**Příloha č. 5 ke smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících:**

**Standardy kvality**

1. Pravidelnost provozu
   1. Provoz MHD je spolehlivý, pokud jsou provozovány spoje dle stanovených jízdních řádů.
   2. Standard spolehlivosti provozu je splněn, pokud je odjeto nejméně 99,8% vozidlových kilometrů dle platných jízdních řádů, nehledě na to, zda řádnými nebo náhradními spoji.
2. Přesnost provozu
   1. Provoz MHD je přesný, pokud nadjetí skutečného odjezdu spoje oproti odjezdu dle jízdního řádu nepřesahuje 59 sekund a zpoždění skutečného odjezdu spoje oproti odjezdu spoje dle jízdního řádu nepřesahuje 2 minuty, 59 sekund.
   2. Za přijatelnou odchylku se považuje zpoždění skutečného odjezdu spoje v rozmezí 3 minuty – 4 minuty, 59 sekund.
   3. Standard přesnosti provozu je splněn, pokud méně než 1 % odjezdů ze zastávek je nadjeto více než shora stanovená limitní odchylka pro přesnou dopravu, méně než 20 % odjezdů ze zastávek je zpožděno o více než stanovená limitní odchylka pro přesnou dopravu a méně než 10 % odjezdů ze zastávek je zpožděno o více, než je stanovená přijatelná odchylka.
3. Spolehlivost vozidel
   1. Vozidlo je spolehlivé, pokud se na trati nevyskytují závady s důsledkem na pravidelnost nebo přesnost provozu.
   2. Standard spolehlivosti vozidel je splněn, pokud je počet spojů dotčených co do pravidelnosti či přesnosti provozu závadou na vozidle menší než 0,5 %.
4. Informování cestujících
   1. Čitelné informace o aktuálních jízdních řádech jednotlivých linek MHD musejí být

* vyvěšeny na všech odjezdových zastávkách příslušné linky (v případě změny jízdních řádů platí pro aktuálnost 48hodinové přechodné období před a po změně jízdních řádů),
* přístupné na webových stránkách dopravce.
  1. Dopravce je povinen zpřístupňovat data o jízdních řádech i dalšími způsoby odpovídajícími technologickému pokroku.
  2. Dopravce je povinen informovat cestující v předstihu o trvalých i dočasných změnách v organizaci dopravy, a to prostřednictvím svých webových stránek a plakátů vyvěšených ve vozidlech.

1. Bezbariérovost dopravy
   1. Dopravce je povinen zajistit nejméně 75% spojů nízkopodlažním vozidlem nebo vozidlem, které má alespoň nízkopodlažní vstup (standard „low entry“), tedy vozidly splňujícími požadavek bezbariérovosti pro osoby se sníženou schopností pohybu a pro osoby na vozíku pro invalidy.
   2. Dopravce je povinen provozovat na všech svých vozidlech systém sdělování informací o spoji osobám zrakově postiženým. Takový systém musí po aktivaci příslušným zařízením zrakově postižené osoby sdělit zrakově postižené osobě hlasovou informaci o čísle linky a cílové stanici spoje.
2. Čistota a vzhled vozidel
   1. Standard kvality čistoty vozidel je splněn, pokud je vnitřní úklid vozidla prováděn každý den a vnější mytí vozidla prováděno nejméně 2x týdně (v době suchého počasí lze vnější mytí vozidel omezit).
   2. Standard vzhledu vozidel je splněn, pokud vnitřek vozidel nevykazuje zjevné znaky opotřebení (potrhané sedačky, prodřená podlahová krytina) a z vnějšku vozidel nejsou patrné výrazné známky koroze.
3. Standard řidiče

Řidič vozidla MHD musí při výkonu služby splňovat veškerá stanovená pravidla pro výkon služby, zejména se plně věnovat řízení vozidla, být řádně a čistě oblečen, správně informovat cestující, nekouřit ve vozidle a neohrožovat cestující a jiné účastníky silničního provozu nebezpečným stylem jízdy.