

DODATEK č. 55

ke Smlouvě o veřejných službách ve veřejné drážní a městské autobusové dopravě v systému Pražské integrované dopravy na rok 2010 až 2019 ze dne 21. 12. 2009 prodloužené dodatkem č. 36 do 31. 12. 2024 (dále jen „Smlouva“)

evidenční číslo dopravce: 1152 55 09

1. Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 00 Praha 1
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581, plátce DPH
č. účtu: 5147998/6000

zastoupené

Regionálním organizátorem Pražské integrované dopravy, příspěvkovou organizací

se sídlem: Rytířská 10, 110 00 Praha 1
IČO: 60437359
DIČ: CZ60437359, plátce DPH
č. účtu: 2000930012/6000
jednající: Ing. et Ing. Petr Tomčík, ředitel
(dále jen „Objednatel“)

a

2. Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 847
se sídlem: Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00 Praha 9
IČO: 00005886
DIČ: CZ00005886, plátce DPH
č. účtu: 1930731349/0800
zastoupený: Ing. Petr Witowski, předseda představenstva
Ing. Ladislav Urbánek, místopředseda představenstva

(dále jen „Dopravce“)

(Objednatel a Dopravce společně též jako „Smluvní strany“ nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

Preambule

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

Dopravce poskytuje Objednateli na základě Smlouvy veřejné služby ve veřejné dopravě za účelem zabezpečení dopravní obslužnosti na území hlavního města Prahy a Objednatel mu za poskytování těchto služeb v souladu se Smlouvou hradí příslušnou kompenzaci;

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

kvůli dopadům pandemie onemocnění COVID-19 vznikly Dopravci náklady spojené s desinfekcí a ochranou cestujících i zaměstnanců, které nebyly do kompenzace na rok 2022 zahrnuty s tím, že budou sledovány a dofinancovány v průběhu roku;

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

v důsledku války na Ukrajině došlo k dramatickému nárůstu cen PHM a elektrické energie, které z důvodu udržitelnosti objednávky veřejných služeb nelze Dopravci hradit až s výročním vyhodnocením Smlouvy v rámci vyúčtování sdílených rizik, přičemž Smluvní strany nemohly náležitě tuto situaci předvídat;

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

ve schváleném rozpočtu nebyly zohledněny mzdové náklady ve výši odpovídající smluvním ujednáním dle přílohy č. 12 Smlouvy, ale byla započtena pouze inflace ve výši 3 %, se smluvní strany dohodly na dofinancování mzdových nákladů za 2. čtvrtletí roku 2022 Dopravce;

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

RHMP schválila Standardy kvality pro tramvaje

SMLUVNÍ STRANY UZAVÍRAJÍ níže uvedeného dne, měsíce a roku tento dodatek č. 55 ke Smlouvě (dále jen „**dodatek č. 55**“):

I.

Předmět dodatku č. 55

Předmětem tohoto dodatku č. 55 je změna kompenzace za veřejné služby poskytované Dopravcem na rok 2022 dle Smlouvy v souvislosti se zvýšenými náklady na čištění, desinfekci a ochranné prostředky kvůli pandemii onemocnění COVID-19 a dopady ekonomické krize eskalovanými válkou na Ukrajině, a dále změna dalších ujednání mezi Dopravcem a Objednatelem. Dofinancování veřejných služeb poskytovaných na základě Smlouvy bylo schváleno usnesením Rady hlavního města Prahy č. 2353 ze dne 29. 8. 2022 a následně usnesením Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 39/65 ze dne 8. 9. 2022 a zavedení nové přílohy Standardy kvality PID Tramvaje PID dle usnesení RHMP č. 2454 ze dne 12. 9. 2022.

II.

Úprava zálohy na kompenzaci na rok 2022

1. Smluvní strany se, po projednání v orgánech Objednatele (usnesení Rady hlavního města Prahy č. 2353 ze dne 29. 8. 2022 a usnesení Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 39/65 ze dne 8. 9. 2022), dohodly takto:
 - a) Vzhledem k zvýšeným požadavkům na čištění, desinfekci, ochranné pomůcky a antigenní testy v souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 Dopravce doložil za 2. čtvrtletí roku 2022 mimořádné náklady ve výši 1 422 000 Kč (slovy: jeden milion čtyři sta dvacet dva tisíce korun českých). Tyto náklady nebyly součástí odhadované a schválené výše kompenzace spojené s objednávkou veřejných služeb na rok 2022 u Dopravce, ale Objednatel souhlasil, aby Dopravce

tyto náklady průběžně doložil s tím, že pokud tyto náklady vzniknou, budou mu ze strany Objednatele nahrazeny.

- b) Ve schválené předpokládané kompenzaci na rok 2022 nebyly zahrnuty ani osobní náklady v plné výši podle této Smlouvy a její přílohy č. 12, v níž je sjednána meziroční indexace osobních nákladů o 3 procentní body nad inflaci; do předpokládané kompenzace tak byla původně zahrnuta indexace mezd pouze o inflaci ve výši 3 %. Podle platné kolektivní smlouvy činí nakonec nárůst mezd Dopravce jen 1,8 procentního bodu nad inflaci, přičemž Objednatel souhlasí s dofinancováním kompenzace do této úrovně. Dále s ohledem na inflaci a snížení mzdového nárůstu dle Kolektivní smlouvy Dopravce byla zaměstnancům se souhlasem Objednatele pro zachování sociálního smíru vyplacena mimořádná odměna ve výši 5000 Kč na zaměstnance. S touto částí mzdových nákladů Objednatel souhlasil mimo jiné i z důvodu nárůstu tržeb z jízdného (specifikace je uvedena v písm. d) tohoto odstavce. Kompenzace za 2. čtvrtletí roku 2022 se tak z tohoto titulu zvyšuje o 122 483 000 Kč (slovy: jedno sto dvacet dva miliony čtyři sta osmdesát tři tisíce korun českých).
- c) V důsledku války na Ukrajině došlo k strmému nárůstu cen PHM a elektrické energie. Na základě požadavku Dopravce a doložení nákladů na dofinancování sdíleného rizika zvýšených nákladů na pohonné hmoty dle čl. V odst. 4 Smlouvy o veřejných službách se Smluvní strany dohodly na zvýšení kompenzace za 2. čtvrtletí roku 2022 z tohoto titulu o 37 762 000 Kč (slovy: třicet sedm milionů sedm set šedesát dva tisíce korun českých).
- d) Na základě zvýšených výnosů oproti plánu na rok 2022 je Dopravci průběžně pro 2. čtvrtletí dopočteno také sdílené riziko výnosů dle čl. V odst. 4 Smlouvy o veřejných službách a na základě skutečných tržeb Dopravce vrátí Objednateli částku 85 350 000 Kč (slovy: osmdesát pět milionů tři sta padesát tisíc korun českých).

2. Předběžný roční odhad kompenzace na rok 2022 se souhrnně zvyšuje v souladu s odst. 1 písm. a) až d) o částku **76 317 000,00 Kč** (slovy: sedmdesát šest milionů tři sta sedmnáct tisíc korun českých) v provozní části kompenzace a pro rok 2022 ve znění tohoto dodatku č. 55 celkem odpovídá celková kompenzace částce **16 933 886 882,50 Kč** (slovy: šestnáct miliard devět set třicet tři miliony osm set osmdesát šest tisíc osm set osmdesát dva korun českých a padesát haléřů).

3. Záloha na kompenzaci na rok 2022 ve výši částku **76 317 000,00 Kč** (slovy: sedmdesát šest milionů tři sta sedmnáct tisíc korun českých) bude uhrazena dle splátkového kalendáře uvedeného v novém znění dle přílohy č. 5 tohoto dodatku č. 55, tj. 20. 10. 2022 nebo nejpozději deset (10) pracovních dnů po uveřejnění tohoto dodatku č. 55 v Registru smluv, pokud k uveřejnění dojde později než 20. 10. 2022.

4. Smluvní strany konstatují, že tímto dodatkem určená opatření nezakládají nedovolenou veřejnou podporu, ani jiné porušení příslušných ustanovení evropského či národního práva, neboť tyto krizové situace v době uzavření Smlouvy nemohly náležitě předvídat.

5. Smluvní strany se dohodly na změně přílohy č. 13b Standardy kvality PID – Tramvaje PID, která je přílohou tohoto Dodatku č. 55. Smluvní strany se zavazují, že v příloze č. 13b Standardy kvality - Tramvaje, v návaznosti na probíhající projekt „Jednotný informační systém“, mohou být příslušné návazné přílohy Standardů v rámci přílohy č. 13b tohoto dodatku upraveny a vzájemně odsouhlaseny tak, aby respektovaly závěry uvedeného projektu a zároveň reálný technicko-provozní rámec činnosti Dopravce. Do doby realizace a vzájemného odsouhlasení připravovaných návazných příloh, ze strany Dopravce budou respektovány dle technicko-provozních možností, a to zejména s ohledem na eliminaci případných vícenákladů na straně Dopravce a jejich případné neplnění nebude ze strany Objednatele sankcionováno.

III.
Závěrečná ujednání

1. Dosavadní ustanovení Smlouvy se uplatní pouze v rozsahu, v jakém tento Dodatek č. 55 nestanoví jinak.
2. Tento Dodatek č. 55 nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv.
3. Tento Dodatek č. 55 je vyhotoven a podepsán elektronicky.

V Praze dne:

Za Objednatele:

Hlavní město Praha,
zastoupené Regionálním organizátorem
Pražské integrované dopravy, příspěvkovou
organizací

V Praze dne:

Za Dopravce:

Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost

.....
Ing. et Ing. Petr
Tomčík
ředitel

.....
Ing. Petr Witowski
předseda představenstva

.....
Ing. Ladislav Urbánek
místopředseda představenstva

Splátkový kalendář kompenzace na rok 2022

Objednatel: Hlavní město Praha zastoupené ROPID

Dopravce: Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

Měsíc	datum	1. splátka	datum	2. splátka	celkem
Leden	07.01.2022	698 488 500,00	21.01.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Únor	09.02.2022	698 488 500,00	18.02.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Březen	09.03.2022	698 488 500,00	18.03.2022	698 488 375,00	1 396 976 875,00
1. čtvrtletí celkem					4 190 930 875,00
Duben	08.04.2022	698 488 500,00	22.04.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Květen	05.05.2022	698 488 500,00	21.05.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Červen	08.06.2022	698 488 500,00	17.06.2022	698 488 375,00	1 396 976 875,00
Červen	8.6.2022 nebo nejpozději 10 pracovních dnů po uveřejnění dodatku č. 52 v registru smluv (Barrandovský most)	26 288 800,00	8.6.2022 nebo nejpozději 10 pracovních dnů po uveřejnění dodatku č. 52 v registru smluv (cizí subjekty)	2 347 582,50	28 636 382,50
Červen	21.6.2022 nebo nejpozději 10 pracovních dnů po uveřejnění dodatku č. 53 v registru smluv (vodíkbus, AE)	3 543 000,00			3 543 000,00
2. čtvrtletí celkem					4 223 110 257,50
Červenec	01.07.2022	698 488 500,00	20.07.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Srpen	05.08.2022	698 488 500,00	19.08.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Září	07.09.2022	698 488 500,00	22.09.2022	698 488 375,00	1 396 976 875,00
3. čtvrtletí celkem					4 190 930 875,00
Říjen	07.10.2022	698 488 500,00	21.10.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Říjen	15.10.2022 nebo nejpozději 10 pracovních dnů po uveřejnění dodatku č. 54 v registru smluv (dofinacování 1. Q)	61 667 000,00	20.10.2022 nebo nejpozději 10 pracovních dnů po uveřejnění dodatku č. 55 v registru smluv (dofinacování 2. Q)	76 317 000,00	137 984 000,00
Listopad	04.11.2022	698 488 500,00	23.11.2022	698 488 500,00	1 396 977 000,00
Prosinec	07.12.2022	698 488 500,00	16.12.2022	698 488 375,00	1 396 976 875,00
4. čtvrtletí celkem					4 328 914 875,00
Celkem kompenzace					16 933 886 882,50

Provozní část kompenzace

16 933 886 882,50

Přiměřený zisk

0,00

Celkem

16 933 886 882,50

STANDARDY KVALITY PID

Tramvaje PID



Srpen 2022

Standardy kvality pro tramvajové linky PID

Závaznost:

- ~ Standard platí pro Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s.

Verze:

- ~ Srpen 2022

Garant standardu (kontaktní osoba):

- ~ ROPID, odbor kvality služby
- ~ ROPID, odbor marketingu
- ~ garant.tram@ropid.cz

Relevantní organizační složky organizátora:

- ~ ROPID, odbor kvality služby
- ~ ROPID, odbor marketingu
- ~ ROPID, odbor technického rozvoje a projektů

Návaznosti:

- ~ Manuál jednotného vzhledu vozidel PID
- ~ Standard zastávek PID (Zastávky TRAM - Výtah ze Standardu zastávek PID)
- ~ Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

Zveřejnění standardu a vyhodnocení jeho dodržování:

- ~ www.pid.cz/standardy-kvality

Obsah

1.	Úvod	4
2.	Terminologie	5
3.	Organizační a procesní část	7
3.1.	Statut standardu a oblasti řízení kvality PID	7
3.2.	Platnost standardu	7
3.3.	Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování	7
3.4.	Výklad standardu a metodická podpora	7
3.5.	Certifikace, schvalování, odsouhlasení definovaných prvků a autorizace vozidla pro provoz v PID	7
4.	Standardy kvality pro tramvajovou dopravu PID	9
4.1.	Provoz a jeho parametry	9
4.2.	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení – vozidla kategorie I	10
4.2.1.	Požadavky na vozidlo	10
4.2.2.	Stáří vozového parku	10
4.2.3.	Vzhled vozidla	10
4.2.4.	Vybavení interiéru vozidla	10
4.2.5.	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	11
4.2.6.	Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících	13
4.2.7.	Další povinné technické vybavení vozidla	13
4.2.8.	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	13
4.2.9.	Teplotní komfort	13
4.3.	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení – vozidla kategorie II	14
4.3.1.	Požadavky na vozidlo	14
4.3.2.	Stáří vozového parku	14
4.3.3.	Vzhled vozidla	14
4.3.4.	Vybavení interiéru vozidla	15
4.3.5.	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	15
4.3.6.	Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících	16
4.3.7.	Další povinné technické vybavení vozidla	17
4.3.8.	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	17
4.3.9.	Teplotní komfort	17
4.4.	Zastávky/stanice (přístupové body)	18
4.5.	Personál	18
4.6.	Bezpečnost	18
5.	Indikátory kvality	19

1. Úvod

Standardy kvality Pražské integrované dopravy (PID) stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb, které vychází v kontextu současných finančních možností objednatele dopravy z doporučení evropské normy ČSN EN 13 816, ze zásad systému řízení kvality služby Pražské integrované dopravy i nadřazených strategických a koncepčních dokumentů Prahy, Středočeského kraje i systému PID.

Standardy kvality PID – Tramvaje PID (dále také jen „tento standard“) jsou platné pro tramvajové linky PID, jsou závazným dokumentem pro dopravce, jímž je Dopravní podnik hlavního města Prahy, akciová společnost (dále jen DPP). Dodržování Standardů kvality PID je pravidelně kontrolováno a vyhodnocováno.

Tento Standard se jako celek skládá z tohoto dokumentu, návazných příloh, které jsou nedílnou součástí tohoto Standardu, a sady indikátorů kvality, které jsou pravidelně vyhodnocovány.

Barevná syntaxe v dokumentu:

1.1.1.2. číslo a název ustanovení

[odkaz na návaznou přílohu](#)

[odkaz na indikátor kvality](#)

V tomto Standardu jsou ustanovení, jejichž platnost bude aktivována až dodatečným vyhlášením objednatele. U těchto opatření je uvedena poznámka „*Platí ode dne vyhlášení*“.

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto Standardu i všech jeho návazných příloh. Případné aktualizace Standardů kvality musí být projednány s dopravcem a následně schváleny Radou hlavního města Prahy. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány objednatelem.

2. Terminologie

2.1	Bezbariérově přístupné vozidlo	Vozidlo umožňující přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo je s minimálně 1 dveřmi o šířce min. 1300 mm umožňujícími nástup s vozíkem pro pohybově postižené (opatřené nájezdovou rampou). Výška podlahy v prostoru těchto dveří je maximálně 350 mm nad temenem kolejnice.
2.2	Certifikace technických zařízení	Proces obsahující testování parametrů, funkčnosti, chování, kompatibility či jiných vlastností příslušného technického zařízení, jehož výstupem je Certifikát udělený zástupci objednatele pro příslušné technické zařízení či funkční celek sestávající z více zařízení. <i>Používá se například pro komponenty informačního a odbavovacího systému, zařízení pro sledování polohy vozidel, zařízení pro sčítání cestujících, zařízení pro preferenci na světelně řízených křižovatkách.</i> Certifikace objednatelem nepředchází ani nenahrazuje certifikaci zařízení dle obecné legislativy (např. Drážním úřadem) a zahrnuje pouze testování jednotlivých komponent z hlediska funkčnosti a zajištění stejného chování různých zařízení vůči cestujícímu. Žádost o certifikaci se podává pouze písemnou formou, a to alespoň 60 dní předem, případně na základě domluvy. Podání žádosti neopravňuje k instalaci (není-li součástí certifikačního procesu nutného k ověření chování), v případě používání necertifikovaného zařízení se dopravce vystavuje sankcím dle sazebníku v případě nežádoucího chování prvku.
2.3	Autorizace vozidla pro provoz v PID	Kontrola, jestli vozidlo splňuje Standardy kvality před uvedením do provozu v systému PID. Provádí se u prototypu nového vozidla, při zahájení dodávky nové série vozidel s deklarovanými změnami, u prvního vzorového vozidla po modernizaci, či u prvního vozidla přebíraného do provozu jako ojetého z jiného města. Autorizace je prováděna v rozsahu těchto Standardů kvality a nenahrazuje jiné zákonem dané druhy autorizace.
2.4	DPM	Měření přímého provedení (způsob měření provedení Standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik dopravce nebo objednatele dle ČSN EN 13 816).
2.5	Fiktivní zákazník (FZ)	Vyškolený pracovník objednatele nebo dopravce (může být i pracovník kontroly), který sleduje a měří kvalitu provedení služby důležité pro zákazníka a jedná, jako by byl sám zákazník (cestující).
2.6	Kategorie vozidel	Vozidla kategorie I – ustanovení platná pro novostavby a stávající vozidla 15T. Vozidla kategorie II – ustanovení platná pro ostatní současná vozidla a modernizace ojetých vozidel.
2.7	Modernizace vozidla	Úprava vozidla, která obecně vede ke zlepšení jeho parametrů a zároveň zahrnuje obnovu nebo výměnu součástí vozidla, primárně jeho interiéru. Modernizace se mohou provádět v rámci periodických oprav vyšších stupňů nebo jako samostatný dílenský zásah. Typickými součástmi modernizace jsou obnova či výměna sedadel, podlahové krytiny, obložení stěn, obnova či doplnění informačního systému dle Standardu PID.
2.8	MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení Standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
2.9	Nově objednané vozidlo	Takové vozidlo, které dopravce nově zařadí do provozu na linkách PID (platí i pro vozidla starší, dlouhodobě zapůjčená, převedená od jiných majitelů nebo z výkonů mimo linky PID).
2.10	Objednatel	Pro účely Standardů kvality PID se rozumí ROPID.
2.11	Odbavovací systém	Systém zařízení nebo lidské kontroly, zajišťující dodržování tarifních podmínek a označování jednotlivých jízdenek (nebo v případě elektronického média odčerpání hodnoty z jízdenek s určitým kreditem dle časové a pásmové platnosti).
2.12	Odsouhlasení	Proces vzájemného potvrzení předložených parametrů či vlastností vozidla nebo dalších prvků týkajících se Standardu kvality PID, podání žádosti i udělení souhlasu stačí formou elektronické komunikace mezi zástupci dopravce a objednatele. <i>Například odsouhlasení vybraných zastávek na vnější boční panely jako nácestné.</i> Žádost o odsouhlasení se podává nejméně 15 dní před požadovaným termínem odsouhlasení.
2.13	Označení jízdenky	Vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek dle Standardu PID.

2.14	Schválení	Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci objednatele, jehož výstupem je písemné potvrzení správnosti použitých parametrů, technologií nebo praktické použitelnosti. Žádost o schválení se podává pouze písemnou formou, v předstihu nejméně 1 měsíc před požadovaným termínem schválení, schválení se může udělit přímo výrobcí vozidla v případě použití pro celé vozidlo ještě před jeho vyrobením.
2.15	TZD	Trvalá změna dopravy, závazný dokument objednatele pro dopravce.
2.16	Vozidlo	Jeden tramvajový vůz nebo článková v provozu nedělitelná tramvaj.
2.17	Výměna vozidla	Výměna vozidla musí být provedena na nejbližším vhodném místě, nejpozději do 90 minut od zjištění závady.
2.18	Provozní výkaz řidiče	Průvodní dokument o činnosti řidiče vozidla na přiděleném výkonu se záznamy veškerých mimořádností během výkonu, tento dokument je určen také pro provozní záznamy pracovníků kontroly objednatele. V rámci možných budoucích změn může být po vzájemném odsouhlasení nahrazen jiným dokumentem nebo elektronickým systémem.

3. Organizační a procesní část

Kapitola definuje statut Standardu a příslušná organizační a procesní ustanovení a postupy.

3.1. Statut standardu a oblasti řízení kvality PID

Standardy kvality PID – Tramvaje PID je základní dokument definující požadovanou kvalitu tramvajové dopravy jako součást systému řízení kvality PID pro cestující. Standard pokrývá tyto tematické oblasti:

- Provoz a jeho parametry
- Vozidlo, jeho vzhled a vybavení
- Zastávky a stanice
- Personál
- Bezpečnost

Standardy kvality jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb v přepravě cestujících uzavřené mezi objednatel a dopravcem.

3.2. Platnost standardu

Tento Standard platí pro všechny pravidelné tramvajové linky v systému PID.

3.3. Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování

Kontrola dodržování tohoto Standardu a jeho vyhodnocování je plně v kompetenci objednatele. V případě zjištění nedostatků je objednatel oprávněn vyměřit dopravci smluvní pokutu dle sazebníku postihů.

Pravidelná hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhají mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy. V případě potřeby akutního nahlášení závady je možné využít přímé telefonické spojení s dispečinkem dopravce.

Vyhodnocení plnění jednotlivých Standardů kvality se provádí čtyřikrát ročně, vždy po uplynulém čtvrtletí. Standardy kvality a vyhodnocení jejich dodržování ze strany dopravců jsou veřejné a jsou základem pro prezentaci kvality poskytovaných služeb.

3.4. Výklad standardu a metodická podpora

Výklad Standardů kvality PID je oprávněn provádět výhradně objednatel prostřednictvím garanta Standardu, který rovněž poskytuje metodickou podporu při jeho uplatňování.

3.5. Certifikace, schvalování, odsouhlasení definovaných prvků a autorizace vozidla pro provoz v PID

V procesu přípravy pořízení nových (nově vyrobených i ojetých) vozidel a při modernizacích stávajících vozidel spolupracuje Dopravce s Objednatel. Zadávací podmínky zpracovává Dopravce na základě platného znění tohoto dokumentu a jeho návazných příloh. Finální znění zadávacích podmínek, zejména s ohledem na základní parametry vozidla (počet sedadel, podíl nízké podlahy, požadavky na informační a odbavovací systém – principy fungování a možnost propojení s dalšími systémy PID) Dopravci Objednatel písemně odsouhlasí. Pokud nákup vozidel podléhá režimu zákona o zadávání veřejných zakázek, je Objednatel povinen zajistit nezbytnou součinnost pro plnění podmínek tohoto zákona.

Objednatel se účastní převzetí prototypového vozidla, převzetí vozidla z nové dodávky s deklaroványi změnami, převzetí prvního vozidla po modernizaci, případně převzetí prvního ojetého vozidla z jiného města. V rámci procesu autorizace pro provoz v PID Objednatel zkontroluje fyzický soulad vozidla a jeho zařízení s platnými Standardy kvality PID obsaženými v zadávací dokumentaci a vystaví Protokol o autorizaci (převzetí vozidla jako celku do užívání v systému PID). Jeho přílohou se stane seznam ev. čísel vozidel, na něž se autorizace rovněž vztahuje. U těchto vozidel Dopravce závazně deklaruje, že jsou bez odlišností od vozidla, na kterém byla autorizace fyzicky provedena. Dopravce i Objednatel vedou aktuální evidenci provedených autorizací.

V rámci procesu autorizace vozidla Objednatel ověří funkčnost a kompatibilitu technických zařízení, zejména komponentů informačního a odbavovacího systému, zařízení pro sledování polohy vozidel či sčítání cestujících, se standardy PID. Všechna tato zařízení musí (viz část Terminologie) v okamžiku autorizace vozidla k užití v PID disponovat certifikací pro použití v rámci PID, přičemž termínem certifikace zde není myšlena certifikace funkčních zařízení vozidla dle obecné legislativy (Drážním úřadem).

V procesu autorizace vozidla k užívání v PID a certifikace zařízení zejména odbavovacího a informačního systému není Objednatel s ohledem na podmínky výběrového řízení oprávněn požadovat změny, které nebyly obsaženy ve

vzájemně odsouhlasené zadávací dokumentaci. Objednatel rovněž nezasahuje do technických specifikací vozidla, jejichž definice není předmětem Standardů kvality PID.

4. Standardy kvality pro tramvajovou dopravu PID

Kapitola obsahuje jednotlivá ustanovení Standardů kvality pro tramvajovou dopravu PID rozdělená do tematických oblastí, na která jsou navázány příslušné pravidelně vyhodnocované indikátory kvality.

4.1. Provoz a jeho parametry

4.1.1.1. Plnění grafikonu

Provoz je zajištěn v souladu s platným grafikonem. Je-li tomu jinak, je dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit do 9:00 následujícího dne.

→ Indikátor kvality T1

4.1.1.2. Dodržení kapacity vozidla

Spoj je zajištěn po celou dobu a v celé délce vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity. Je-li tomu jinak, je dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit do 9:00 následujícího dne.

→ Indikátor kvality T2

4.1.1.3. Podíl spojů zajišťovaný bezbariérovými vozidly

Garantovaný podíl výkonů zajišťovaný bezbariérovými vozidly (tento podíl se bude plynule zvyšovat v závislosti na obnově vozového parku):

- 60 % výkonů za sledované čtvrtletí;

→ Indikátor kvality T3

4.1.1.4. Obsloužení zastávek

Vozidlo obsluhuje zastávky určené pro daný spoj. Cestujícím je umožněn (časově i místně) bezproblémový výstup/nástup, pokud to provozní situace umožňuje, a to včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace. V zastávkách na znamení zajistí dopravce zastavení vozidla, nachází-li se viditelně v prostoru zastávky jedna nebo více osob nebo zastavilo-li již v prostoru zastávky jiné vozidlo nebo použije-li cestující ve vozidle vnitřní signalizaci nebo nejsou-li ve vozidle hlášeny zastávky nebo nejsou-li ve vozidle funkční tlačítka ovládání dveří.

→ Indikátor kvality T5

4.1.1.5. Přesnost provozu

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem, který stanovuje odjezdy spojů ze všech zastávek na lince. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u každé nácestné zastávky v rozmezí 0 s až +179 s, u výchozí zastávky 0 s až +59 s.

→ Indikátor kvality T11

4.1.1.6. Přestupní vazby

Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené ve vozovém jízdním řádu nebo v odbavovacím zařízení a musí umožnit cestujícím přestup (včetně cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace). Není-li stanovena čekací doba, řidič vyčkává v případě zpoždění některého spoje na přestup od času odjezdu dle JŘ maximálně 179 s nebo se řídí pokyny dispečinku dopravce.

→ Indikátor kvality T12

4.1.1.7. Předepsaný typ vozidla

Vypravení vozidla na linku se řídí typem vozidla uvedeným v TZD. Vozidla délky do 16 m (1xT3) včetně vozidel T3R.PLF mohou být od 1. 1. 2031 provozována pouze na výkonech uvedených v TZD jako 1x T3. Objednavatel může udělit případně výjimku na účelové linky (studentské linky atp.)

4.2. Vozidlo, jeho vzhled a vybavení – vozidla kategorie I

Ustanovení platí pro nová vozidla a stávající tramvaje typu 15T.

4.2.1. Požadavky na vozidlo

4.2.1.1. Uspořádání vozidla

Délka vozidel je 30–32 m (bez spřáhel). Jednosměrná vozidla mají nejméně 5 dvoukřídlých dveří po pravé straně ve směru jízdy. Obousměrná vozidla mají nejméně 5 dvoukřídlých dveří na obou stranách. Minimální šířka všech dveří je 1 300 mm. Dveře nesmí být umístěny ve zkosené části karoserie (musí být rovnoběžně s podélnou osou vozidla).

4.2.1.2. Uspořádání a typ sedadel

Počet sedadel pro jednosměrné vozidlo je v rozmezí 60 – 70, pro obousměrné vozidlo je minimální počet sedadel 50. Sklopná sedadla nejsou přípustná. Jednosměrné vozidlo musí mít nejméně 60 % sedadel orientovaných po směru jízdy. Obousměrné vozidlo má stejný počet sedadel v obou směrech jízdy. Typ sedadel je skořepinový s polstrováním sedacích a opěrných ploch včetně výplně zajišťující měkkost sedadla, potažená koženkou (neplatí pro vozidla 15T). Sedadla mohou být dále opatřena podhlavníky. Sedadla v nízkopodlažní (nezvýšené) části mohou být umístěna na podestách. Výška podesty nesmí být vyšší než 15 cm a počet sedadel umístěných na podestách nesmí přesáhnout 16 sedadel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.1.3. Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro zdravotně postižené oproti ostatním sedadlům je provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.2. Stáří vozového parku

Vozidla nejsou starší než 30 let.

→ Indikátor kvality T18

4.2.3. Vzhled vozidla

4.2.3.1. Vzhled tramvají

Vzhled interiéru, exteriéru, umístění informačních prvků pro cestující schvaluje objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.2. Reklama

Reklama je povolena pouze na venkovních plochách, nesmí zakrývat žádné informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku této kategorie. Vnější plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby objednatele k informování cestujících. Objednatel informuje dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu, nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Vzhledem k aktuálně platné smlouvě na provozování reklamy platí toto ustanovení pro vozy typu 15T až po jejím uplynutí.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.3. Evidenční číslo

Vozidlo musí být na čelech, bocích a uvnitř označeno evidenčním číslem v kontrastním provedení vůči podkladu.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.4. Čistota vozidla

Vozidlo musí být při výjezdu na linku (začátek pořadí) zvenku i zevnitř čisté (s výjimkou mrazivých dnů s noční teplotou pod bodem mrazu), informační prvky a evidenční čísla musí být čitelné vždy. Dopravce musí zajistit kompletní vnější a základní vnitřní očistu vozidla (podlahu) každý den provozu vozidla, kompletní vnitřní očistu vozidla (včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a přidržovacích tyčí) podle potřeby, minimálně 1× měsíčně.

→ Indikátor kvality T15

4.2.4. Vybavení interiéru vozidla

4.2.4.1. Uspořádání interiéru

Uspořádání interiéru, rozmístění sedadel a jejich řešení u nových a v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje objednatel.

4.2.4.2. Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční. Osvětlení musí vyzařovat světlo bílé barvy.

4.2.4.3. Zvuková a optická výstraha

Na všech vozidlech je povinná zvuková a optická výstraha před zavřením dveří u každých dveří určených pro cestující.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.4. Poptávkové ovládání otevírání dveří

Vozidlo je vybaveno vnějšími i vnitřními tlačítky ovládání dveří, která jsou v kontrastním provedení. Rozmístění tlačítek u nových a v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.5. Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání dveří

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- neaktivované cestujícím: nesvítí
- aktivované uvolnění řidičem: svítí zeleně
- po aktivaci cestujícím: svítí zeleně (u obousměrných tramvají na obou stranách vozidla)
- při otevřených dveřích: nesvítí
- při zavírání dveří: nesvítí nebo svítí červeně
- při zavírání dveří v režimu AUTOMAT tlačítka zeleně blikají

Aktivace vnitřních tlačítek pro otevírání dveří cestujícím slouží zároveň jako poptávkové tlačítko pro zastavení na znamení.

4.2.4.6. Tlačítka znamení k řidiči

Vnější i vnitřní tlačítka znamení k řidiči pro nástup/výstup vozíku pro invalidy (žádost o plošinu) jsou umístěná v dosahu vozíku pro invalidy v prostoru u vyhrazených míst.

Vnitřní tlačítka znamení k řidiči pro výstup kočárku jsou umístěná v prostoru u vyhrazených míst.

Tlačítka znamení k řidiči jsou propojena s poptávkovým ovládáním příslušných dveří. Rozmístění tlačítek u nových a v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje objednatel.

Všechna tlačítka jsou opatřena popisem v Braillově písmu.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.7. Světelná návěst signalizace „STOP“ (optická zpětná vazba)

Světelná návěst signalizace s nápisem „STOP“ nad každými dveřmi je funkční a viditelná z prostoru pro cestující (neplatí pro vozidla 15T). Doplnění zpětné vazby signalizace s nápisem „STOP“ je možné zobrazením informace na informačním panelu pro cestující.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.8. Vnitřní kamerový systém

Vozidla musí být vybavena vnitřním kamerovým systémem s možností záznamu s dobou archivace min. 24 hodin. Kamery musí zobrazovat prostor dveří a uličku v celé délce vozidla.

4.2.4.9. Zádržné tyče

Ve vozidle musí být zádržné tyče, které jsou v nerez provedení.

4.2.4.10. Vyhrazený prostor

Jednosměrné vozidlo je vybaveno dvěma plošinami umožňujícími současně přepravu kočárku a vozíku pro invalidy. Obousměrné vozidlo je vybaveno dvěma plošinami umožňujícími přepravu vozíku pro invalidy. Místa na plošině při přepravě pohybově postižených osob musí umožnit bezpečné zajištění vozíku pro invalidy.

4.2.5. Vybavení vozidla prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality T9

4.2.5.1. Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie LED, v jednobarevném provedení, v barvě jantarové (oranžové). Do vozidla se umísťují tyto informační panely:

- **přední:** zobrazuje číslo linky a cílovou zastávku
- **na pravé straně tramvaje (min. 3 panely na délku tramvaje 32 m):** zobrazuje číslo linky, cílovou zastávku a vybrané nácestné zastávky (poslední uvedené neplatí pro vozidla 15T)
- **na levé straně tramvaje:** zobrazuje alespoň číslo linky (neplatí pro vozidla 15T)

- **zadní:** zobrazuje alespoň číslo linky

Digitální panely musí být dobře čitelné jak za snížené viditelnosti, tak při přímém slunečním svitu. Dále nesmí být panely zakryty žádnými konstrukčními prvky vozidla (například otevřenými dveřmi – neplatí pro vozidla 15T).

Vnější informační panely musí umožňovat také zobrazení piktogramů a inverzní zobrazení části nebo celého panelu. Panely musí umožňovat dynamické přizpůsobení velikosti textu v závislosti na jeho délce (zvětšení, zmenšení, případně rozdělení textu na předním panelu na dva řádky v případě zastávek s delším názvem) nebo alternativně databázové zobrazení textů.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.2. Vnitřní informační panely

Vnitřní digitální informační panely s LCD technologií se instalují do každého vozidla, resp. článku tramvaje (u článkových tramvají), kolmo k podélné ose vozidla a zobrazují informace o čísle a trase linky. Konkrétní umístění podléhá schválení objednatelem. Panely s LED technologií zobrazující číslo linky a cílovou zastávku mohou být osazeny též. Dále je možné umístit LCD panely podélně k ose vozidla. Konkrétní řešení podoby a rozmístění informačních panelů u nových a v případě modernizací stávajících tramvají schvaluje objednatel.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.3. Zobrazovač času a pásma

Zobrazovač času (hh:mm) a pásma/zóny je umístěn v přední části interiéru vozidla a na přímém úseku koleje je viditelný z celého vnitřního prostoru. Zobrazovač je možné nahradit jiným druhem zobrazení požadovaných údajů (jednotného času a pásma), které podléhá odsouhlasení objednatelem.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.4. Akustické hlášení zastávek

Vozidlo je vybaveno akustickým hlášením zastávek a informací (vnitřní, vnější, příposlech pro řidiče) s funkcí automatického vyhlašování zastávek na základě polohy vozidla.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.5. Smluvní přepravní podmínky

Ve vozidle musí být v obou krajních člancích vyvěšen platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny vedle sebe tak, aby druhá část navazovala na první.

4.2.5.6. Tarif PID

Ve vozidle musí být v obou krajních člancích vyvěšen platný výňatek z Tarifu PID definovaný objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny vedle sebe.

4.2.5.7. Schémata dopravy

Ve vozidle musí být v obou krajních člancích vyvěšena platná schémata denního kolejového provozu a nočního síťového provozu.

4.2.5.8. Fabiony pro papírové informace

Fabiony pro papírové informace jsou umístěny v každém vozidle ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu a jsou rovnoměrně rozloženy do přední a zadní části vozidla:

- platný výňatek z Tarifu PID definovaný objednatelem (4× A3);
- platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný objednatelem (4× A3);
- aktuální denní schéma trvalého stavu sítě linek tramvají s vyznačením návazností na ostatní kolejovou dopravu
- aktuální schéma trvalého provozu nočních linek PID na území hl. m. Prahy
- rezerva pro další informace a propagaci dopravce na zbylých plochách na levé straně vozidla
- ostatní fabiony na pravé straně vozidla jsou využitelné pro informace a propagaci systému PID, případně MHMP, nikoli však pro komerční využití nebo propagaci jednotlivých dopravců samostatně (vzhledem k aktuálně platné smlouvě na provozování reklamy platí toto ustanovení pro vozy typu 15T až po jejím uplynutí) – správu těchto ploch zajišťuje Objednatel, obsah těchto ploch bude vzájemně konzultován mezi Objednatelem a Dopravcem.

4.2.5.9. Logo PID

V přední části tramvaje na obou bocích je viditelně umístěné logo PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.6. Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

4.2.6.1. Označovač

Označovač je umístěn u každých dveří vozidla určených pro cestující, přičemž jeden označovač může být nahrazen zařízením sdružujícím funkci označovače a bezkontaktního platebního terminálu. Označovač tiskne úplná a správná/požadovaná data předepsanou červenou barvou chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
→ Indikátor kvality T6

4.2.6.2. Bezkontaktní platební terminál

Bezkontaktní platební terminál je umístěn ve střední části každého vozidla a je v provozu a funkční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími.

→ Indikátor kvality T7

4.2.7. Další povinné technické vybavení vozidla

4.2.7.1. Sledování vozidel

Vozidlo musí být vybaveno systémem sledování vozidel v jednotném a kompatibilním systému dle zadání objednatele včetně automatického seřizování jednotného času pro odbavovací a informační systém.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.2. Zařízení pro sčítání cestujících

Vozidlo musí být vybaveno certifikovaným zařízením pro automatické sčítání cestujících s definovanou přesností měření. Rozsah vybavených vozidel dopravce je stanoven návaznou přílohou Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID. Podmínkou je rovnoměrné využití vozidel se zařízením pro automatické počítání cestujících v rámci všech linek dopravce. Platí ode dne vyhlášení.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.3. Zařízení pro preferenci na křižovatkách se SSZ

Vozidlo musí být vybaveno objednatelům certifikovaným zařízením pro preferenci na světelně řízených křižovatkách (lze nahradit zařízením na trolejovém vedení).

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.4. Displeje pro elektronická pořadová čísla

V přední části vozu na levé i pravé straně je umístěno pořadové číslo.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.8. Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality T3

4.2.8.1. Bezbariérové vozidlo

Vozidlo je bezbariérově přístupné a v průchozí části vozidla (mezi prvními a posledními dveřmi vozidla) je bez schodů v interiéru. Za zvýšenou plochu vozu se nepovažují podesty pod některými sedadly. Výška nástupní hrany je maximálně 350 mm nad temenem kolejnice.

4.2.8.2. Nájezdová plošina pro vozík

Dveře vedoucí k vyhrazené plošině pro invalidy musí být vybaveny nájezdovou plošinou pro vozík pro invalidy.

4.2.8.3. Přístup na vyhrazená místa

Místa v prostoru vyhrazeném pro přepravu vozíků pro invalidy musí umožnit bezpečné zajištění vozíku a přístup bez bariér.

4.2.8.4. Vybava pro osoby se smyslovým postižením zraku

Vozidlo musí být vybaveno prvky pro osoby se smyslovým postižením zraku, tj. vysílačem, přijímačem, vnějším reproduktorem zajišťujícím identifikaci vozidla osobou se smyslovým postižením zraku (dálkově aktivované hlášení čísla linky a směru jízdy vně vozidla) a příposlechovým reproduktorem na stanovišti řidiče zajišťujícím identifikaci požadavku na nástup nebo výstup osoby se smyslovým postižením zraku do/z vozidla (hlášení řidiči).

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.9. Teplotní komfort

Vozidlo je vybaveno funkčním topením a klimatizací pro cestující (vybavení klimatizací neplatí pro vozidla ev. č. 9201 až 9325).

→ Indikátor kvality T8

4.2.9.1. Větrání interiéru

Ve vozidle musí být umožněno větrání interiéru (možnost otevření okenních otvorů v obdobích, kdy vůz není klimatizován nebo v případě poruchy klimatizace).

4.2.9.2. Venkovní teploty nad 22 °C

Vozidlo musí být vybaveno funkční klimatizací pro cestující a při venkovní teplotě v rozmezí 22–25 °C musí být zajištěno, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 20–25 °C. Při venkovních teplotách vyšších než 25 °C musí být teplota uvnitř vozidla vždy o 1–6 °C nižší než teplota venkovní.

Hodnoty u tohoto bodu budou zkušebně měřeny a vyhodnocovány a v průběhu platnosti může dojít k úpravě definovaných hodnot dle vyhodnocení.

4.2.9.3. Venkovní teploty pod 8 °C

Vozidlo musí být vybaveno funkčním systémem vytápění prostoru pro cestující a při poklesu venkovní teploty pod 8 °C musí být zajištěno vytápění vozidla tak, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 15–20 °C nebo s ohledem na venkovní teplotu i nižší než 15 °C, avšak v takovém případě vždy alespoň o 15 °C vyšší než teplota venkovní. Absolutní minimální teplota ve vozidle za všech okolností je 5 °C.

Hodnoty u tohoto bodu budou zkušebně měřeny a vyhodnocovány a v průběhu platnosti může dojít k úpravě definovaných hodnot dle vyhodnocení.

4.3. Vozidlo, jeho vzhled a vybavení – vozidla kategorie II

Ustanovení platí pro ostatní vozidla.

4.3.1. Požadavky na vozidlo

4.3.1.1. Uspořádání interiéru

Počet sedadel odpovídá přibližně 25 % celkové kapacity vozidla.

4.3.1.2. Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro zdravotně postižené oproti ostatním sedadlům je provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.2. Stáří vozového parku

Vozidla nejsou starší než 30 let od roku výroby nebo modernizace. Ustanovení se netýká vozidel určených pro nostalgický provoz.

→ Indikátor kvality T18

4.3.3. Vzhled vozidla

4.3.3.1. Vzhled tramvají

Vzhled interiéru, exteriéru, umístění informačních prvků pro cestující schvaluje objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.2. Reklama

Reklama je povolena pouze na venkovních plochách, nesmí zakrývat žádné informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku této kategorie. Vnější plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby objednatele k informování cestujících. Objednatel informuje dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu, nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.3. Evidenční číslo

Vozidlo musí být na čelech, bocích a uvnitř označeno evidenčním číslem v kontrastním provedení vůči podkladu.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.4. Čistota vozidla

Vozidlo musí být při výjezdu na linku (začátek pořadí) zvenku i zevnitř čisté (s výjimkou mrazivých dnů s noční teplotou pod bodem mrazu), informační prvky a evidenční čísla musí být čitelné vždy. Dopravce musí umožnit kompletní vnější a základní vnitřní očistu vozidla (podlahu) každý den provozu vozidla, kompletní vnitřní očistu vozidla (včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a předřizovacích tyčí) podle potřeby, minimálně 1 x měsíčně.

→ Indikátor kvality T15

4.3.4. Vybavení interiéru vozidla

4.3.4.1. Uspořádání interiéru

Uspořádání interiéru, rozmístění sedadel a jejich řešení v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje objednatel.

4.3.4.2. Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.

4.3.4.3. Zvuková a optická výstraha

Na všech vozidlech je povinná zvuková a optická výstraha před zavřením dveří u každých dveří určených pro cestující.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.4.4. Poptávkové ovládání otevírání dveří (netýká se nostalgických linek)

Vozidlo je vybaveno vnějšími i vnitřními tlačítky ovládání dveří, která jsou v kontrastním provedení. Rozmístění tlačítek v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.4.5. Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání dveří (netýká se nostalgických linek)

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- neaktivované cestujícím: nesvítí
- aktivované uvolnění řidičem: svítí zeleně
- po aktivaci cestujícím: svítí zeleně (u obousměrných tramvajů na obou stranách vozidla)
- při otevřených dveřích: nesvítí
- při zavírání dveří: nesvítí nebo svítí červeně

Aktivace vnitřních tlačítek pro otevírání dveří slouží zároveň jako poptávkové tlačítko pro zastavení na znamení.

4.3.4.6. Tlačítka znamení k řidiči

Vnější i vnitřní tlačítka znamení k řidiči pro nástup/výstup vozíku pro invalidy (žádost o plošinu) jsou umístěná v dosahu vozíku pro invalidy v prostoru u vyhrazených míst.

Vnitřní tlačítka znamení k řidiči pro výstup kočárku jsou umístěná v prostoru u vyhrazených míst.

Tlačítka znamení k řidiči jsou propojena s poptávkovým ovládáním příslušných dveří. Rozmístění tlačítek v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.4.7. Vnitřní kamerový systém (je-li jimi vozidlo vybaveno)

Pokud jsou vozidla vybavena vnitřním kamerovým systémem, musí zobrazovat prostor dveří a uličku v celé délce vozidla.

4.3.4.8. Zádržné tyče

Ve vozidle musí být zádržné tyče, které jsou v nerez provedení nebo mají jednotnou kontrastní barvu.

4.3.4.9. Vyhrazený prostor

Každé vozidlo je vybaveno plošinou pro kočárek či vozík pro invalidy o minimálních rozměrech 1200 × 1200 mm.

4.3.5. Vybavení vozidla prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality T9

4.3.5.1. Vnější informační panely

Do vozidla se umísťují tyto elektronické informační panely v jednobarevném provedení:

- **přední:** zobrazuje číslo linky a cílovou zastávku
- **na pravé straně každého článku tramvaje:** zobrazuje číslo linky, cílovou zastávku a vybrané nácestné zastávky
- **zadní:** zobrazuje alespoň číslo linky

Informační panely musí být dobře čitelné jak za snížené viditelnosti, tak při přímém slunečním svitu.

U vozidel určených pro nostalgické linky se za informační panely považují standardně používané neproměnné vyměnitelné desky.

Vnější informační panely musí umožňovat také zobrazení piktogramů a inverzní zobrazení části nebo celého panelu. Panely musí umožňovat dynamické přizpůsobení velikosti textu v závislosti na jeho délce (zvětšení, zmenšení, případně rozdělení textu na předním panelu na dva řádky v případě zastávek s delším názvem) nebo alternativně databázové zobrazení textů.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.2. Vnitřní informační panely

Vnitřní informační panely se instalují do každého vozidla, resp. článku tramvaje (u článkových tramvají), kolmo k podélné ose vozidla a zobrazují informace o čísle a trase linky. Umístění jednotlivých prvků podléhá schválení objednatelem. V případě použití jednořádkového LED panelu je nutné vybavit vozidlo dalším informačním panelem, který zobrazí sled následujících zastávek (neplatí pro vozidla T3M (DVC)). Konkrétní řešení podoby a rozmístění informačních panelů v případě modernizací stávajících tramvají schvaluje objednatel. U vozidel určených pro nostalgické linky je vnitřní informační panel nahrazen vnitřní boční orientací v podobě neproměnné vyměnitelné desky.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.3. Zobrazovač času a pásma

Zobrazovač času (hh:mm) a pásma/zóny je umístěn v přední části interiéru vozidla a na přímém úseku koleje je viditelný z celého vnitřního prostoru.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.4. Akustické hlášení zastávek

Vozidlo je vybaveno akustickým hlášením zastávek a informací (vnitřní, vnější, příposlech pro řidiče) s funkcí automatického vyhlašování zastávek na základě polohy. Automatické vyhlašování zastávek nemusí být zajištěno u nostalgických linek.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.5. Smluvní přepravní podmínky

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny vedle sebe tak, aby druhá část navazovala na první. Ve vozidlech délky 30 m je výňatek umístěn na obou koncích vozidla.

4.3.5.6. Tarif PID

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek z Tarifu PID definovaný objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny vedle sebe. Ve vozidlech délky 30 m je výňatek umístěn na obou koncích vozidla.

4.3.5.7. Schémata dopravy

Ve vozidle musí být vyvěšena platná schémata denního kolejového provozu a nočního síťového provozu. Ve vozidlech délky 30 m jsou schémata umístěna na obou koncích vozidla.

4.3.5.8. Fabiony pro papírové informace

Fabiony pro papírové informace jsou umístěny v každém vozidle ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu:

- platný výňatek z Tarifu PID definovaný objednatelem (2× A3);
- platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný objednatelem (2× A3);
- aktuální denní schéma trvalého stavu sítě linek tramvají s vyznačením návazností na ostatní kolejovou dopravu;
- aktuální schéma trvalého provozu nočních linek PID na území hl. m. Prahy;
- rezerva pro další informace a propagaci dopravce na zbylých plochách na levé straně vozidla (u obousměrných vozidel křížem symetricky k příčné ose vozidla)

ostatní fabiony na pravé straně vozidla (u obousměrných vozidel křížem symetricky k příčné ose vozidla) jsou využitelné pro informace a propagaci systému PID, případně MHMP, nikoli však pro komerční využití nebo propagaci jednotlivých dopravců samostatně – správu těchto ploch zajišťuje Objednatel, obsah těchto ploch bude vzájemně konzultován mezi Objednatelem a Dopravcem.

V případě vozidel délky 30 m je počet fabionů dvojnásobný.

4.3.5.9. Logo PID

V přední části tramvaje na obou bocích je viditelně umístěné logo PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.6. Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

4.3.6.1. Označovač

Označovač je umístěn u každých dveří vozidla určených pro cestující, přičemž jeden označovač může být nahrazen zařízením sdružujícím funkci označovače a bezkontaktního platebního terminálu. Označovač tiskne úplná a správná/požadovaná data předepsanou červenou barvou chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

→ Indikátor kvality T6

4.3.6.2. Bezkontaktní platební terminál

Bezkontaktní platební terminál je umístěn ve střední části každého vozidla a je v provozu a funkční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími.

→ Indikátor kvality T7

4.3.7. Další povinné technické vybavení vozidla

4.3.7.1. Sledování vozidel

Vozidlo musí být vybaveno systémem sledování vozidel v jednotném a kompatibilním systému dle zadání objednatele včetně automatického seřizování jednotného času pro odbavovací a informační systém.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.7.2. Zařízení pro sčítání cestujících

Vozidlo může být vybaveno certifikovaným zařízením pro automatické sčítání cestujících s definovanou přesností měření. Rozsah vybavených vozidel dopravce je stanoven návaznou přílohou Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID. Podmínkou je rovnoměrné využití vozidel se zařízením pro automatické počítání cestujících v rámci všech linek dopravce. *Platí ode dne vyhlášení a neplatí pro nostalgické linky.*

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.7.3. Zařízení pro preferenci na křižovatkách se SSZ

Vozidlo musí být vybaveno objednatelům certifikovaným zařízením pro preferenci na světelně řízených křižovatkách (lze nahradit zařízením na trolejovém vedení).

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.7.4. Pořadová čísla

V přední části vozu na levé i pravé straně je umístěno pořadové číslo.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.8. Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality T3

4.3.8.1. Nájezdová plošina pro vozík (platí jen pro bezbariérově přístupná vozidla)

Minimálně jedny dveře musí být vybaveny nájezdovou plošinou pro vozík pro invalidy.

4.3.8.2. Přístup na vyhrazená místa (platí jen pro bezbariérově přístupná vozidla)

Místa v prostoru vyhrazeném pro přepravu vozíků pro invalidy musí umožnit bezpečné zajištění vozíku a přístup bez bariér.

4.3.8.3. Vybava pro osoby se smyslovým postižením zraku

Vozidlo musí být vybaveno prvky pro osoby se smyslovým postižením zraku, tj. vysílačem, přijímačem, vnějším reproduktorem zajišťujícím identifikaci vozidla osobou se smyslovým postižením zraku (dálkově aktivované hlášení čísla linky a směru jízdy vně vozidla) a příposlechovým reproduktorem na stanovišti řidiče zajišťujícím identifikaci požadavku na nástup nebo výstup osoby se smyslovým postižením zraku do/z vozidla (hlášení řidiči).

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.9. Teplotní komfort

Vozidlo je vybaveno funkčním topením a odvětráváním prostoru pro cestující.

→ Indikátor kvality T8

4.3.9.1. Větrání interiéru

Ve vozidle musí být umožněno větrání interiéru (možnost otevření okenních, příp. i střešních otvorů).

4.3.9.2. Venkovní teploty nad 22 °C

Je-li vozidlo vybaveno klimatizací pro cestující, musí být funkční a při venkovní teplotě v rozmezí 22–25 °C musí být zajištěno, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 20–25 °C. Při venkovních teplotách vyšších než 25 °C musí být teplota uvnitř vozidla vždy o 1–6 °C nižší než teplota venkovní.

Hodnoty u tohoto bodu budou zkušebně měřeny a vyhodnocovány a v průběhu platnosti může dojít k úpravě definovaných hodnot dle vyhodnocení.

4.3.9.3. Venkovní teploty pod 8 °C

Vozidlo musí být vybaveno funkčním systémem vytápění prostoru pro cestující a při poklesu venkovní teploty pod 8 °C musí být zajištěno vytápění vozidla tak, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 15–20 °C nebo s ohledem na venkovní teplotu i nižší než 15 °C, avšak v takovém případě vždy alespoň o 15 °C vyšší než teplota venkovní. Absolutní minimální teplota ve vozidle za všech okolností je 5 °C.

Hodnoty u tohoto bodu budou zkušebně měřeny a vyhodnocovány a v průběhu platnosti může dojít k úpravě definovaných hodnot dle vyhodnocení.

4.4. Zastávky/stanice (přístupové body)

4.4.1.1. Standard zastávek PID

Vzhled a vybavení zastávek/stanic blíže specifikuje Standard zastávek PID. Toto ustanovení a příslušné indikátory budou výhledově nahrazeny novým Standardem zastávek PID pro povrchovou dopravu (jedná se o dočasné ustanovení).

> Standard zastávek PID (Zastávky TRAM – Výtah ze Standardu zastávek PID)

4.5. Personál

4.5.1.1. Chování personálu

Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky dopravce a objednatele). Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.

→ Indikátor kvality T13

4.5.1.2. Ústrojová kázeň řidiče

Řidič musí být oblečen v dopravcem definovaném stejnokroji s označením loga dopravce. Podoba stejnokroje nebo jeho změny projedná dopravce s objednatelem na pravidelných jednáních. Řidiči v zácviku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou nebo páskou na rukáv s logem dopravce.

→ Indikátor kvality T14

4.6. Bezpečnost

→ Indikátor kvality T17

4.6.1.1. Ohrožení bezpečnosti cestujících

Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům. Vozidlo není provozováno ve stavu, který by mohl ohrozit bezpečnost, zdraví či život cestujících. Při závažné poruše ohrožující bezpečnost cestujících je nutná okamžitá výměna vozu.

4.6.1.2. Méně závažné poruchy

Při méně závažných poruchách (odbavovací, informační systém, topení, osvětlení apod.) je nutné provést opravu nebo výměnu vozidla do 90 minut, příp. do oběžné doby linky, je-li vyšší.

5. Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T1	Plnění grafikonu	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem.	99,80 %	DPM	100 %	D	Neprovedení spoje nebo jeho části, plnění standardu 99,80 % a níže.	4× ročně	D	– průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostožů (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: podíl provedených vozových km z počtu plánovaných vozových km (rozděleno na plnění skutečné a plnění ovlivnitelné dopravcem)
T2	Dodržení kapacity vozidla	Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity.	99,70 %	DPM	100 %	D	Snížení kapacity spoje oproti dohodnuté TZD nebo dopravnímu opatření.	4× ročně	D	– průběžné sledování změn kapacity (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: procento plnění vozových km dle předepsaného typu vozidla
T3	Bezbariérovost vozidel	Dopravce provozuje bezbariérově přístupná vozidla (viz terminologie).	60 % čtvrtletního souhrnu výkonů, z toho min. 50 % garantovaných v JŘ	DPM	100 %	D	Nižší než stanovená procentuální výše, částečně nebo plně nefunkční zařízení pro zrakově postižené.	4× ročně	D	– celkový podíl bezbariérových vozidel ve vozovém parku – procento výkonů provedených bezbariérově přístupnými vozidly – podíl garantovaných bezbariérově přístupných spojů z celkového počtu spojů

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T4	Garance bezbariérových spojů	Spoje, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro invalidy (garantované spoje), jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným vozidlem.	99 %	DPM	100 %	D	– nedodržení garance bezbariérových spojů – na spoj je vypraveno vozidlo s nefunkční nájezdovou plošinou	4× ročně	D	– průběžné sledování změn (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: procento plnění vozových km dle předepsaného typu vozidla
T5	Obsloužení zastávek	Vozidlo obsluhuje zastávky určené pro daný spoj. Cestujícím je umožněn (časově i místně) bezproblémový výstup / nástup, pokud to provozní situace umožňuje, a to včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace. V zastávkách na znamení zajistí dopravce zastavení vozidla, nachází-li se viditelně v prostoru zastávky jedna nebo více osob nebo použije-li cestující ve vozidle vnitřní signalizaci nebo nejsou-li ve vozidle hlášeny zastávky nebo nejsou-li ve vozidle funkční tlačítka ovládání dveří.	99 %	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	– bezdůvodné vynechání a neobsloužení zastávky – bezdůvodné sjetí z trasy či neodbavení cestujících	4× ročně	R	počet neobsloužených zastávek z celkového počtu provedených kontrol
T6	Funkčnost označovačů	Označovač jízdenek PID je plně funkční, tisk čitelný a obsahově úplný a správný.	95 %	MSS (FZ)	75 % vozů	R	– chybně fungující označovače mající vliv na platnost jízdenky, použití neschválené barvy pásy do označovače, více než 50 % nefunkčních nebo chybně fungujících označovačů – nefunkční označovač	4× ročně	R	– podíl vyhovujících vozidel z celkového počtu kontrolovaných vozidel

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T7	Funkčnost bezkontaktních platebních terminálů	Bezkontaktní platební terminál ve vozidle je v provozu a fungční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími.	90 %	MSS (FZ)	75 % vozů	R	Bezkontaktní platební terminál ve vozidle neumožňuje nákup jízdenky.	4x ročně	R	– podíl vyhovujících vozidel z celkového počtu kontrolovaných vozidel
T8	Teplotní komfort	Ve vozidle je dodrženo předepsané teplotní rozmezí (v případě teplot nad 22 °C neplatí pro vozidla, která nemusí být vybavena celovozovou klimatizací).	80 %	DPM (K)	75% vozů / kontrolní vzorek	R	Při venkovní teplotě nižší než 8 °C není zapnuté topení, při teplotě vyšší než 25 °C není zapnutá celovozová klimatizace, je-li jí vozidlo vybaveno.	4× ročně	R	– podíl vyhovujících vozidel
T9	Informování ve vozidlech	Informace ve vozidle (vně i uvnitř) rozsahově odpovídají požadavkům tohoto standardu kvality PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné.	95 %	MSS (FZ)	75 % vozů	R	– chybějící, nefunkční nebo neplatné informační prvky (zobrazovač času a pásma, linkové a směrové orientace, vnitřní informační panely) – neodstraněné závady ve vybavení vozidla platnými SPP PID, výňatkem z Tarifu PID do 3 pracovních dnů od nahlášení – chybějící schémata provozu (denní nebo noční) – nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky (minimálně 3 po sobě jdoucí) – odchylka zobrazovače času větší než 1 minuta	4× ročně	R	– podíl vozidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných vozidel

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T10	Informování na zastávkách	Informace na zastávce odpovídají Standardu zastávek PID (Zastávky TRAM – Výtah ze Standardu zastávek PID), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	90 %	MSS (FZ)	30 % zastávek na území Prahy	R	Neodstraněné závady ve vybavení zastávky do 3 pracovních dnů od nahlášení.	4× ročně	R	– podíl zastávek bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných zastávek
T11	Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem, který stanovuje odjezdy spojů ze všech zastávek na lince. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylna od jízdního řádu u každé nácestné zastávky v rozmezí 0 až +179 sekund, u výchozí zastávky 0 až +59 sekund. Maximální povolená odchylna u nácestných zastávek je +180 až +419 sekund.	80 % pro přesný provoz, max. 1 % nepřijatelně předjetých spojů	DPM, MSS (FZ)	100 %	D	– záporná odchylna vyšší než 59 s u všech zastávek – kladná odchylna bezdůvodně vyšší než 59 s u výchozích zastávek nebo 179 s u nácestných zastávek	4× ročně	D	– podíl spojů odpovídajících definici přesného provozu (0 s až +179 s) z počtu měřených spojů – procento nepřijatelně předjetých spojů (záporná odchylna)
T12	Přestupní vazby	Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené ve vozovém jízdním řádu nebo v odbavovacím zařízení a musí umožnit cestujícím přestup (včetně cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace). Pokud není stanoveno jinak, v případě zpoždění některého spoje řidič vyčkává na přestup od času odjezdu dle JŘ maximálně 179 sekund nebo dle konzultace s dispečinkem.	99 %	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	Nedodržení předepsaného přestupu / návaznosti (vyjma postupu v souladu s příkazem dispečinku).	4× ročně	R	– počet nedodržení návazností z počtu provedených kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T13	Chování jízdního personálu	Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky dopravce a objednatele). Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	– hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím (např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících), – bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace – znemožnění nebo bránění výkonu dopravní a přepravní kontroly – kouření provozního personálu ve vozidle (včetně elektronických cigaret) – řidič nekomunikuje českým nebo slovenským jazykem	4× ročně	R	– počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T14	Ústrojová kázeň	Řidič je po celou dobu výkonu oděn v definovaném a objednatelům odsouhlaseném čistém stejnokroji s logem dopravce. Řidiči v zácviku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou s logem dopravce nebo páskou s logem dopravce a ve slušném a čistém oděvu: – jednobarevná decentní košile nebo polokošile – vesta nebo svetr – tmavá bunda nebo sako – tmavé jednobarevné kalhoty nebo sukně (v letním období možno krátké kalhoty)	95 %	MSS (FZ)	75 % vozů	R	Nevhodná stejnokrojová kázeň, která je v rozporu s definicí standardu.	4× ročně	R	– podíl kontrol bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrol
T15	Čistota vozidla	Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu na každou část výkonu čistý, udržovaný, upravený, bez odpudivých prvků. Dopravce odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase po zjištění prvky graffiti vně i zevnitř vozidla.	90 %	MSS (FZ)	75 % vozů	R	Silné znečištění vozidla, způsobující nečitelnost informačních prvků, nebo silně znečištěné sedačky, zadržovací tyče, úchyty pro cestující.	4× ročně	R	– průměrná čistota všech měřených vozidel dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (vnější čistota, čitelnost informačních prvků, sedačky, podlaha) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice)
T16	Čistota zastávkových zařízení	Zastávkový označnický a jeho příslušenství je udržováno čisté a nepoškozené. Všechny informační prvky, zastávkové jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné.	90 %	MSS (FZ)	30 % zastávek na území Prahy	R	Neodstraněné závady v čistotě zastávkových označnicků a jejich příslušenství do 3 pracovních dnů od nahlášení.	4× ročně	R	– podíl zastávek bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných zastávek

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T17	Rizikové situace	Bezvadný technický stav vozidla, odpovídající platným právním předpisům. Případné závady je nutno ihned odstranit. Řidič svým stavem a jednáním neomezuje ani neohrožuje cestující.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	Závažné technické závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících, například: – jízda s nezajištěnými (nezavřenými) dveřmi – neupevněné sedačky ve voze – nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující – řidič je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky	4× ročně	R	– počet zjištěných rizikových situací z počtu provedených kontrol
T18	Stáří vozového parku	Vozidlo v inventární evidenci dopravce určené pro provoz na linkách PID není starší než 30 let od roku výroby nebo modernizace. Netýká se vozidel určených pro nostalgické linky.	100 %	DPM	100 %	D	Vozidlo provozované na linkách PID je starší než 30 let.	1× ročně	D	– podíl vyhovujících vozidel – průměrné stáří vozového parku – počet nepřijatelných situací

Vysvětlivky:

DPM = metoda přímého provedení (sběr dat ze záznamového zařízení, statistiky dopravce nebo objednatele nebo měření na vzorku)

MSS = tajně provedený zákaznický test

K = měření v rámci kontrolní činnosti

FZ = měření fiktivním zákazníkem

D = dopravce

R = ROPID