**Příloha č. 2**

**A) Standardy kvality a bezpečnosti**

**Standardy kvality a bezpečnosti**

Dopravce je povinen k plnění této smlouvy používat vozidla spadající do kategorie „autobus“, zejména není oprávněn používat dopravní prostředky typu „dodávkový automobil – tranzit".

Dopravce je povinen k plnění této smlouvy používat výhradně taková vozidla, od jejichž prvního uvedení do provozu neuplynulo v kterémkoliv okamžiku jejich použití dle této smlouvy více než 12 let.

Dopravce je povinen k plnění této smlouvy používat výhradně taková zálohová vozidla, od jejichž prvního uvedení do provozu neuplynulo v kterémkoliv okamžiku jejich použití dle této smlouvy více než 15 let.

Dopravce je povinen k plnění této smlouvy používat vozidla k tomu způsobilá dle příslušných právních předpisů.

Dopravce dále všechna vozidla označí svým obchodním jménem v souladu s vyhláškou č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, logem objednatele a informací, že se jedná o subdodávku.

Dopravce není oprávněn umisťovat na vozidla jakoukoliv celoplošnou či jinou vnější reklamu s výjimkou reklamy propagující Ústecký kraj či aktivity Ústeckého kraje, kterou dodá přímo Objednatel a která bude umístěna na vozidla provozovaná Dopravcem dle pokynů Objednatele. Pokud bude Objednatel v průběhu doby trvání této smlouvy dodatečně požadovat umístění (popř. úpravy) jakýchkoliv reklam na vozidla provozovaná Dopravcem, budou takové reklamy pořízeny a následně umístěny (popř. upraveny) na vozidla provozovaná Dopravcem na náklady Objednatele. V takovém případě je Dopravce povinen Objednateli bezplatně poskytnout veškerou součinnost potřebnou k umístění (popř. úpravám) příslušných reklam na vozidla provozovaná Dopravcem, zejména po nezbytnou dobu zpřístupnit příslušná vozidla Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě. Není dovolena žádná (vnitřní ani vnější) reklama zasahující do oken vozidel, a to ani částečně. Výjimkou je polep zadního okna autobusu polopropustnou fólií dle požadavků Objednatele.

Vozidla musí dále splňovat veškeré následující požadavky (definice níže uvedených pojmů vychází z přílohy č. I směrnice Evropského parlamentu a rady č. 2001/85/ES ze dne 20. listopadu 2001, o zvláštních ustanoveních pro vozidla používaná k přepravě osob, která mají více než osm sedadel kromě sedadla řidiče, a o změně směrnic 70/156/EHS a 97/27/ES).

Kapacita, počty a parametry vozidel uvedených v příloze 1 smlouvy:

Minimální počet vozidel pro účely smlouvy je 19.

* **Kapacita vozu, karoserie**
* min. 55 míst k sezení;
* min. 50 míst k stání;
* min. dvoje dveře;
* maximální výška vozidla bude přizpůsobena místním podmínkám provozu v oblasti;
* celkové provedení vozu – lak barva zelená: RAL6018.

**Technické parametry**

* **Prostor pro cestující, komfort**
* topení ve voze – po celý rok udržovat ve voze na spoji teplotu alespoň 18 °C;
* sedačky polstrované;
* **Informační systém pro cestující**
* alespoň jedna vyměnitelná reklamní vitrína nad okny, na zadní straně kabiny řidiče či jinde přístupná cestujícím (rozměr alespoň A3) sloužící výhradně pro účely Objednatele. Všechna vozidla budou vitrínami vybavena od zahájení provozu;
* tlačítka k udávání znamení k výstupu v prostoru pro cestující v dostupné výšce též pro děti;
* čelní elektronická tabule pro zobrazení čísla linky a cílové stanice;
* boční elektronická tabule pro zobrazení čísla linky a cílové stanice;
* **GPS**
* pokud bude vozidlo vybaveno elektronickým odbavovacím systémem, bude možné on-line sledování polohy vozidla v reálném čase;
* **Elektronický odbavovací systém**
* dle požadavků blíže specifikovaných v příloze č. 4 této smlouvy – v závislosti s vybavením vozidla tímto systémem;
* všechna vozidla budou elektronickým odbavovacím systémem vybavena od zahájení provozu;

Zálohová vozidla

Výše stanovené požadavky se vztahují i na zálohová vozidla, pouze s výjimkou dále uvedených parametrů:

* min. kapacita 39 míst pro sezení
* vozidla nemusí být jednotného desingu

Dopravce je povinen mít zajištěn dostatečný počet zálohových vozidel pro zajištění dopravní obslužnosti – spojů.

**B) Služby související s provozováním dopravy**

1. **Evidence dopravních prostředků používaných k plnění smlouvy**

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



Příklad vyplnění:



Evidenci dopravních prostředků je Dopravce povinen předkládat Objednateli vždy nejpozději 3 dny před datem změny vozidla (zařazení do provozu/vyřazení z provozu/pořízení jiného vozidla).

1. **Péče o interiér a vzhled vozidel**

Dopravce se zavazuje zajistit, že interiér i exteriér všech dopravních prostředků používaných k plnění této smlouvy bude udržovaný. V souvislosti s odstraňováním znečištění dopravních prostředků je Dopravce povinen provádět vždy dle konkrétních okolností, nejméně však jedenkrát měsíčně kompletní úklid dopravních prostředků (včetně odstranění prachu ve vozidle apod.).

1. **Řidič**

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 opatřeni stejnokrojem dle následujících požadavků:

Kalhoty letní v délce pod kolena/zimní – dlouhé; Košile krátký/dlouhý rukáv; Tričko krátký rukáv s límečkem, Svetr/vesta

Dopravce je povinen zajistit tuto povinnost v plném rozsahu od zahájení provozu. Pokud nebude řidič dočasně opatřen stejnokrojem, je povinen být označen jmenovkou s názvem dopravce.

Každý řidič musí ovládat plynně český jazyk (případně alespoň rozumět a komunikovat v českém jazyce), musí se orientovat v příslušném jízdním řádu, tarifu a smluvních přepravních podmínkách a mít výbornou místní znalost trasy včetně zastávek.

1. **Informační kancelář**

Dopravce zajistí ke dni 1. 1. 2020 otevření a provoz informační kanceláře Dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (tj. ideálně v přízemních prostorách).

Objednatel klade důraz na zajištění dobré dostupnosti a dobrého označení informační kanceláře pro cestující.

Dopravce zajistí, že informační kancelář:

bude otevřena nejméně každý pracovní den od 7:30 hod do 16:00 hod s přestávkou max. 30 minut a 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.

Informační služby musí zahrnovat bezplatné informování o spojení v rozsahu veřejné dopravy v České republice (autobusové, železniční, případně jiné) dle informací zveřejněných na http://jizdnirady.idnes.cz/ nebo na jiném Objednatelem určeném obecném informačně-dopravním webu. Vytištění vyhledaného spojení, nebo tisk linkových jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit max. částkou 3 Kč za jednu stranu A4.

Informační kancelář musí zajistit služby spojené s vydáváním čipových karet dle přílohy 4 této smlouvy.

Informační kancelář dopravce bude vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard,…) tak, aby umožňovala cestujícím zakoupit čipové karty a časové jízdní doklady (sedmidenní a delší období) prostřednictvím těchto platebních karet.

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

Informační kancelář musí být provozována do uplynutí min. posledního dne měsíce, ke kterému končí platnost smluvního vztahu, nejdéle pak do uplynutí posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla tato smlouva ukončena.

Dopravce je povinen zajistit plný rozsah služeb informační kanceláře do 15 dnů od zahájení provozu.

1. **Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem**

Dopravce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linku/y. Dopravce je povinen zajistit, že telefonní informační linka/y budou v provozu každý den doby plnění po celou dobu provozu Dopravce (tedy vždy od doby vyjetí prvního spoje do doby ukončení jízdy posledního spoje daného dne).

Operátoři telefonních informačních linek musí mít buď přímo, nebo zprostředkovaně prostřednictvím dispečerského řízení Dopravce spojení se všemi dopravními prostředky a řidiči dopravce aktuálně vykonávajícími přepravní služby tak, aby bylo možné řešit aktuální mimořádné situace spojené s provozními komplikacemi.

Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle této smlouvy.

Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 18 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.

Dopravce je povinen zajistit, že operátoři telefonních informačních linek i obsluha elektronické adresy budou schopni poskytovat detailní informace o přepravních službách dopravce, zejména informace o jízdních řádech, tarifech a přepravních podmínkách DÚK. Ve vztahu informačním kanálům dle tohoto odstavce se neuplatní povinnost Dopravce informovat cestující v rozsahu odpovídajícím celé ČR.

1. **Dispečerské řízení provozu**

Dopravce zabezpečí dispečerské řízení provozu se spojením na všechny řidiče nasazené v provozu při plnění této smlouvy, které musí umožňovat:

* operativní nahrazování vozidel vozidly zálohovými;
* řešení mimořádných událostí a situací v dopravě;
* kontrolu a operativní řízení pomocí dispečera;
* řízení provozu dle pokynů Centrálního dispečinku DÚK (ode dne vyhlášení);