

**STANDARDY KVALITY**

**PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY**

**KORID LK, spol. s r.o.**

**Spolupráce**

**Oddělení dopravní obslužnosti  
KÚ LK**

# OBSAH

<b>1</b>	<b>TECHNICKÉ A PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY .....</b>	<b>4</b>
1.1	ÚVOD A STRUKTURA STANDARDU .....	4
1.2	DEFINICE POJMŮ .....	4
1.3	ZÁSADY STANOVUJÍCÍ STANDARDY KVALITY .....	4
<b>2</b>	<b>STANDARD VYBAVENÍ ZASTÁVEK A OZNAČNÍKŮ V IDS IDOL.....</b>	<b>6</b>
2.1	TERMINOLOGIE.....	6
2.2	SPRÁVA ZASTÁVEK.....	6
2.3	KATEGORIE ZASTÁVEK IDOL.....	6
2.4	OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK .....	7
2.4.1	<i>OZNAČNÍK.....</i>	7
2.4.2	<i>VZHLED A VYBAVENÍ OZNAČNÍKŮ.....</i>	7
2.4.3	<i>DOČASNÉ OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK.....</i>	8
2.4.4	<i>PRAVIDELNÁ KONTROLA A ÚDRŽBA ZASTÁVEK IDOL .....</i>	8
2.4.5	<i>ZÁVAZNÉ VZORY OZNAČNÍKŮ ZASTÁVEK.....</i>	9
2.4.6	<i>INFORMAČNÍ PANEL .....</i>	9
<b>3</b>	<b>STANDARD VOZIDEL IDOL.....</b>	<b>12</b>
3.1	STANDARDNÍ A NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA .....	12
3.1.1	<i>STANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA.....</i>	12
3.1.2	<i>NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA.....</i>	12
3.2	TECHNICKÉ VYBAVENÍ VOZIDLA .....	13
3.2.1	<i>STÁŘÍ VOZIDEL .....</i>	13
3.2.2	<i>DVEŘE VOZIDLA.....</i>	13
3.2.3	<i>KLIMATICKÁ A SVĚTELNÁ POHODA VOZIDEL .....</i>	13
3.2.4	<i>VNITŘNÍ KONSTRUKČNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA .....</i>	13
3.2.5	<i>NÍZKOPODLAŽNOST VOZIDLA .....</i>	14
3.2.6	<i>DALŠÍ VNITŘNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA.....</i>	14
3.3	VNĚJŠÍ VZHLED VOZIDLA .....	14
3.3.1	<i>IDENTIFIKAČNÍ PRVKY .....</i>	14
3.4	STATICKE INFORMACE VE VOZIDLE.....	15
3.4.1	<i>VNITŘNÍ INFORMAČNÍ PIKTOGRAMY .....</i>	15
3.4.2	<i>INFORMAČNÍ VITRÍNY.....</i>	15
3.4.3	<i>SCHRÁNKA NA LETÁKY .....</i>	15
3.4.4	<i>INFORMAČNÍ MATERIÁLY .....</i>	15
<b>4</b>	<b>PALUBNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM .....</b>	<b>16</b>
4.1	PALUBNÍ POČÍTAČ ŘÍDÍCÍ KOMPONENTY IS.....	16
4.2	ODBAVOVACÍ SYSTÉM .....	16
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 .....	17
4.5.1	<i>VNĚJŠÍ INFORMAČNÍ PANELE.....</i>	17

---

<b>4.5.2</b>	<i>PŘEDNÍ INFORMAČNÍ TABULE</i> .....	17
<b>4.5.3</b>	<i>BOČNÍ INFORMAČNÍ TABULE</i> .....	18
<b>4.5.4</b>	<i>ZADNÍ INFORMAČNÍ TABULE</i> .....	18
<b>4.6</b>	<b>VNITŘNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ</b> .....	18
<b>4.6.1</b>	<i>ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÍ PANELE</i> .....	18
<b>4.6.2</b>	<i>ZOBRAZOVAČ ČASU (A ZÓNY)</i> .....	19
<b>4.6.3</b>	<i>AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM</i> .....	19
<b>5</b>	<b>STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ</b> .....	<b>20</b>
<b>5.1</b>	<b>ZAJIŠTĚNÍ SPOJŮ A DODRŽENÍ TRASY</b> .....	20
<b>5.2</b>	<b>PŘESNOST</b> .....	20
<b>5.3</b>	<b>NÁVAZNOST SPOJŮ</b> .....	20
<b>5.4</b>	<b>POŽADAVKY NA DISPEČINK DOPRAVCE</b> .....	20
<b>5.5</b>	<b>POŽADAVKY NA INFORMAČNÍ KANCELÁŘE DOPRAVCE</b> .....	21
<b>5.6</b>	<b>STANDARD ZAJIŠTĚNÍ VÝKONŮ V REŽIMU POPTÁVKOVÉ DOPRAVY</b> .....	22
<b>6</b>	<b>POŽADAVKY NA SERVISNÍ PERSONÁL</b> .....	<b>23</b>
<b>6.1.1</b>	<i>VYBAVENÍ PERSONÁLU</i> .....	23
<b>6.1.2</b>	<i>CHOVÁNÍ PERSONÁLU K CESTUJÍCÍM</i> .....	23
<b>6.1.3</b>	<i>ŠKOLENÍ PERSONÁLU</i> .....	23
<b>7</b>	<b>SEZNAM PŘÍLOH:</b> .....	<b>24</b>
	<b>PŘÍLOHA Č. 1 - SANKCE ZA NEDODRŽENÍ STANDARDŮ</b> .....	<b>26</b>
	<b>PŘÍLOHA Č. 2 - SEZNAM ZASTÁVEK I. A II. TŘÍDY</b> .....	<b>30</b>
	<b>PŘÍLOHAČ. 3 - GARANCE NÁVAZNOSTÍ</b> .....	<b>35</b>

# 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.

**CDV** – cena dopravního výkonu (v Kč/km)

## 1.3 ZÁSADY STANOVUJÍCÍ STANDARDY KVALITY

1. **Zásada přiměřenosti** – vyžaduje se jen to, co je popsáno v legislativě, vše nad rámec jen přiměřeně.
2. **Zásada efektivity** – nadstandard se vyžaduje tehdy, pokud za minimálního nárůstu CDV získává Objednatel a/nebo cestující významný nárůst kvality.
3. **Zásada vymahatelnosti** – vyžaduje se jen to, co je prokazatelné, co je možné zdokumentovat kontrolorem a následně vymáhat.
4. **Zásada užítku** – vyžaduje se jen to, co přináší přímý či přenesený užitek cestujícímu nebo Objednateli.
5. **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.

6. **Zásada postupného zvyšování kvality** – Pro některé požadavky je stanovena tabulka časového náběhu splnění požadavků v procentuálním objemu celkového plnění požadavku Dopravce. Letopočet uvedený v tabulce určuje, že od počátku daného roku nesmí procentuální podíl klesnout pod stanovenou hranici. Povinnost prokázat předepsaný procentuální podíl je na straně Dopravce.

**Souhrnná tabulka náběhu plnění požadavků.**

Požadavek	Zahájení	2016 a dále
Nízkopodlažní vozy (Low Entry)	20%	20%
Elektronické tabule vnější přední	50%	60%
Elektronické tabule vnější boční	10%	20%

Uvedené procentuální hodnoty zahrnují i náhradní vozidla a vozidla provozní zálohy, nemusí být shodné s procentuálními hodnotami garantovaných spojů v případě nízkopodlažních vozidel.

## 2 STANDARD VYBAVENÍ ZASTÁVEK A OZNAČNÍKŮ V IDS IDOL

Všechny zastávky IDOL musejí být v souladu s platnou legislativou.

### 2.1 TERMINOLOGIE

**Zastávka** – předepsaným způsobem označené a vybavené místo určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy.

**Označnick** – plné označení zastávky, skládá se ze zastávkového sloupku a hlavy označnicku. Na jedné zastávce se může vyskytovat jeden i více označnicků.

**Hlava zastávky** – skládá se ze značky zastávky a dodatkové tabulky, obvykle je umístěna na značkovém sloupku.

**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 zastávky** – místo označené označnickem umístěným na čekací ploše/nástupišti.

**Konec zastávky** – místo zastávky vzdálené od začátku zastávky o délku nástupní hrany, označené dopravní značkou IJ4c, nebo cca 15m zpět od začátku zastávky.

**Zřizovatel označnicku** – určený dopravce na daném území (obvykle dopravce, s nímž je uzavřena Smlouva)

**Správce označnicku** – vlastník označnicku nebo jím smluvně pověřená osoba.

### 2.2 SPRÁVA ZASTÁVEK

Správa jednotlivých zastávek probíhá v odpovědnosti dopravce, který je tím pověřený v dané oblasti. Správou zastávky se rozumí správa označnicků zastávek a jeho částí a správa informačního panelu zastávky. O ostatní části zastávky (přístřešek atp.) se stará příslušná obec.

**Oblasti jsou definovány v příloze č. 1 Smlouvy.**

### 2.3 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,
- b) zastávky II. třídy – zastávky v centrech obcí, významné zastávky na území měst v LK,
- c) zastávky III. třídy – zastávky na okrajích obcí, méně významné zastávky ve městech.

Přiřazení zastávek do kategorie I. a II. třídy určuje Koordinátor – takové zastávky jsou vyjmenovány v Seznamu zastávek IDOL I. a II. třídy v příloze č. 2 tohoto dokumentu. Ostatní nepřiřazené zastávky automaticky spadají do kategorie III. třídy.

## 2.4 OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK

Zastávky skupiny A a B se označují a vybavují zastávkovou hlavou označnicku umístěnou zpravidla na zastávkovém sloupku. Kde to místní podmínky neumožňují, je přípustné, aby byla umístěna na jiném vhodném místě (sloup, stěna přístřešku), ale tak, aby byla viditelná ve směru jízdy v přilehlém jízdním pruhu.

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

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

### 2.4.1 OZNAČNÍK

**Označnick se skládá:**

- 1) Ze zastávkového sloupku pevně ukotveného v zemi nebo v konzole
- 2) Ze zastávkové hlavy skládající se:
  - a) z dopravní značky IJ4a, nebo IJ4b;
  - b) z tabulky názvu zastávky;
  - c) v případě potřeby z dodatkových tabulek;
  - d) z tabulky uvádějící číslo zóny (zón), v níž zastávka leží;

Označnick, tabulka názvu zastávky, dodatková tabulka a tabulka čísla zóny se situují kolmo na podélnou osu zastávky. Tyto údaje mohou být umístěny také na jediné informační tabuli buď zvlášť, nebo společně se značkou zastávky.

Vzory pro označnick zastávky jsou uvedeny v kap. 2.4.5 Závazné vzory označnicků zastávek. Koordinátor může povolit odlišný vzhled označnicku i zastávky, je-li zachován soulad s příslušnou legislativou.

- 3) Z informačního panelu obsahujícího informace stanovené v tomto standardu pro jednotlivé třídy zastávek jako závazné. Informační panel 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 se informační panel přednostně do něj. Standardní rozmístění informací na informačním panelu v kapitole 2.4.6 (standardní rozmístění platí zejména pro zastávky PAD)

Vzhled a obsah jízdních řádů a informačních materiálů na informačním panelu 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.

### 2.4.2 VZHLED A VYBAVENÍ OZNAČNÍKŮ

Vzhled a vybavení označnicků zastávek je v celém IDOL jednotné pro skupiny zastávek A a B.

#### **Označnicky skupiny B**

##### **Základní pravidla**

Označnicky na zastávkách linek IDOL (v Libereckém kraji) musí být instalovány a mít vzhled dle vzoru uvedeného v kapitole 2.4.5 Závazné vzory označnicků zastávek a v dalším textu. Označnicky musí splňovat požadavky vyhlášky č. 30/2001 Sb., kterou se provádějí pravidla provozu na pozemních komunikacích a úprava a řízení provozu na pozemních komunikacích, v platném znění, a ČSN 73 6425-1.

### **Stojan označnicku zastávky**

Stojan zastávky je tvořen ze dvou částí – standardní patky pevně ukotvené v zemi určené pro upevnění dopravního značení a tyče upevnitelné do patky. V místech, kde není možné ukotvit označnicku do země, je možné použít i jiné způsoby upevnění. Stojan musí být tak vysoký, aby dolní hrana značky byla umístěna ve výšce 2,20 m nad terénem.

### **Dodatková tabulka**

Na všech zastávkách I. a II. třídy musí být umístěna dodatková tabulka standardizovaných rozměrů a vzhledu, která bude obsahovat následující informace:

1. název zastávky
2. logo IDOL
3. název zóny
4. čísla linek a trasy
5. v případě potřeby bude dále také obsahovat informaci o zastávce na znamení apod.

Text na dodatkovou tabulku je umístěn ve formě samolepící fólie buď vcelku, nebo po jednotlivých pásech. Samolepící folie musí splňovat požadavky na venkovní výlep s trvanlivostí min. 3 roky. V případě změny může být přelepena celá folie nebo jen její část.

**Dodatková tabulka musí být vytištěna na nereflexní bílé neprůhledné samolepící folii. Musí být nalepena nebo namontována těsně pod značkou zastávky.**

### **2.4.3 DOČASNÉ OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK**

Zastávka může být na nezbytně nutnou dobu označena přenosným označnickem. Pod pojmem nezbytně dlouhá doba se rozumí doba potřebná pro vykonání činností pro odstranění překážek znemožňujících zastavování vozidel v místě pravidelné zastávky. V případě, že dojde k dočasnému přemístění zastávky nebo dočasnému zrušení zastávky, musí být neplatnost původního označnicku zřetelně vyznačena jeho přelepením reflexní páskou ve tvaru kříže (případně zakrytím označnicku) a uvedením příslušné informace pro cestující. V případě stavebních úprav v okolí zneplatněné zastávky je možné označnicku odstranit. V takovém případě musí být na nejbližším vhodném, veřejně přístupném místě uvedena informace o náhradním umístění označnicku.

### **2.4.4 PRAVIDELNÁ KONTROLA A ÚDRŽBA ZASTÁVEK IDOL**

Za údržbu konkrétní součásti zastávky odpovídá její vlastník, viz správa označnicku 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 provádí vlastník označnicku zastávky, případně jím pověřený subjekt – správce označnicku. Za správnost provedení kontroly a splnění standardu vzhledu a vybavení zastávky odpovídá vlastník označnicku zastávky. Ten v případě potřeby projedná nutnost oprav s vlastníkem příslušné součásti zastávky.

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 Termíny kontrol zastávek dle tříd a termíny odstranění případných závad

	Zastávka I. třídy	Zastávka II. třídy	Zastávka III. 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 nečitelný 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. 2.4.6

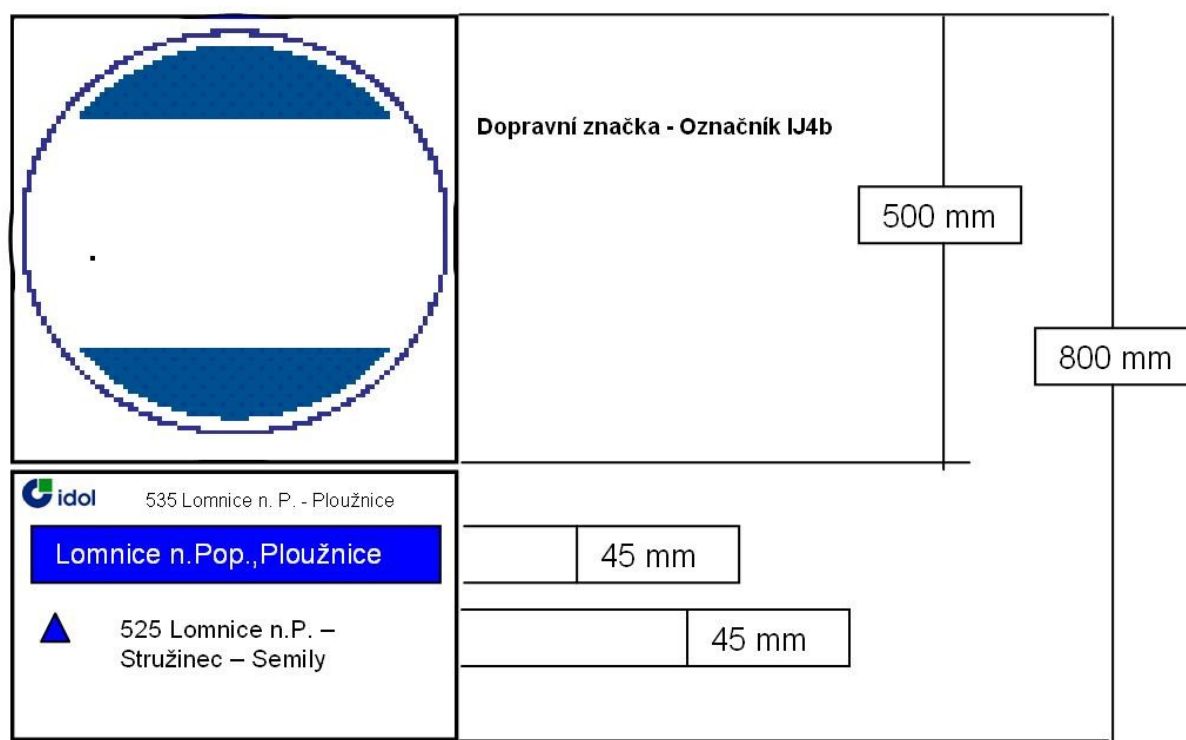
V případě, že nedojde k nápravě v uvedených termínech, je Objednatel (nebo jím pověřený Koordinátor) oprávněn Dopravce sankcionovat. Zřizovatel označnicku zastávky (správce označnicku) vede prokazatelným způsobem záznamy o kontrolách zastávek.

#### 2.4.5 ZÁVAZNÉ VZORY OZNAČNÍKŮ ZASTÁVEK

Označnicku v provedení dle Závažných vzorů označnicků budou vyžadovány u všech nových zastávek a na významných zastávkách **I. a II. třídy**, které určí Koordinátor. U zastávek III. třídy bude vyžadováno osazení označnicku dle Závažných vzorů při jeho obnově.

Dopravní značka umístěná na označnicku musí odpovídat platné legislativě, pokud označnick odpovídá platné legislativě, nemusí dojít k jeho výměně.

Obrázek 1 Vzor hlavy zastávky pro zastávky skupiny B

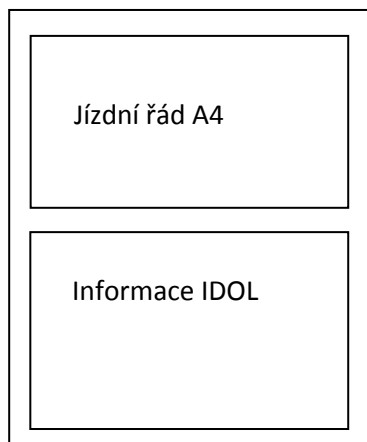


#### 2.4.6 INFORMAČNÍ PANEL

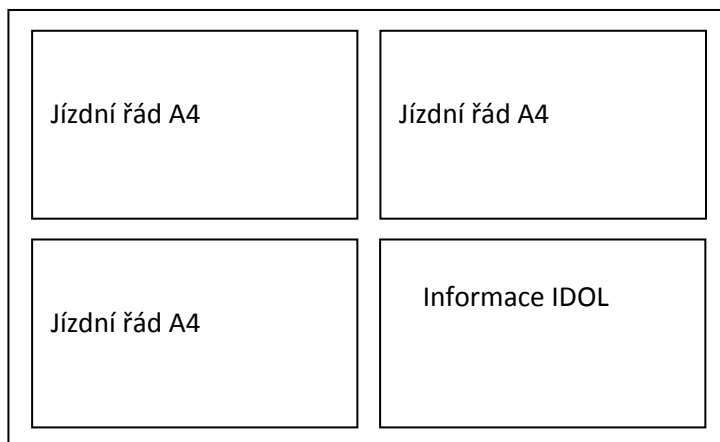
Vlastník nebo správce označnicku a informačnického panelu musí na informačnický panel umožnit bezplatné umístění jízdních řádů všech linek zastavujících na dané zastávce bez ohledu na dopravce, kteří dané linky provozují. Na informačnickém panelu se jízdní řády jednotlivých linek rozmísťují nejprve ve 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.

Obrázek 2: Zastávka s jednou linkou



Obrázek 3: Zastávka se třemi linkami



V případě více linek se informační panel zřídí o adekvátní velikosti, vždy je třeba počítat s umístěním informací o IDOL, mezi které patří:

1. Aktuální tarifní síť nebo její výřez – vyžadováno na všech zastávkách (v podobě, kterou dodá Koordinátor)
2. Aktuální plán sítě linek nebo jeho výřez – vyžadováno na zastávkách I. a II. třídy (v podobě, kterou dodá Koordinátor)
3. Souhrn odjezdů spojů pro vybrané směry (relace) – vyžadováno na zastávkách I. třídy



### 3 STANDARD VOZIDEL IDOL

#### 3.1 STANDARDNÍ A NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

##### 3.1.1 STANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

- » Přední směrový elektronický panel nebo tabule – stanovené % vozového parku,
- » Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule – stanovené % vozového parku,
- » Centrálně ovládané dveře vozidla,
- » Elektronické odbavovací zařízení,
- » Informační vitríny, schránka na letáky,
- » Informační piktogramy,
- » Informační materiály,
- » Klimatická a světelná pohoda vozidel,
- » Technický stav vozidel,
- » Signalizační zařízení uvnitř vozidla,
- » Nízkopodlažnost vozidla – stanovené % vozového parku,
- » Zadržné 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, zadní elektronický panel s uvedením čísla linky nebo tabule, elektronický akustický informační systém, elektronický vizuální informační systém vnitřní).

Za nadstandardní vybavení vozidel se též považuje vybavení vozidel nad procentuální podíly uvedené v Souhrnné tabulce na straně 5 těchto Standardů kvality a v kapitole 4.5 těchto Standardů kvality. Níže uvedené nadstandardní vybavení vozidel do procentuálních podílů uvedených v Souhrnné tabulce na straně 5 těchto Standardů kvality a v kapitole 4.5 těchto Standardů kvality se nepovažuje za nadstandardní vybavení vozidel ve smyslu článku 3.1.2 těchto Standardů kvality a za takové vybavení se v uvedeném rozsahu (do stanovených procentuálních podílů) neplatí.

Dopravce níže uvádí ceny za nadstandardní vybavení jednoho vozidla nad požadované standardy (procentuální podíly v daném období) ve struktuře:

NADSTANDARDNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA	CENA ZA VOZIDLO A ROK
VNĚJŠÍ INFORMAČNÍ PANEL	
PŘEDNÍ INFORMAČNÍ TABULE	14 560 Kč
BOČNÍ INFORMAČNÍ TABULE	14 000 Kč
ZADNÍ INFORMAČNÍ TABULE	5 000 Kč
VNITŘNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ	
ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÍ PANELE	10 500 Kč
ZOBRAZOVAČ ČASU (A ZÓNY)	4 000 Kč

AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM	7 000 Kč
NÍZKOPODLAŽNÍ (LOW ENTRY) VOZIDLO	100 000 Kč

### 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 (včetně 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

- Mezi vozidla musí být zařazena také vozidla nízkopodlažní, případně částečně nízkopodlažní (Low Entry). Tato vozidla musí být vybavena výsuvnou nebo sklopnou plošinou umožňující nástup a výstup cestujících se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku.
- Dopravce se zavazuje zajistit garantované nasazování nízkopodlažních, případně částečně nízkopodlažních autobusů, přičemž za garantované nasazování se považuje uvedení informace o nízkopodlažnosti (bezbariérovosti) v jízdním řádu a plnění takto garantované vozby. Nasazení nízkopodlažních vozidel (Low Entry) na konkrétní linky/spoje určuje Koordinátor.

### 3.2.6 DALŠÍ VNITŘNÍ VYBAVENÍ VOZIDLA

#### 3.2.6.1 SIGNALIZAČNÍ ZAŘÍZENÍ

Ve vozidle musí být umístěno 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 otevření dveří (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:

- zastavíme na znamení,
- nouzová signalizace k řidiči,
- sedadlo pro tělesně handicapované,
- místo pro kočárek.

### 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

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
- 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 min. pro 2 IDS (např. „IREDO/IDOL“). Pouze tento odbavovací systém je certifikován Koordinátorem a je schopen pracovat s SW aplikací IDOL a s bezkontaktními čipovými kartami systému OPUSCARD.

Doprovce 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
- 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.

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.

### 4.3 SYSTÉM PRO LOKALIZACI VOZIDLA

Všechna vozidla jsou vybavena lokalizačním systémem na bázi GPS, který je schopen data 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 (GPRS) a umožňuje tak oboustrannou datovou komunikaci mezi vozidlem a dispečinkem. Na datovém přenosu je postaven i hlasový provoz mezi dispečerem a řidičem.



## 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 informační tabuli (přední, boční) s číslem linky a tabuli s výchozí a konečnou zastávkou, případně s upřesněním směru (přední a boční). Tato tabule musí být viditelná během celého dne (tj. i v noci).
- Povinnost vybavit vozidla vnějšími informačními panely **platí pro všechna nová vozidla s datem registrace do provozu po 30.9. 2014 (u takových vozidel se nejedná o nadstandardní vybavení vozidel ve smyslu článku 3.1.2 těchto Standardů kvality).**

Minimální podíl vozidel vybavených vnějším IS určuje následující tabulka

<b>Rok</b>	<b>Procento vozidel vybavených vnějším informačním panelem – přední tabule (do stanovených procentuálních podílů se nejedná o nadstandardní vybavení vozidel ve smyslu článku 3.1.2 těchto Standardů kvality)</b>
Zahájení	50%
2016 a dále	60%
	<b>Procento vozidel vybavených vnějším informačním panelem –boční tabule (do stanovených procentuálních podílů se nejedná o nadstandardní vybavení vozidel ve smyslu článku 3.1.2 těchto Standardů kvality)</b>
Zahájení*	10%
2016 a dále	20%

\* Dopravci jsou povinni zajistit plnění nejdéle 2 měsíce od podpisu smlouvy.

### 4.5.2 PŘEDNÍ INFORMAČNÍ TABULE

Základní zobrazení:

- Statické údaje:
  - číslo linky (koncové trojčíslí IDOL, je-li požadováno Koordinátorem)
  - aktuální cílová zastávka spoje (pokud má linka více konečných)
- 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 30.9. 2014 musí být parametry panelu minimálně 140 x 19 bodů, přičemž parametry zobrazovací plochy musí být minimálně 1430 x 185mm.

#### 4.5.3 BOČNÍ INFORMAČNÍ TABULE

Základní zobrazení:

- Statické údaje:
  - číslo linky (koncové trojčíslí IDOL, je-li požadováno Koordinátorem)
  - aktuální cílová zastávka spoje (pokud má linka více konečných)
- 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.

#### 4.5.4 ZADNÍ INFORMAČNÍ TABULE

Není požadována ve standardní výbavě (posuzována jako výbava nadstandardní).

Základní zobrazení:

- Statické údaje:
  - číslo linky (koncové 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

Nejsou požadovány ve standardní výbavě (posuzovány jako výbava nadstandardní).

- Vozidla mohou být nadstandardně vybavena vnitřním elektronickým vizuálním informačním systémem. 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 (příp. její charakter: na znamení atp.), 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: číslo zóny, čas, přestupy, 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)

Není požadován ve standardní výbavě (posuzován jako výbava nadstandardní).

#### 4.6.3 AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM

---

##### 4.6.3.1 AKUSTICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM VNITŘNÍ

Není požadován ve standardní výbavě (posuzován jako výbava nadstandardní).

Vozidla mohou být nadstandardně vybavena elektronickým akustickým informačním systémem hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače.

##### **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.

## 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.

### 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 objížďek) 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 spád sněhu, lokální záplavy, větrné bouře a popadané stromy)
- Závažné silniční a jiné nehody způsobující dočasné uzavírky či omezení provozu na silnicích

Poznámka: Centrální dispečink Libereckého kraje bude připravován v průběhu r.2014. Do doby jeho vzniku zůstávají dopravci všechny povinnosti spojené s dispečinkem vyjma těch, které se vztahují k Centrálnímu dispečinku.

## 5.5 POŽADAVKY NA INFORMAČNÍ KANCELÁŘE DOPRAVCE

Informační kanceláře provozují dopravci ve svých oblastech, přípustná je přítom spolupráce s jiným subjektem (společná informační kancelář) nutno doložit smlouvou (vč. splnění níže požadovaných parametrů).

Informační kanceláře jsou rozděleny do 2 kategorií:

Kategorie A: Liberec AN (Sever), Česká Lípa (Západ), Jablonec nad Nisou (Východ)

Kategorie B: Turnov (Východ), Semily (Východ), Frýdlant (Sever), Tanvald (Východ), Jilemnice (Východ), Nový Bor (Západ)

Kategorie A:

Provozní doba (minimální požadavky): 60 hodin v týdnu, 7 dní v týdnu, z toho alespoň 3 dny do 18:00 a 2 dny od 5:30, sobota dopoledne, neděle odpoledne.

Požadované služby:

- Příjem žádosti o kartu, výdej karty, off line výměna karty, blokování karty, prodej anonymní karty
- Prodej časových kupónů a dobíjení elektronických peněženek
- Potvrzování slevových produktů IDOL (studentské a žákovské jízdné, atd.) se zápisem na kartu
- Příjem a vyřízení reklamace
- Informace o jízdních řádech, prodej jízdních řádů

V případě implementace aplikace „Vzdálené kontaktní místo Opuscard“ (online připojení do Kartového centra) objednatel (plánováno na rok 2015) též tyto online služby:

- Vydání nové karty na počkání
- Výměna karty na počkání
- Změna osobních údajů držitele

Kategorie B:

Provozní doba (minimální požadavky): 20 hodin v týdnu, 3 dny v týdnu, z toho alespoň 1 den do 18:00 a 1 den od 5:30

- Příjem žádosti o kartu, výdej karty, off line výměna karty, blokování karty
- Prodej časových kupónů a dobíjení elektronických peněženek
- Potvrzování slevových produktů IDOL (studentské a žákovské jízdné, atd.) se zápisem na kartu
- Příjem reklamace a vyřízení reklamace
- Informace o jízdních řádech, prodej jízdních řádů

## **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 uzavěrci podkladů ke změně jízdního řádu.

Základní členění poptávkové dopravy:

- Obsluha poptávkových zastávek (systém RadioStop)
- 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 kancelářů.

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 návazné 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. 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 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 I. a II. třídy

Příloha č. 3: Garance návazností





## 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 1: Sankce za nedodržení standardů

Nedostatek/Závada	Výše postihu
Za chybějící/nečitelný jízdní řád – sankci uděluje DÚ (při opakovaném zjištění) + název zastávky	V působnosti DÚ (dle Zák. č.111/1994 Sb. v platném znění).
Za chybějící označnick dle závazných vzorů viz kap. 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 a 2.4.5 (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. 2.4.2 (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. 2.4.6 (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>	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>	10 000 Kč
Autobus s menším počtem dveří, než stanovuje standard. Nefunkční dveře – za každý zjištěný případ	1 000 Kč
Nefunkční vytápěcí systém, nefunkční větrací systém, nefunkční zavírání nebo otvírání u oken a jiná porušení ustanovení dle kap. 3.2.3	1 500 Kč
Za porušení povinnosti dopravce zajistit plnění ZVS nízkopodlažními vozidly v Standardy požadovaném počtu/poměru či v poměru/počtu garantovaném dopravcem v ZVS (podle toho, který požadavek bude vyšší), zaplatí dopravce smluvní pokutu:	5 000 Kč

Nedostatek/Závada	Výše postihu
(i) za každý den a každé vozidlo chybějící do Standardu požadovaného či dopravcem garantovaného poměru (počtu), a to v případě, že použití nižšího, než Standardy požadovaného poměru /počtu dopravce <u>předem nahlásí a zdůvodní.</u>	
<p>Za porušení povinnosti dopravce zajistit plnění ZVS nízkopodlažními vozidly v Standardy požadovaném počtu/poměru zaplatí dopravce smluvní pokutu:</p> <p>(i) za každý den a každé vozidlo chybějící do Standardu požadovaného či dopravcem garantovaného poměru (počtu), a to v případě, že použití nižšího, než Standardy požadovaného poměru /počtu dopravce <u>předem nenahlásí či nezdůvodní.</u></p>	10 000 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 bez funkčního standardizovaného odbavovacího zařízení - případ nahlášený dopravcem	5 000 Kč
Vozidlo bez funkčního standardizovaného odbavovacího zařízení - případ nenahlášený dopravcem	50 000 Kč
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
Nefunkční vozidlová část odbavovacího systému (viz kap. 4.2)	10 000 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) nebo tabule, případně chybějící označení čísla linky.	10 000 Kč
Nevybavení nového vozidla elektronickým informačním panelem. (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) nebo tabule.	1 000 Kč
Za každý neodjetý spoj – sankci uděluje DÚ	Standardně bude Koordinátor dle zjištěných závad navrhopat 5 000 Kč za každý zjištěný případ. <i>V působnosti DÚ (dle Zák. č.111/1994 Sb. v platném znění).</i>
Bezodůvodná změna trasy linky a vynechání zastávky – sankci uděluje DÚ (Za vynechání zastávky se nepovažuje neobsloužení poptávkové zastávky či zastávky pouze pro výstup, nebyl-li ohlášen požadavek cestujících zastávku	V působnosti DÚ (dle Zák. č.111/1994 Sb. v platném znění).

Nedostatek/Závada	Výše postihu
obsloužit.)	
Dřívější odjezd ze zastávky oproti jízdnímu řádu – o více než minutu. (neplatí pro zastávku pouze pro výstup).	Standardně bude Koordinátor dle zjištěných závad navrhnout 1 000 Kč za každý zjištěný případ. <i>V působnosti DÚ (dle Zák. č.111/1994 Sb. v platném znění).</i>
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)	1 000 Kč
Za nesplnění povinností souvisejících s dodržováním termínů pro odesílání dat dle Principů zúčtování	10 000 Kč



## PŘÍLOHA Č. 2 - SEZNAM ZASTÁVEK I. A II. TŘÍDY

### Zastávky I. třídy

Zařazeno v rámci VZ PAD	Zastávka I. třídy
Západ	Česká Lípa,aut.nádr.
Západ	Mimoň,aut.st.
Západ	Nový Bor,aut.nádr.
Západ	Stráž p.R.,aut.st.
Sever	Frýdlant,aut.nádr.
Sever	Hodkovice n.Mohelkou,aut.nádr.
Sever	Hrádek n.Nis.,aut.nádr.
Sever	Chrastava,aut.nádr.
Sever	Liberec,aut.nádr.
Východ	Harrachov,aut.nádr.
Východ	Jablonec n.Nisou,aut.nádr.
Východ	Jilemnice,aut.nádr.
Východ	Lomnice n.Pop.,aut.nádr.
Východ	Semily,aut.nádr.
Východ	Tanvald, Terminál u žel.st.
Východ	Turnov, Terminál u žel.st.
Východ	Turnov,aut.nádr.
Východ	Železný Brod, Terminál u žel.st.

### Zastávky II. třídy

Zařazeno v rámci VZ PAD	Zastávka II. třídy
Západ	Blíževedly
Západ	Brniště
Západ	Cvikov,aut.st.
Západ	Česká Lípa,kříž. U jezu
Západ	Česká Lípa,Lipka
Západ	Česká Lípa,sídl.Sever
Západ	Česká Lípa,U stadionu
Západ	Doksy,aut.st.
Západ	Dubá,aut.nádr.
Západ	Hamr na Jezeře,aut.st.
Západ	Holany
Západ	Horní Police,pošta
Západ	Chotovice
Západ	Jablonné v Podj.,Zdislavy z Lemberka
Západ	Jablonné v Podj.,žel.st.
Západ	Jestřebí,kříž.
Západ	Kamenický Šenov,,nám.

Zařazeno v rámci VZ PAD	Zastávka II. třídy
Západ	Kamenický Šenov,,síd.
Západ	Kravaře
Západ	Krompach
Západ	Kunratice u Cvikova,rest.
Západ	Mimoň,kino
Západ	Nový Bor,Crystalex
Západ	Nový Oldřichov,ObÚ
Západ	Ralsko,Kuřivody
Západ	Sloup v Čechách
Západ	Sosnová,otočka
Západ	Svor,otočka
Západ	Volfartice,ObÚ
Západ	Zahrádky,ObÚ
Západ	Zákupy,nám.
Západ	Žandov,nám.
Sever	Bílý Kostel n.Nis.,křiž.
Sever	Bulovka,Arnoltice
Sever	Bulovka,ObÚ
Sever	Český Dub,nám.
Sever	Dětřichov
Sever	Dlouhý Most,U tří lip
Sever	Dolní Řasnice
Sever	Frýdlant,nem.
Sever	Frýdlant,žel.st.
Sever	Habartice,st.hr.
Sever	Hejnice,aut.st.
Sever	Chotyně,u mostu
Sever	Chrastava,žel.st.
Sever	Jindřichovice p.Smrkem,ObÚ
Sever	Křižany,ObÚ
Sever	Křižany,žel.st.
Sever	Kunratice,u mostu
Sever	Mníšek,křiž.
Sever	Nové Město p.Smrkem,nám.
Sever	Lázně Libverda,pošta
Sever	Liberec,Fügnerova
Sever	Liberec,Moskevská
Sever	Liberec,Pavlovice,křiž.
Sever	Liberec,Prům.zóna JIH
Sever	Liberec,Růžodol I
Sever	Osečná,kostel
Sever	Osečná,Lázně Kundratice,křiž.
Sever	Raspenava,křiž.
Sever	Raspenava,u mostu
Sever	Raspenava,žel.st.
Sever	Rynoltice,Jednota
Sever	Světlá p.J.,Hodky

Zařazeno v rámci VZ PAD	Zastávka II. třídy
Sever	Višňová,žel.st.
Východ	Bedřichov
Východ	Benecko,Skalka
Východ	Benešov u Semil,Podolí
Východ	Benšov u Semil,Hradištata
Východ	Čtveřín
Východ	Dalešice
Východ	Desná,centrum
Východ	Desná,odb.
Východ	Držkov,nám.
Východ	Frýdštejn,náves
Východ	Háje n.Jiz.
Východ	Harrachov,Nový Svět,Na mýtě
Východ	Horka u St.Paky,aut.st.
Východ	Horní Branná,pošta
Východ	Horní Branná,Valteřice
Východ	Jablonec n.Jiz.,nám.
Východ	Jablonec n.Nisou,Jablonecké Paseky,ELP
Východ	Jablonec n.Nisou,Kokonín,pošta
Východ	Jablonec n.Nisou,Mšeno,kaplička
Východ	Jablonec n.Nisou,Rýnovice,Ostrý Roh
Východ	Jesenný,vápenka
Východ	Jilemnice,Hrabačov,kříž.
Východ	Karlovice,Sedmihorky
Východ	Kobyly,Nechálov
Východ	Kořenov,Příchovice,Motorest
Východ	Košťálov,Kundratice,střed
Východ	Košťálov,nám.
Východ	Lažany
Východ	Libštát,nám.
Východ	Líšný
Východ	Loužnice
Východ	Malá Skála,Vranové,u mlýna
Východ	Maršovice,dol.ves
Východ	Martinice v krk.,kříž.
Východ	Mírová p.Koz.,Loktuše,na Špici
Východ	Mříčná,kříž.
Východ	Nová Ves n.Nisou,ObÚ
Východ	Olešnice
Východ	Paceřice
Východ	Pěnčín
Východ	Pěnčín,Bratříkov
Východ	Pěnčín,Dolní Černá Studnice
Východ	Plavy,kříž.
Východ	Poniklá,pošta
Východ	Přepeře
Východ	Příkrý



<b>Zařazeno v rámci VZ PAD</b>	<b>Zastávka II. třídy</b>
Východ	Příšovice,sídl.
Východ	Rokytnice n.Jiz.,Horní Rokytnice
Východ	Rokytnice n.Jiz.,host.
Východ	Rokytnice n.Jiz.,nám.
Východ	Rovensko p.Tr.,nám.
Východ	Roztoky u Jilemnice,žel.st.
Východ	Roztoky u Semil
Východ	Semily,Riegrovo nám.
Východ	Smržovka,nám.TGM
Východ	Stružinec,Tuhaň,Zelený Háj
Východ	Studenec,Na špici
Východ	Svijanský Újezd
Východ	Svijany,obec
Východ	Tanvald,centrum
Východ	Tatobity
Východ	Velké Hamry,nám.
Východ	Víchová n.Jiz.
Východ	Vítkovice,škola
Východ	Vyskeř
Východ	Vysoké n.Jiz.,nám.
Východ	Záhoří,Proseč
Východ	Zásada,host.
Východ	Zlatá Olešnice,pošta
Východ	Železný Brod,sokolovna



## PŘÍLOHAČ. 3 - GARANCE NÁVAZNOSTÍ

Příloha bude stavena současně s aktuálními jízdními řády