 5 A4 jízdních řádů



V případě více linek, nebo jízdního řádu linky o více stranách se výlepová plocha zřídí o adekvátní velikosti, vždy je třeba počítat s umístěním informací o IDOL. **Obsah informací o IDOL dodává Koordinátor** (ceny jízdného do nejvýznamnějších cílů pro příslušnou zastávku – ke stažení na mapovém serveru dopravy Libereckého kraje).

Na zastávkách I. třídy zveřejní dopravce, nebo správce označků souhrn odjezdů spojů pro vybrané směry (relace). Tento souhrn se umístí na samostatnou plochu.

2.3.6 VZHLED JÍZDNÍHO ŘÁDU

Vzhled jízdního řádu, který bude vylepen na zastávkách, musí být v souladu s legislativou a licencemi. Přesnou podobu jízdního řádu pro každou linku stanovuje Koordinátor. Jízdní řád se vylepuje ve formátu A4 (naležato, neurčí-li Koordinátor jinak) se **zvýrazněným názvem příslušné zastávky**.

3 STANDARD VOZIDEL IDOL

3.1 STANDARDNÍ A NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

3.1.1 STANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

- » přední směrový elektronický panel (stanovený počet vozidel vozového parku) nebo tabule
- » boční směrový elektronický panel (stanovený počet vozidel vozového parku)
- » zadní směrový elektronický panel (stanovený počet vozidel vozového parku)
- » elektronický vizuální panel vnitřní (stanovený počet vozidel vozového parku)
- » akustický informační systém vnitřní (stanovený počet vozidel vozového parku)
- » nízkopodlažní vozidla (stanovený počet vozidel vozového parku)
- » centrálně ovládané dveře vozidla
- » elektronické odbavovací zařízení
- » informační vitríny, schránka na letáky
- » informační piktogramy
- » informační materiály
- » klimatická a světelná pohoda vozidel
- » bezpečný technický stav vozidel, úměrný stáří
- » signalizační zařízení uvnitř vozidla
- » zádržné mechanismy pro stabilizaci invalidního vozíku

3.1.2 NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

Za nadstandardní se považuje vybavení, které není nedílnou a nezbytnou součástí vozidla, a vybavení, které není uvedeno jako standardní (např. klimatizace, akustický informační systém pro nevidomé).

3.2 TECHNICKÉ VYBAVENÍ VOZIDLA

- Vozidla 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.

3.2.1 STÁŘÍ VOZIDEL

Žádný z autobusů (vyjma provozní zálohy) nesmí být dle údajů zapsaných v technickém průkazu starší **16 let**.

3.2.2 DVEŘE VOZIDLA

- Vozidla delší než 9 m musí být vybavena nejméně dvěma centrálně ovládanými dveřmi určenými pro výstup/nástup cestujících. Kloubová vozidla musí mít nejméně troje dveře.
- Nástup cestujících je možný pouze předními dveřmi, není-li určeno jinak. Cestujícím s kočárkem nebo cestujícím na invalidním vozíku je řidič povinen umožnit nástup i zadními dveřmi. Vozidla mají průchozí šířku dveří min. 70 cm (**požadavek pro nová vozidla**).

- Dveře otvírá 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 umístěno vždy alespoň jedno příslušné tlačítko, a to na pravé či levé straně dveří, případně na jejich křídlech.
- Odchytky od stanoveného počtu dveří stejně jako výjimky v otevírání dveří (např. v případě speciálních vozidel a linek pro tělesně postižené, mikrobusy, apod.) schvaluje Koordinátor.

3.2.3 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 jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +10° 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 dostatečné osvětlení prostoru pro cestující (nejlépe se zapnutým hlavním osvětlením), v přestupních zastávkách je hlavní osvětlení zapnuto vždy.

3.2.4 VNITŘNÍ KONSTRUKČNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

- Ve vozidle upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.
- Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně jeden kočárek. Ve všech vozidlech musí být vyznačena dvě místa pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace.

3.2.5 NÍZKOPODLAŽNOST VOZIDLA

- V případě, že je mezi vozidly zařazeno také vozidlo nízkopodlažní, případně částečně nízkopodlažní (Low Entry), musí být takové vozidlo vybaveno výsuvnou nebo sklopnou plošinou umožňující nástup a výstup cestujících se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku. Dopravce se v takovém případě zavazuje uvést informace o nízkopodlažnosti v jízdním řádu. Nasazení nízkopodlažních vozidel (Low Entry) na konkrétní linky/spoje určuje nebo schvaluje Koordinátor.

3.2.6 DALŠÍ VNITŘNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

3.2.6.1 SIGNALIZAČNÍ ZAŘÍZENÍ

Ve vozidle musí být umístěno elektronické signalizační zařízení, kterým cestující může v případě potřeby upozornit na:

- výstup v zastávce na znamení
- výstup s kočárkem
- výstup osoby se sníženou schopností pohybu a orientace
- jiné nebezpečí

Alespoň tři tlačítka signalizačního zařízení musí být umístěna ve výši do 140cm od podlahy vozidla (nejlépe umístěna v blízkosti dveří a v blízkosti sedadel vyhrazených pro ZTP). Výjimky z požadovaného počtu schvaluje Koordinátor.

3.2.6.2 DALŠÍ VÝBAVA VOZIDLA

- tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří)

- tlačítko pro výsuv plošiny pro vozíček a kočárek, případně tlačítko pro požadavek řidiči na použití plošiny (u vozidel s výsuvnou plošinou)
- nouzové otevření dveří

3.3 VNĚJŠÍ VZHLED VOZIDLA

3.3.1 IDENTIFIKAČNÍ PRVKY

A. Základní identifikační prvky:

- označení názvu dopravce (případně logo) v souladu s legislativou
- označení loga IDOL ve velikosti minimálně 19 x 14 cm

B. Symboly a piktogramy:

- dveře určené pro nástup s kočárkem
- dveře určené pro nástup osob na vozíčku nebo hůře pohyblivých osob (u nízkopodlažních vozidel)
- označení bezbariérového vozidla v čele (pokud vozidlo je bezbariérové)
- tlačítko k samoobslužnému otevření dveří cestujícím (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří)

3.4 STATICKÉ INFORMACE VE VOZIDLE

3.4.1 VNITŘNÍ INFORMAČNÍ PIKTOGRAMY

Každé vozidlo je uvnitř vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- sedadlo pro tělesně handicapované
- místo pro invalidní vozík
- místo pro kočárek

Dále bude ve vozidle označeno (piktogramem či jinou vhodnou vysvětlivkou) signalizační zařízení určené pro účely uvedené v kap. 3.2.6.1.

3.4.2 INFORMAČNÍ VITRÍNY

Každé vozidlo je vybaveno alespoň jednou informační vitrínou, případně jinou vhodnou informační plochou umožňující umístění alespoň 2 listů ve formátu A3 na šířku. V této vitríně jsou vždy umístěny aktuální verze ze sady informačních materiálů o IDOL. Koordinátor může pro vybrané typy vozidel velikost vitríny snížit s ohledem na vnitřní prostory ve vozidle.

3.4.3 SCHRÁNKA NA LETÁKY

Schránka na letáky je umístěna na viditelném a pro cestující snadno dostupném místě ve vozidle. Do schránky je možné umísťovat alespoň letáky o formátu DL (1/3 delší strany formátu A4). Schránka na letáky může být například i v podobě látkové kapsy. Schránka na letáky, nebo látková kapsa je označena logem IDOL.

3.4.4 INFORMAČNÍ MATERIÁLY

Každé samostatné vozidlo IDOL je vybaveno jednotnou sadou informačních materiálů, které jsou umístěny pro cestující na viditelném místě. Tato sada se skládá z následujících součástí:

Povinná sada

- tarifní mapa IDOL (případně výřez z tarifní mapy)
- ceník IDOL
- aktuální informace o změnách v dopravě, byl-li předán požadavek na jejich zveřejnění ze strany Koordinátora

Nepovinná sada

- výňatek ze sítě linek IDOL
- výtah ze smluvních přepravních podmínek IDOL a tarifu IDOL
- další dohodnuté materiály propagující veřejnou dopravu a IDOL

Dopravce zajistí, aby tato sada informací byla vždy aktuální.

4 PALUBNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM

Palubní informační systém (IS) se sestává z těchto komponent:

- palubní počítač, který řídí komponenty IS
- odbavovací systém certifikovaný Koordinátorem
- bezpečnostní prvky Odbavovacího systému (SAM) kompatibilní s odbavovacím systémem
- systém pro lokalizaci vozidla na základě GPS signálu
- systém pro online datové propojení s místem centrálního zpracování
- informační systém pro cestující

4.1 PALUBNÍ POČÍTAČ ŘÍDÍCÍ KOMPONENTY IS

Palubní počítač je vybaven takovým rozhraním, aby byl schopen komunikovat se všemi složkami palubního IS.

4.2 ODBAVOVACÍ SYSTÉM

Odbavovací systém dopravce bude založen na odbavovacím zařízení dodavatele EM TEST ČR, s.r.o. typu MIJOLA EM 126i s příslušenstvím a SW aplikací IDOL. Pouze tento odbavovací systém je certifikován Koordinátorem a je schopen pracovat s SW aplikací IDOL a s bezkontaktními čipovými kartami systému OPUSCARD.

V případě, že vozidlo zajišťuje výkony na linkách, které jsou kromě IDOL zařazeny po dohodě s dopravcem a jiným objednatelem i do jiného IDS, musí kromě IDOL umožňovat odbavení i v příslušném jiném IDS.

Dopravce je dále povinen

- Používat Koordinátorem předepsaný formát vstupních dat do SW aplikace IDOL a zasílat výstupní data v předepsaném formátu z Odbavovacího systému do Zúčtovacího centra a zasílat výstupní data z odbavovacích zařízení za linky v systému IDOL, resp. za linky dotované Libereckým krajem, včetně linek přesahující do sousedních krajů a to v kompletní podobě, včetně mezikrajských jízdenek, pokud je linka v tomto systému zařazena. Pro spoje místenkované v systému AMS je dopravce povinen zasílat i přehled místenek prodaných v systému AMS. Data bude dopravce zasílat každý měsíc, vždy do 15. dne následujícího měsíce, ve formátu csv (xml). Konkrétní struktura dat bude upřesněna dle typu odbavovacího zařízení.
- Udržovat aktuální verzi SW i všech dat ve všech odbavovacích zařízeních.
- Udržovat aktuální verzi blacklistu karet Opuscard, která je k dispozici v Zúčtovacím centru. V případě, že dojde k operaci s kartou po 48 hodinách od její blokace, jdou tyto operace na vrub Dopravce.
- Respektovat Principy zúčtování, které jsou v aktuálním znění k dispozici u Koordinátora a na portálu Zúčtovacího centra.
- Udržovat systém plně funkční. V případě závady znemožňující odbavení IDOL (např. nelze číst karty, nelze tisknout jízdenky) je nutno zařízení či vozidlo vyměnit při nejbližší vhodné příležitosti, nejpozději při plánovaném přerušení výkonu delším než je dvojnásobek dojezdového času do nejbližší provozovny dopravce a zároveň nebude delší než např. 20km.

Povinností dopravce je provozovat tento systém ve všech vozidlech IDOL. V případě, že dopravce používá jiné odbavovací zařízení, je povinen si pro toto zařízení obstarat aplikační SW s funkcionalitou IDOL. Odbavovací zařízení s jiným softwarem musí být certifikováno

Koordinátorem. Před samotnou certifikací musí být zařízení poskytnuto Koordinátorovi k testování po dobu minimálně 1 měsíce.

V případě, že odbavovací systém nefunguje a vydání psaných jízdenek by bránilo v dodržení jízdního řádu, je povinností řidiče upřednostnit jízdní řád i za cenu, že jízdenky nebudou dočasně vydávány. Dále je povinen řidič nahlásit závadu dispečerovi dopravce a ten Objednateli (ode dne vyhlášení Centrálnímu dispečinku).

Doprovce učiní všechna opatření vedoucí k tomu, aby negativní dopad na výběr tržeb byl co nejnižší (výměna strojku, výměna vozidla).

4.3 SYSTÉM PRO LOKALIZACI VOZIDLA

Všechna vozidla jsou vybavena lokalizačním systémem na bázi GPS, který je schopen data o poloze vozidla, RZ vozidla, lince a spoji odesílat online v Koordinátorem předepsaném formátu do místa centrálního zpracování.

4.4 SYSTÉM PRO ONLINE DATOVÉ PROPOJENÍ S MÍSTEM CENTRÁLNÍHO ZPRACOVÁNÍ

Všechna vozidla jsou vybavena zařízením, které je schopné komunikovat online s místem centrálního zpracování po celém Libereckém kraji a umožňuje tak oboustrannou datovou komunikaci mezi vozidlem a dispečinkem podle specifikace Centrálního dispečinku IDOL a datových přenosů.

4.5 VNĚJŠÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ

4.5.1 VNĚJŠÍ INFORMAČNÍ PANELE

Obecné požadavky na vnější elektronické informační panely:

- Informace zobrazované na panelech jsou získávány z palubního informačního systému. Všechna označení musí být čitelná za snížené viditelnosti i při vyšší intenzitě slunečního svitu.
- Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje Koordinátor a dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené Koordinátorem.

Poznámka:

- V případě, že Dopravce v souladu s těmito Standardy nebude mít ve vozidle instalovaný elektronický panel, je povinen v takových vozidlech použít alespoň přední informační tabuli s číslem linky a přední tabuli s výchozí a konečnou zastávkou, případně s upřesněním směru. Tato tabule musí být viditelná během celého dne (tj. i v noci).
- Povinnost vybavit vozidla vnějšími informačními panely (tj. předním, bočním a zadním) **platí pro všechna nová vozidla s datem registrace do provozu po 30.6.2016 (u takových vozidel se nejedná o nadstandardní vybavení vozidel ve smyslu článku 3.1.2 těchto Standardů kvality).**

4.5.2 PŘEDNÍ INFORMAČNÍ PANELE

Základní zobrazení:

- Statické údaje:
 - číslo linky (koncové trojčíslí linky, není-li Koordinátorem stanoveno jinak)
 - aktuální cílová zastávka spoje
- Ostatní údaje (mohou být dynamické):
 - výchozí zastávka spoje

- důležité nácestné zastávky (dle dohody s Koordinátorem)
- informace o pokračování spoje do další konečné zastávky
- Možnost zobrazení piktogramů (přestup na vlak, MHD).
- Možnost inverzního zobrazení celého panelu nebo jen části, možnost celoplošného zobrazení (bez rozdělení na segment linky a segment cílové zastávky).
- Parametry panelu jsou minimálně 120 x 19 bodů, přičemž parametry zobrazovací plochy musí být minimálně 1200 x 185mm. U nových vozidel s datem registrace do provozu po 30.6.2016 musí být parametry panelu minimálně 140 x 19 bodů, přičemž parametry zobrazovací plochy musí být minimálně 1430 x 185mm.

4.5.3 BOČNÍ INFORMAČNÍ PANEL

Základní zobrazení:

- Statické údaje:
 - číslo linky (konečné trojčíslí linky, není-li Koordinátorem stanoveno jinak)
 - aktuální cílová zastávka spoje
- Ostatní údaje (mohou být dynamické):
 - výchozí zastávka spoje
 - důležité nácestné zastávky (dle dohody s Koordinátorem)
 - informace o pokračování spoje do další konečné zastávky
- Zobrazení piktogramů (přestup na vlak, MHD).
- Možnost inverzního zobrazení celého panelu nebo jen části, možnost celoplošného zobrazení (bez rozdělení na segment linky a segment cílové zastávky).
- Parametry panelu jsou minimálně 120 x 19 bodů, přičemž parametry zobrazovací plochy musí být minimálně 1200 x 185mm.
- Panel bude instalován na pravém boku vozidla (na straně dveří).

4.5.4 ZADNÍ INFORMAČNÍ PANEL

Základní zobrazení:

- Statické údaje:
 - číslo linky (konečné trojčíslí IDOL, je-li požadováno Koordinátorem)
 - alternativně zobrazení piktogramu školní spoj u spojů takto stanovených Koordinátorem (z důvodu bezpečnosti výstupu dětí v zastávkách)
- Možnost inverzního zobrazení celého panelu nebo jen části.
- Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů, přičemž parametry zobrazovací plochy musí být minimálně 310 x 185mm.

4.6 VNITŘNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ

4.6.1 ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÍ PANELE

- V úvahu připadají buď minimálně dvouřádkové vnitřní informační panely, nebo jejich nahrazení LCD obrazovkou (případně kombinace obou).
- Základní zobrazení: Číslo linky, název aktuální cílové zastávky, název příští zastávky + číslo zóny (příp. její charakter: na znamení atp.), aktuální čas, názvy vybraných nácestných

zastávek (po projetí mizí), piktogramy (přestup na MHD, vlak, výluka, zastávka na znamení, apod.), možnost inverzního zobrazení celého panelu nebo jen části (neplatí pro LCD displej, který umožňuje barevné písmo - jeho podobu lze tedy aktuálně měnit), možnost kombinace cizojazyčných informací.

- Doplnující možné informace na LCD: přestupy (např. virtuální odjezdové tabule pro přestupní zastávku), další dopravní informace (mimořádnosti, výluky).

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje Koordinátor a dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené Koordinátorem.

4.6.2 ZOBRAZOVAČ ČASU (A ZÓNY)

Může být součástí LCD obrazovky.

4.6.3 AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM

4.6.3.1 AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM VNITŘNÍ

Hlášení zastávek:

Ve vozidle proběhne pomocí akustického IS informace o:

- aktuální zastávce, do které vozidlo přijíždí
- následující zastávce vč. doplňkové informace

Doplňkové informace:

- charakter zastávky (na znamení)
- návaznost na železniční linku
- návaznost na jiný spoj

Požadavky na hlásič zastávek jsou následující:

- dostatečná kapacita paměti pro nahrávky ve formátu mp2/mp3
- možnost skládání nahrávek při mimořádných událostech (objížďky apod.)
- možnost vyhlásování kombinovaného hlášení ve více jazycích (minimálně německy, polsky a anglicky)
- může být integrován do palubního systému
- denní/noční hlasitost
- automatické vyhlásování zastávky na základě polohy pomocí GPS, bez nutnosti zásahu řidiče (možnost zachování vyhlásování zastávky ručně)

Strukturu hlášených informací a přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem Koordinátor. Využití systému k reklamnímu hlášení podléhá schválení Koordinátora. Koordinátor může vyžadovat na vybraných spojích nebo ve vybraných obdobích hlášení o změnách jízdních řádů, příp. jiné důležité informace spjaté s IDS.

Rozsah doplňkových informací upřesní Koordinátor.

Povinnost vybavit vozidla vnitřním informačním systémem (viz kap. 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3) **platí pro všechna nová vozidla s datem registrace do provozu po 30.6. 2016 (u takových vozidel se nejedná o nadstandardní vybavení vozidel ve smyslu článku 3.1.2 těchto Standardů kvality).**

5 STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ

5.1 ZAJIŠTĚNÍ SPOJŮ A DODRŽENÍ TRASY

Dopravce je povinen zajistit v celé své délce všechny spoje, které má podle jízdního řádu vykonat. Všechny spoje musí být provozovány v trase stanovené aktuálně platným jízdním řádem a musí obsloužit všechny jím stanovené zastávky ve správném pořadí. Odchýlení od trasy je možné pouze pro spoje jedoucí v režimu poptávkové dopravy a v případě uzavírky pozemních komunikací.

Dopravce nesmí bez objektivní příčiny zkrátit nebo změnit trasu spoje, změnit doby odjezdů a příjezdů ze všech zastávek.

V případě, že je dle jízdního řádu spoj v provozu podmíněčně, rozhoduje o jeho provozu dle stanovených pokynů Koordinátor.

5.2 PŘESNOST

Dopravce je povinen zajistit, aby všechny spoje odjely ze zastávek přesně podle jízdního řádu. Dřívější odjezd vozidla ze zastávky, než je uvedeno v jízdním řádu, není dovolen. Pokud silná poptávka cestujících nebo stav komunikační sítě způsobí zpoždění vozidla, musí řidič vozidla provést kroky stanovené v platném znění pomůcky „Garance návazností IDOL“.

V případě existujících nebo očekávaných dlouhodobějších problémů s dodržováním jízdních řádů je dopravce povinen informovat Koordinátora a poskytnout součinnost při řešení problému.

5.3 NÁVAZNOST SPOJŮ

Dopravci jsou povinni zajistit, aby řidiči dodržovali všechny pokyny uvedené v platném znění pomůcky „Garance návazností IDOL“, která je vydávána a aktualizována Koordinátorem vždy pro jednotlivé oblasti Libereckého kraje před změnou JŘ a je dopravci k dispozici nejpozději:

- 15 pracovních dní před počátkem platnosti jízdních řádů v rámci tzv. hlavní změny (zpravidla prosincová změna JŘ)
- 10 pracovních dní před počátkem platnosti jízdních řádů v rámci běžných změn v průběhu roku

Je-li pomůcka poskytnuta Koordinátorem později, je dopravce po dobu plynutí výše stanovených lhůt zproštěn od případných sankcí plynoucích z nedodržení pokynů této pomůcky.

V případě mimořádné změny JŘ (vč. změny v rámci objížděk) je dopravce povinen reagovat na podklady Koordinátora ihned.

5.4 POŽADAVKY NA DISPEČINK DOPRAVCE

Aby dopravce byl schopen vyhovět požadavku z předchozích kapitol, je nezbytné zajištění dispečerského řízení min. po dobu provozu spojů. Úlohou dispečerského řízení ve vztahu k objednateli a k ostatním dopravcům je především:

- informovat Centrální dispečink o provozních mimořádnostech (zpoždění, nehoda, informace o náhradní přepravě atp.) – aktivně a neprodleně
- řízení nesouladů reálného provozu s JŘ

Nástroje dispečerského řízení jsou pro všechny dopravce jednotné a zajišťuje je Koordinátor v rámci smlouvy o přistoupení k IDOL (datové přenosy, připojení na centrální server a dispečerskou VPN) Dopravce provozuje svůj dispečink ve svých prostorách v provozním režimu 6:00 – 18:00. V okrajových časech od výjezdu prvního vozidla do ukončení provozu posledního vozidla drží jeden dispečer pohotovost na telefonu, na který je přesměrována dispečerská linka (tj. stále stejné číslo).

Centrální dispečink řeší koordinaci a přestupní vazby všech dopravců PAD zejména při těchto situacích:

- kalamitní stavy v důsledku nepříznivého počasí (významný spad sněhu, lokální záplavy, větrné bouře a popadané stromy)
- závažné silniční a jiné nehody způsobující dočasné uzavírky či omezení provozu na silnicích

5.5 POŽADAVKY NA INFORMAČNÍ KANCELÁŘE DOPRAVCE

Není vyžadováno ve Smlouvě s ARRIVA VÝCHODNÍ ČECHY a.s.

5.6 STANDARD ZAJIŠTĚNÍ VÝKONŮ V REŽIMU POPTÁVKOVÉ DOPRAVY

Tzv. poptávková doprava je řešena dokumentem „Doprava v poptávkovém režimu“, jehož součástí je i seznam spojů či zastávek v tomto režimu zajišťovaných. Tento seznam je možné aktualizovat k termínům celostátních změn JŘ vyhlášených MD nebo k jinému termínu po souhlasu dopravce. Seznam poskytne Koordinátor dopravci nejdéle při uzavěření podkladů ke změně jízdního řádu.

Základní členění poptávkové dopravy:

- obsluha poptávkových zastávek (systém RadioStop, příp. zastávky pouze pro výstup)
- zajištění poptávkových spojů (systém RadioBus)

6 POŽADAVKY NA SERVISNÍ PERSONÁL

Mezi servisní personál patří osoby dopravce, které přicházejí do styku s cestujícími, tedy především:

- řidiči
- pracovníci předprodejů a informačních kanceláří

Na servisní personál jsou kladeny následující požadavky:

- je odborně připraven (mj. znalosti používaných tarifů, odbavování cestujících, informace o jízdních řádech a vztahy navazujících spojů v autobusové i návažné železniční dopravě)
- vyznačuje se rozvážným způsobem jednání orientovaným na zákazníka
- ovládá český jazyk a disponuje dle možnosti německými, polskými příp. anglickými jazykovými znalostmi
- disponuje základními dopravně - geografickými znalostmi o oblasti nasazení a zvládá nutné komunikační techniky a techniky pro konfliktní situace
- identifikuje se s vlastní činností a vlastním dopravcem a důsledně realizuje požadavky stanovené dopravcem

6.1.1 VYBAVENÍ PERSONÁLU

Vybavení servisního personálu musí zajistit, že personál v plném rozsahu plní provozní úkoly a zaručí péči o cestující. Zvláštní důraz je kladen na následující:

- nosí stejnokroj odpovídající výkonu služby, jmenovku nebo služební číslo (viditelně pro cestujícího při dobavení). Standardy stejnokroje pro konkrétní výkon služby stanovuje dopravce,
- je vybaven podklady pro informace cestujícím (jízdní řád a informace o navazujících spojích, tarifní a přepravní podmínky, tarifní tabulky),
- je schopen poskytnout informaci o přesném čase,
- má trvalou možnost spojení s dispečinkem.

6.1.2 CHOVÁNÍ PERSONÁLU K CESTUJÍCÍM

Servisní personál dopravce se chová k cestujícím dle zásad slušného chování.

Řidič je povinen vyloučit cestujícího z přepravy, pokud cestující přes upozornění nedodrží Přepravní řád, Smluvní přepravní podmínky IDOL nebo Tarif IDOL, anebo nerespektuje pokyny a příkazy pověřené osoby. Zejména je řidič povinen vykonat tento úkon tehdy, pokud jej o to výslovně požádají ostatní cestující.

Řidič, případně jiný zaměstnanec dopravce, je povinen informovat cestující o všech nestandardních situacích, které během přepravy nastanou. Zejména se jedná o mimořádnosti v dopravě. V takovém případě je řidič povinen co nejdříve poskytnout cestujícím informaci o přibližné délce čekání, případně o způsobu, jakým se situace bude řešit.

Při zastavování na zastávkách je řidič povinen zastavit čelem vozidla u označnicku a najet vozidlem co nejtěsněji k hraně nástupiště, pokud je jím zastávka vybavena.

Řidič nesmí během pobytu ve vozidle a ani v jeho bezprostřední blízkosti (např. ve dveřích) kouřit, tj. ani pokud je vozidlo v klidu.

6.1.3 ŠKOLENÍ PERSONÁLU

Všichni provozní zaměstnanci dopravce - zejména řidiči - musí být alespoň jedenkrát ročně proškoleni a prozkoušeni ze znalostí IDOL. Školení řidičů je prováděno vnitropodnikově poučeným a proškoleným zaměstnancem dopravce.

7 SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha č. 1: Sankce za nedodržení standardů

Příloha č. 2: Seznam zastávek, které spadají pod správu dopravce ARRIVA STŘEDNÍ ČECHY a.s.

Příloha č. 3: Garance návazností

Příloha č. 4: Seznam zastávek I., II. a III. třídy

Příloha č. 5: Vzor hlavy označnicku IDOL

PŘÍLOHA Č. 1 - SANKCE ZA NEDODRŽENÍ STANDARDŮ

Sankce za nedodržení standardů jsou Dopravci započítány v rámci pravidelného měsíčního vyúčtování odměny.

Výše sankcí za nedodržení jednotlivých standardů je uvedena v následující tabulce. Pokud není stanoveno jinak, platí sankce za každý zjištěný případ.

Tabulka 2: Sankce za nedodržení standardů

Nedostatek/Závada	Výše postihu
Za chybějící/nečitelný jízdní řád dle kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. i za porušení ustanovení uvedeného v kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. (při opakovaném zjištění) + název zastávky	500 Kč (za linku)
Za chybějící označnick dle závazných vzorů viz kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů., Chyba! Nenalezen zdroj odkazů., Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. a Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. (Sankce bude udělena v příp., že Dopravce ani po upozornění Koordinátorem závadu neodstraní.)	1 000 Kč
Chybějící nebo nečitelná informace na Dodatkové tabulce dle kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. (Sankce bude udělena v příp., že Dopravce ani po upozornění Koordinátorem závadu neodstraní.)	500 Kč
Za chybějící/nečitelný souhrnný jízdní řád nebo jiné informace dle kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. (Sankce bude udělena v příp., že Dopravce ani po upozornění Koordinátorem závadu neodstraní.)	1 000 Kč
Za porušení povinnosti dopravce zajistit plnění maximálního stáří vozidla dle Smlouvy zaplatí Dopravce smluvní pokutu, (i) za každý den používání jakéhokoli vozidla staršího 16ti let (ii) v případě používání více vozidel starších 16 let se smluvní pokuta počítá za každý autobus násobený počtem započatých let překročení, a to v případě, že použití starších vozidel Dopravce <u>předem nahlásí a zdůvodní.</u> Sankce se nevztahuje na použití vozidla provozní zálohy.	5 000 Kč
Za porušení povinnosti dopravce zajistit plnění maximálního stáří vozidla dle Smlouvy zaplatí Dopravce smluvní pokutu, (i) za každý den používání jakéhokoli vozidla staršího 16ti let (ii) v případě používání více vozidel starších 16ti let se smluvní pokuta počítá za každý autobus násobený počtem započatých let překročení, a to v případě, že použití starších vozidel (v průměru či jednotlivě) dopravce <u>předem nenahlásí či nezdůvodní.</u> Sankce se nevztahuje na použití vozidla provozní zálohy.	10 000 Kč
Autobus s menším počtem dveří, než stanovuje standard.	1 000 Kč/den
Nefunkční dveře – za každý zjištěný případ	1 000 Kč

Nedostatek/Závada	Výše postihu
Nefunkční vytápěcí systém, nefunkční větrací systém, nefunkční zavírání nebo otvírání u oken a jiná porušení ustanovení dle kap. 3.2.3	1 500 Kč
Chybějící signalizační zařízení (viz kap. 3.2.6.1)	5 000 Kč
Nefunkční signalizační zařízení (viz kap. 3.2.6.1)	500 Kč
Vozidlo, které je do provozu v ZVS Libereckého kraje nasazeno bez funkčního standardizovaného odbavovacího zařízení nebo s nefunkční vozidlovou částí odbavovacího systému - případ nahlášený dopravcem	U závady odstraněné do 4 hodin od jejího vzniku dopravce pouze dorovná ušlé tržby na spojích, na kterých zařízení nefungovalo.
	U závad, které dopravce odstraní do 24 hodin, dopravce nad rámec dorovnání tržeb uhradí sankci ve výši 500 Kč
	U závad, které dopravce odstraní za více než 24 hodin, dopravce nad rámec dorovnání tržeb uhradí sankci ve výši 1 000 Kč za každý započatý den.
Vozidlo, které je do provozu v ZVS Libereckého kraje nasazeno bez funkčního standardizovaného odbavovacího zařízení nebo s nefunkční vozidlovou částí odbavovacího systému - případ nenahlášený dopravcem	50 000 Kč
Přeprava cestujících bez řádného odbavení kromě případu ošetřených smluvní sankci ve vztahu k odbavovacímu zařízení	5 000 Kč/spoj
Chybějící/neúplné/nečitelné vnější identifikační prvky a piktogramy vozidla – viz kap. 3.3.1	500 Kč
Chybějící/neúplné/nečitelné vnitřní statické informace vozidla – viz kap. 3.4	500 Kč
Chybějící nebo nefunkční systém pro lokalizaci vozidla a/nebo nemožnost spojení s dispečinkem	500 Kč
Nefunkční datové online propojení s dispečinkem	1 000 Kč
Chybějící vnější informační systém dle kap. 4.5 – elektronický informační panel (u vozidel, kde je dopravcem garantováno) (Po udělení sankce je dopravce povinen závadu odstranit nejpozději do jednoho měsíce. V příp. opakovaného zjištění bude sankce uložena opětovně.)	10 000 Kč
Nevybavení nového vozidla elektronickým informačním panelem dle kap. 4.5. (Po udělení sankce je dopravce povinen závadu odstranit nejpozději do jednoho měsíce. V příp. opakovaného zjištění bude sankce uložena opětovně.)	10 000 Kč
Nefunkční nebo chybný vnější informační systém dle kap. 4.5 – elektronický informační panel (u vozidel, kde je dopravcem garantováno).	1 000 Kč, Lze snížit na 500 Kč, je-li provizorně nahrazeno tabulí.
Chybějící tabule, nebo nepřesné údaje na ní uvedené	1 000 Kč

Nedostatek/Závada	Výše postihu
Chybějící vnitřní informační systém dle kap. 4.6.1 nebo 4.6.3 (u vozidel, kde je dopravcem garantováno) (Po udělení sankce je dopravce povinen závadu odstranit nejpozději do jednoho měsíce. V příp. opakovaného zjištění bude sankce uložena opětovně.)	10 000 Kč
Nevybavení nového vozidla elektronickým informačním panelem dle kap. 4.6. (Po udělení sankce je dopravce povinen závadu odstranit nejpozději do jednoho měsíce. V příp. opakovaného zjištění bude sankce uložena opětovně.)	10 000 Kč
Nefunkční nebo chybný vnější informační systém dle kap. 4.6 (u vozidel, kde je dopravcem garantováno).	1 000 Kč
Za každý neodjetý spoj	5 000 Kč
Bezodůvodná změna trasy linky a vynechání zastávky (Za vynechání zastávky se nepovažuje neobsloužení poptávkové zastávky či zastávky pouze pro výstup, nebyl-li ohlášen požadavek cestujících zastávku obsloužit.)	1 000 Kč
Nezajištění přepravy cestujícího v důsledku dřívějšího odjezdu ze zastávky oproti jízdnímu řádu – o více než minutu. (neplatí pro zastávku pouze pro výstup)	1 000 Kč/spoj
Za nedodržení pravidel stanovených Garancí návaznosti dle kap. 5.3	1 000 Kč
Porušení ustanovení dle kap. 5.5 (Informační kanceláře dopravců) – denní sazba v případě ohlášeného případu	1 000 Kč
Porušení ustanovení dle kap. 5.5 (Informační kanceláře dopravců) – denní sazba v případě neohlášeného případu	5 000 Kč
Porušení ustanovení dle kap. 6.1.1 (chybějící/nedostatečné vybavení řidiče, porušení ústrojové kázně)	500 Kč
Porušení ustanovení dle kap. 6.1.2 (nevhodné chování personálu k cestujícím)	1 000 Kč
Neproškolený řidič (ve vztahu k IDOL), neznalost tarifu IDOL (např. řidič neumí vydat požadovanou jízdenku)	1 000 Kč
Za nesplnění povinností souvisejících s dodržováním termínů pro odesílání dat dle Principů zúčtování	10 000 Kč

**PŘÍLOHA Č. 2 - SEZNAM ZASTÁVEK, KTERÉ SPADAJÍ POD SPRÁVU
DOPRAVCE ARRIVA VÝCHODNÍ ČECHY A.S.**

Název zastávky	Třída zastávky	Okres
Čistá u Horek,,hor.zast.	IV.	SM
Čistá u Horek,,ObÚ	IV.	SM
Čistá u Horek,,Walraven	IV.	SM

PŘÍLOHAČ. 3 - GARANCE NÁVAZNOSTÍ

Příloha bude stavena současně s aktuálními jízdními řády

PŘÍLOHA Č. 4 - SEZNAM ZASTÁVEK I., II. A III. TŘÍDY

Klíč k rozdělení do tříd

Zastávka	Výběr podmínek k zařazení zastávky do třídy (min.2)					
	Nastupujících cestujících v průměrný pracovní den	Nastupujících cestujících v průměrný den o víkendu v sezóně	Přestupní uzel mezi regionálními a dálkovými linkami	Systémový přestupní uzel určený Plánem dopravní obslužnosti LK	Výchozí zastávka dálkových linek	Nejvýznačnější zastávka v obci nad 2000 obyvatel
I.třídy	nad 500	nad 250	ANO	ANO	ANO	-
II.třídy	nad 250	nad 100	ANO	ANO	ANO	ANO
III.třídy	nad 100	nad 50	-	-	ANO	ANO

- Zařazení do I.třídy má přednost před zařazením do II. a zařazení do II.třídy před zařazením do III. třídy. Nezařazené zastávky jsou automaticky zastávkami IV.tř.
- K zařazení do I. třídy musí být splněny alespoň čtyři z pěti výše uvedených podmínek.
- K zařazení do II. třídy musí být splněny alespoň čtyři ze šesti výše uvedených podmínek.
- K zařazení do III. třídy musí být splněny alespoň dvě ze čtyř výše uvedených podmínek.

Upřesňující pravidla

- Zastávka I. třídy může být s výjimkou Liberce pouze jedna v obci. V Liberci jsou zastávky I. třídy dvě: aut.nádr. a Fügnerova.
- Systémové přestupní uzly určené plánem dopravní obslužnosti Libereckého kraje jsou zastávkami, které náleží minimálně do II. třídy.
- V obci nad 2000 obyvatel je určena jedna nejvýznamnější zastávka, která náleží minimálně do II. třídy.
- Koordinátor určí ostatní přestupní místa, které náleží minimálně do III.třídy.

Vysvětlení

Počet cestujících nastupujících v dané zastávce v průměrný pracovní den vyhodnocuje Koordinátor.

Linkami se rozumí jak autobusové, tak i vlakové linky. Dálkovými linkami se pro potřeby tohoto dělení rozumí linky nad 50 km spojující alespoň 2 města nad 10 000 obyvatel.

Autobusových zastávek, které tvoří Systémové přestupní uzly pro PAD určené Plánem dopravní obslužnosti Libereckého kraje (2012-2018) je na území kraje celkem 17 (Český Dub,,nám.; Držkov,,nám.; Frýdlant,,žel.st.; Harrachov,,žel.st.; Hodkovice n.Mohelkou,,aut.nádr.; Jablonec n.Nisou,,hlavní nádraží; Jablonné v Podj.,,,žel.st.; Liberec,,aut.nádr.; Lomnice n.Pop.,,,aut.nádr.; Raspenava,,žel.st.; Rychnov u Jablonce n.Nisou,,nádr.; Semily,,aut.nádr.; Stružinec,Tuhaň,Zelený háj; Tanvald,,Terminál u žel.st.; Turnov,,Terminál u žel.st.; Vysoké n.Jiz.,,,nám.; Železný Brod,,Terminál u žel.st.).

Důsledky rozdělení zastávek do tříd

Zastávka	Elektronické informační panely	Souhrn odjezdů ze zastávky po směrech	Uzamykatelná vitrína pro jízdní řády	Pravidelné kontroly správce označnicku	Dodatkové informace
I.třídy	povinné	povinný	povinná	měsíčně	Závazný vzor, nebo osobitě provedení všech potřebných údajů
II.třídy	povinné	dobrovolný	povinná	čtvrtletně	Závazný vzor
III.třídy	dobrovolné	dobrovolný	dobrovolná	čtvrtletně	Závazný vzor
IV.třídy	dobrovolné	dobrovolný	dobrovolná	pololetně	Závazný vzor

Seznam zastávek PAD I., II. a III. třídy v LK

Zastávky I. třídy	Okres
Česká Lípa,,aut.nádr.	CL
Frýdlant,,aut.nádr.	LI
Jablonec n.Nisou,,aut.nádr.	JN
Jilemnice,,aut.nádr.	SM
Liberec,,aut.nádr.	LI
Liberec,,Fügnerova	LI
Nový Bor,,aut.nádr.	CL
Semily,,aut.nádr.	SM
Tanvald,,Terminál u žel.st.	JN
Turnov,,Terminál u žel.st.	SM

Zastávka II. třídy	Okres
Bedřichov,,	JN
Cvikov,,aut.st.	CL
Česká Lípa,,Borská	CL
Česká Lípa,,Hlavní nádraží	CL
Česká Lípa,,U Jezu	CL
Český Dub,,nám.	LI
Desná,,centrum	JN
Doksy,,aut.st.	CL
Držkov,,nám.	JN
Dubá,,aut.nádr.	CL
Frýdlant,,žel.st.	LI
Harrachov,,aut.nádr.	SM
Hejnice,,aut.st.	LI
Hodkovice n.Mohelkou,,aut.nádr.	LI
Hrádek n.Nisou,,aut.nádr.	LI
Chrastava,,aut.nádr.	LI
Jablonec n.Nisou,,u gymnázia	JN
Jablonec n.Nisou,Mšeno,škola	JN
Jablonec v Podj.,,žel.st.	LI
Kamenický Šenov,,nám.	CL
Liberec,,Prům.zóna JIH	LI
Liberec,,U Lomu	LI
Liberec,Rochlice,	LI
Liberec,Růžodol I,	LI
Lomnice n.Pop.,,aut.nádr.	SM
Lučany n.Nisou,,Blaník	JN
Mimoň,,aut.st.	CL
Nové Město p.Smrkem,,nám.	LI
Nový Bor,,nám.Míru	CL
Nový Bor,,T.G.Masaryka	CL
Ralsko,Ploužnice,	CL
Raspenava,,žel.st.	LI
Rokytnice n.Jiz.,,host.	SM
Rychnov u Jablonce n.Nisou,,nádr.	JN
Smržovka,,nám.TGM	JN
Stráž n.Nisou,,	LI
Stráž p.Ralskem,,aut.st.	CL
Tanvald,,centrum	JN
Turnov,,aut.nádr.	SM
Turnov,,u masny	SM
Velké Hamry,,nám.	JN
Vysoké n.Jiz.,,nám.	SM
Zákupy,,nám.	CL
Železný Brod,,sokolovna	JN
Železný Brod,,Terminál u žel.st.	JN

Zastávka III. třídy	Okres
Česká Lípa,,Soud	CL
Česká Lípa,,U Ploučnice	CL
Dětrichov,,	LI
Frýdlant,,nem.	LI
Harrachov,,centrum	SM
Harrachov,,sklárna	SM
Harrachov,,žel.st.	SM
Hodkovice n.Mohelkou,,kříž.	LI
Horka u St.Paky,,aut.st.	SM
Chrastava,,sídl.	LI
Chrastava,,žel.st.	LI
Jablonec n.Jiz.,,nám.	SM
Jablonec n.Nisou,,hlavní nádraží	JN
Jablonec n.Nisou,Jablonecké Paseky,	JN
Jablonec n.Nisou,Jablonecké Paseky,ELP	JN
Jablonec n.Nisou,Kokonín,pošta	JN
Jablonec n.Nisou,Mšeno,kaplička	JN
Jablonec n.Nisou,Mšeno,U Jelena	JN
Jablonec n.Nisou,Rýnovice,Ostrý Roh	JN
Jablonec v Podj.,,Zdisl.z Lemberka	LI
Jilemnice,Hrabačov,kříž.	SM
Kamenický Šenov,,sídlíště	CL
Liberec,,Kavkazská	LI
Liberec,,poliklinika	LI
Liberec,,Sokolská	LI
Liberec,,U Slunného potoka	LI
Mimoň,,kino	CL
Mimoň,,Žitavská	CL
Mníšek,,kříž.	LI
Nový Bor,,Liberecká	CL
Nový Bor,,poliklinika	CL
Osečná,,kostel	LI
Ralsko,Kuřivody,	CL
Rokytnice n.Jiz.,,nám.	SM
Semily,,Riegrovo nám.	SM
Stružinec,Tuhaň,Zelený háj	SM
Svor,,otočka	CL
Turnov,,nemocnice	SM
Zákupy,,Nové Zákupy sídl.	CL

PŘÍLOHA Č. 5 - ZÁVAZNÝ VZOR HLAVY OZNAČNÍKU

Závazný vzor hlavy označníku pro zastávky skupiny B (PAD)

500 mm

65 mm

Dopravní značka č.144a (autobus 240 mm délka, logo 25 mm výška) 430 mm

DZ retroreflexní fólie symbol autobusu s logem nereflexní

Označení stanoviště pouze zastávky s 2. a více st. (písmo 40 mm, kruh 60 mm) nereflexní 700 mm

Název zastávky (písmo 33 m) **Desná, centrum**

Číslo linek (bez mezer za čárkami) 200 mm
písmo 37 mm
písmo Arial - bold

Dodatková tabulka může být nereflexní

Základní deska a její doplněné části.
Linky IDOL 2, nebo 3-místné, nezářezgované linky 6-místné.

Přípustné varianty vzoru:

Nové Město p.S., Hajniště, pož.zbroj.
671 672

Pěncín, Jistebsko
843
Směr Dolní Černá Studnice

Turnov, u masny
301 302 306 310 311 341
342 350 353 355 358 362
363 364 365 366 391 392
546 550 592

Zúžený název zastávky

Rozšíření dodatkové tabule dle potřeby.
Může být i prodloužená tabule
Schvaluje Koordinátor.