

# Standardy kvality a bezpečnosti MAD Česká Lípa

## Obsah:

1. Pojmy a použité zkratky .....	3
2. Standardy kvality a bezpečnosti MAD Česká Lípa .....	6
3. Technické standardy .....	6
3.1. Standard MADČL1 – Vozidla MADČL.....	6
3.1.1. Kvalita a bezpečnost vozidel .....	6
3.1.2. Evidence dopravních prostředků používaných k plnění smlouvy .....	7
3.1.3. Kategorie vozidel .....	7
3.1.4. Vybavení vozidel .....	7
3.1.4.1. Přední směrový elektronický panel nebo tabule.....	8
3.1.4.2. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule .....	8
3.1.4.3. Zadní elektronický panel nebo tabule.....	9
3.1.4.4. Elektronický vizuální informační systém - vnitřní přední .....	9
3.1.4.5. Dveře vozidla.....	9
3.1.4.6. Čtečky bezkontaktních čipových karet.....	9
3.1.4.7. Signalizační zařízení uvnitř vozidla .....	10
3.1.4.8. Komunikace vozidla s okolím .....	10
3.1.4.9. Informační vitríny .....	10
3.1.4.10. Informační piktogramy .....	10
3.1.4.11. Schránka na letáky .....	11
3.1.4.12. Informace pro cestující ve vozidlech .....	11
3.1.4.13. Klimatická a světelná pohoda vozidel.....	11
3.1.4.14. Stáří a technický stav vozidel .....	12
3.1.4.15. Čistota a vzhled vozidel .....	12
3.1.4.16. Vnější vzhled vozidel.....	12
3.1.4.17. Elektronický akustický informační systém .....	12
3.1.4.18. Nízkopodlažnost vozidla .....	12
3.1.4.19. Systém GPS pro sledování vozidel.....	13
3.2. Standard MADČL2 – Náhradní vozidla MADČL.....	13
4. Provozní standardy .....	13
4.1. Dispečerské řízení provozu .....	13

<b>4.2. Standard MADČL3 – Provozní záloha .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3. Standard MADČL4 - Přesnost provozu .....</b>	<b>13</b>
<b>4.4. Standard MADČL5 - Odbavení cestujících .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5. Standard MADČL6 - Informace pro cestující .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.1. Jízdní řády .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5.2. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5.3. Informace poskytované v prodejně a informační kanceláři .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5.4. Informace poskytované prostřednictvím internetu .....</b>	<b>18</b>
<b>4.5.5. Informace poskytované ve vozidlech .....</b>	<b>19</b>
<b>4.5.6. Informace poskytované na zastávkách MAD .....</b>	<b>20</b>
<b>4.6. Standard MADČL7 – kultura poskytované dopravní služby .....</b>	<b>21</b>
<b>4.6.1. Ve vozidlech .....</b>	<b>21</b>
<b>4.6.2. V prodejně a informační kanceláři: .....</b>	<b>22</b>

## 1. Pojmy a použité zkratky

- **Clearingové centrum** je soubor programového a technického vybavení, které zajišťuje centrální zpracování výstupních dat z odbavovacího systému dopravců, centrální zpracování blacklistu, whitelistu, greenlistu a jejich distribuci do odbavovacích systémů dopravců. Principy jeho fungování jsou popsány v dokumentu Clearingové centrum IDOL, který tvoří přílohu Smlouvy o přistoupení k IDOL.
- **Dopravce** je právnická nebo fyzická osoba, která provozuje veřejnou silniční dopravu v souladu se zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě ve znění pozdějších předpisů a provozuje autobusové spoje na aktuálně provozovaných linkách městské autobusové dopravy v České Lípě.
- **Greenlist** je soubor zakoupených kuponů a nabitých elektronických peněženek přes prodejní místo k tomu určené, např. kontaktní místo dopravce či vozidlo dopravce.
- **GSM** znamená globální systém pro mobilní komunikaci.
- **IDOL** znamená Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje.
- **IMEI** je zkratka „International mobile equipment identity“ (mezinárodní identita mobilního zařízení).
- **IDS** (Integrovaný dopravní systém) je systém dopravní obsluhy určitého uceleného území veřejnou dopravou, zahrnující více druhů dopravy (např. městskou, regionální, železniční apod.) nebo linky více dopravců, jestliže jsou cestující v rámci tohoto systému přepravováni podle jednotných přepravních a tarifních podmínek.
- **Informační tabule je panel umístěný na označnicku zastávky obsahující jízdní řády zastavujících linek a další informace.**
- **Jízdní řád (JŘ)** je dokument stanovující časové údaje pro jízdu na trase dopravní cesty pro všechny spoje linky.
- **Karta IDS LK** je mezi dopravci vzájemně uznávaná bezkontaktní čipová karta sloužící jako nosič dlouhodobých časových jízdenek uložených v její paměti a jako nosič elektronické peněženky.
- **LCD** znamená Liquid crystal display (display z tekutých krystalů).

- **LED** znamená Light-emitting diode (dioda emitující světlo).
- **MAD** znamená Městská autobusová doprava. (Linková osobní doprava provozovaná pro potřeby města).
- **Mimořádný jízdní řád** je dokument stanovující časové údaje pro jízdu na trase dopravní cesty pro všechny spoje linky a pro spoje jedoucí mimořádně nad rámec jízdního řádu.
- **Objednatel** znamená objednatele služeb dle Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících dle zadávacích řízení na autobusové dopravce v dané oblasti, tzn. Město Česká Lípa.
- **Označník** znamená plné označení zastávky, skládá se ze zastávkového sloupku (konstrukce), zastávkové hlavy a informační tabule, na jedné zastávce se může vyskytovat jeden i více označnicků.
- **Stanoviště** - zastávka se může skládat z jednoho nebo více stanovišť, každé stanoviště je označeno označnickem.
- **Vozidlo** - vozidlem pro účely těchto standardů se rozumí autobusy provozované na aktuálních linkách MAD.
  - **Nové vozidlo:** Za nová vozidla se dle § 3 odst. 2 Nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících, ve znění pozdějších předpisů, považují vozidla pořízená za účelem plnění smlouvy uzavřené s objednatelem, která dosud nebyla žádným způsobem provozována v České republice ani v jiném státě ani nebyla používána ke zkušebním či předváděcím účelům
  - **Základní vozidlo:** Vozidlo, které je přiřazeno konkrétnímu oběhu v dopravním systému MAD.
  - **Záložní vozidlo:** Záložním vozidlem rozumíme vozidlo určené k zajištění pohotovosti, výpomoci nebo výměně základního vozidla. Záložní vozidla mají stejnou výbavu jako vozidla základní. Pro plnění dopravní činnosti je lze libovolně střídat se základními při splnění požadavků na kategorii. (Např. nahradit vozidlo na lince, je-li základní vozidlo v opravě, přistaveno k pravidelné údržbě, na STK atd.)
  - **Náhradní vozidlo:** Použití náhradních vozidel je umožněno dopravci jen ve výjimečných případech, kdy záložní vozidla nemohou pokrýt výpadky základních

vozidel. Jejich počet Zadavatel nestanovuje, dopravce je může mít zajištěny i smluvně. Minimální požadavky na náhradní vozidlo stanovují Standardy kvality a bezpečnosti (Příloha č. 3 Smlouvy). Použití náhradních vozidel v provozu MAD je dopravce povinen oznámit Objednateli nejpozději do 24 hodin od uskutečnění nasazení.

- Pohotovostní vozidlo – je vozidlo v provozuschopném stavu připravené v čase stanoveném těmito standardy nahradit výpadek vozidla plnicího dopravní službu podle Smlouvy. Pohotovostním vozidlem může být záložní vozidlo nebo na dobu nezbytně nutnou i vozidlo náhradní.
- **Výlukový jízdní řád** stanovující časové údaje pro jízdu na trase dopravní cesty pro všechny spoje linky v době výluky či objížďky.
- **Zastávka** je předepsaným způsobem označené a vybavené místo určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy.
- **ZVS** je zkratka pro závazek veřejné služby.
- **Hlava zastávky** se skládá ze značky zastávky a dodatkové tabulky, obvykle je umístěna na značkovém sloupku.
- **Přestupní zastávka** je zastávka, která je určena k přestupu mezi dvěma a více linkami IDS.
- **Přestupní uzel** je zastávka, kde dochází ve velké míře k přestupům mezi více linkami i druhy dopravy.
- **Začátek zastávky** - místo označené označником 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

## 2. Standardy kvality a bezpečnosti MAD Česká Lípa

Standardy kvality a bezpečnosti MAD města Česká Lípa (dále jen „MADČL“) specifikují náležitosti, které je nutné ze strany dopravce naplnit k zajištění dopravního výkonu na území daném Smlouvou.

Kvalitativní požadavky mají přispět k vysoké úrovni dopravních služeb MAD v České Lípě a formulují minimální požadavky města Česká Lípa na kvalitu poskytované služby dopravcem. Hlavním cílem je vybudování moderní, pružné a cenově dostupné dopravy, uspokojující potřeby občanů bez rozdílu věku nebo jakéhokoli handicapu, umožňující bezproblémové začlenění a fungování v systému integrované dopravy v Libereckém kraji IDOL a vytváření podmínek pro udržení vysokého podílu MAD v dělbě přepravní práce zvýšením její kvality.

Požadavky na kvalitu a bezpečnost provozu MAD v České Lípě byly zpracovány do technických a provozních standardů.

Tyto standardy doplňují Nařízení vlády č. 63/2011 Sb. v platném znění ve specifikaci požadavků města Česká Lípa, které obsahují definici standardu (charakterizuje jmenovitou poskytovanou službu, u technických zařízení určuje způsobilost k provozu), parametry žádaného stavu a parametry vyhovujícího stavu (charakterizuje jakost ve vztahu ke standardu a k prahu nepřijatelnosti), práh nepřijatelnosti (charakterizuje situace naprosto nepřijatelné, které je třeba posuzovat jako neposkytnutí služby a které musí vyvolat neprodlenou reakci na obnovení služby). Jakost služby dopravce je posuzována z pohledu zákazníka.

V následujícím textu jsou uvedeny jednotlivé standardy jakosti jednotlivých oblastí ve vztahu k objektům a dále jsou uvedeny přehledy objektů s oblastmi sledování jakosti. Není-li uvedeno jinak, platí požadované nároky na kvalitu v den zahájení provozu. Je-li uveden odkaz na jiný standard, platí termín platnosti článku, na nějž je odkazováno.

Kontrolu plnění kvalitativních požadavků jsou oprávněni provádět příslušní zaměstnanci Odboru dopravy MěÚ Česká Lípa.

## 3. Technické standardy

### 3.1. Standard MADČL1 – Vozidla MADČL

#### 3.1.1. Kvalita a bezpečnost vozidel

Vozidla zabezpečující dopravu na linkách MAD ČL musí být homologována dle platných předpisů ES a ČR. Jejich technické řešení musí splňovat parametry definované ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2001/85/ES o zvláštních ustanoveních pro vozidla používaná k přepravě osob, která mají více než osm sedadel kromě řidiče a o změně směrnic 70/156/EHS a 97/27/ES.

Všechna provozovaná vozidla musí být homologována výhradně pro třídy „I“, „II“, případně „A“ dle výše uvedené směrnice, tzn., musí umožňovat přepravu stojících cestujících.

Průměrné stáří vozového parku, vyjma náhradních vozidel, nesmí být dle údajů v technických průkazech vyšší než 6 let. Současně musí všechna vozidla splňovat požadavky Nařízení vlády č. 63/2011 Sb. z února 2011 o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a

bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících

### 3.1.2. Evidence dopravních prostředků používaných k plnění smlouvy

Uchazeč je povinen vést pro potřeby zadavatele evidence všech dopravních prostředků používaných k plnění této smlouvy (včetně provozních záloh), a to v následující struktuře:

Registr. Značka	Tovární značka	Typ	Délka (m)	Kategorie (M,S,V)	Počet míst k sezení	Počet míst k stání	Rok výroby	Nízko-podlažní (ano/ne)	Klimatizace (ano/ne)
-----------------	----------------	-----	-----------	-------------------	---------------------	--------------------	------------	-------------------------	----------------------

Evidenci dopravních prostředků je uchazeč povinen předkládat zadavateli:

- a) nejpozději 10 dní před zahájení plnění předmětu veřejné zakázky
- b) nejpozději 10 dní před každou změnou dopravního prostředku (zařazení do provozu/vyřazení z provozu); v případě změny dopravního prostředku z důvodů nepředvídatelných okolností (havárie, požár atp.) předloží dopravce objednateli evidenci dopravních prostředků bezodkladně poté, co se dodavatel o této události dozvěděl.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že výše uvedené podmínky platí kumulativně.

### 3.1.3. Kategorie vozidel

Pro stanovení kategorie vozidel je rozhodující údaj o počtu míst k sezení a počtu míst celkem.

Typ (kategorie)	Označení	Počet dveří	Počet míst (minimálně)	
			sezení	celkem
Autobus malý	M	2	15	35
Autobus střední	S	3	20	70
Autobus velký	V	3	25	90

### 3.1.4. Vybavení vozidel

Za standardní vybavení vozidla a služby se považují:

1. Přední směrový elektronický panel nebo tabule,
2. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule,
3. Zadní elektronický panel nebo tabule,
4. Elektronický vizuální informační systém,
5. Dveře vozidla,
6. Čtečky bezkontaktních čipových karet,
7. Signalizační zařízení uvnitř vozidla,

8. Komunikace vozidla s okolím,
9. Informační vitríny,
10. Informační piktogramy,
11. Schránka na letáky (atest na umístění ve vozidlech MHD),
12. Informace pro cestující ve vozidlech,
13. Klimatická a světelná pohoda vozidel,
14. Stáří a technický stav vozidel,
15. Čistota a vzhled vozidel,
16. Vnější vzhled vozidel,
17. Elektronický akustický informační systém včetně komunikačního systému pro nevidomé
18. Nízkopodlažnost vozidla,
19. Systém GPS pro sledování vozidel.

Za nadstandardní vybavení vozidla se považuje:

1. Výsuvná plošina umožňující nástup méně pohyblivých cestujících (ve variantě ovládané manuálně anebo ve variantě automatické dle volby dopravce),
2. Zadržné mechanismy umožňující uchycení invalidního vozíku pro tělesně postižené k vozidlu,
3. LCD panel pro možnost promítání informací popř. reklam.

Nadstandardní vybavení vozidel není v současné době nezbytné pro provozování vozidel na linkách. Nadstandardní vybavení vozidel musí být vždy vybaveno nové vozidlo vyjma bodu 3.

#### **3.1.4.1. Přední směrový elektronický panel nebo tabule**

Všechna vozidla musí být vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku. Na panelu bude vždy zobrazeno číslo linky vlevo a bude využívat celé výšky tabule (pouze trojmístné např. 202) a konečná zastávka spoje. Konečné zastávky na území města Česká Lípa nebude uváděn název města (pouze např. Sídliště Lada). Zobrazovaný text nesmí být pohyblivý.

Ve výjimečných odůvodněných případech lze místo elektronického panelu lze použít osvětlenou čelní tabuli o rozměrech 20 x 50 cm (+/- 10%) s číslem linky umístěnou na čelním okně na pravé straně uvnitř vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

#### **3.1.4.2. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule**

Všechna vozidla MAD jsou vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla nebo na střeše vozidla (tzv. nika). Na panelu bude vždy zobrazeno číslo linky (pouze trojmístné, např. 202), trasa (případně orientačně významné nácestné zastávky) a název konečné zastávky linky.

Boční směrový panel je určen k přehledné informaci o směru jízdy cestujícím při nástupu do autobusu bez nutnosti vidět přední nebo zadní směrový elektronický panel.

Místo elektronických panelů lze použít, pouze však ve výjimečných odůvodněných případech,



oboustrannou boční směrovou tabuli o velikosti 20 x 60 cm (+/- 10%) umístěnou uvnitř vozidla na pravé straně vozidla nebo na střeše vozidla (tzv. nika) tak, aby byla čitelná při bočním pohledu na autobus. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. Tabule musí obsahovat číslo linky, trasu (případně orientačně významné nácestné zastávky) a konečnou zastávku linky. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

V případě zařazení kloubového vozidla do vozového parku musí být v zadní části mezi třetími a čtvrtými dveřmi vybaveno dalším bočním směrovým elektronickým panelem.

Místo dalšího elektronického panelu u kloubového vozidla lze použít, pouze však ve výjimečných odůvodněných případech, boční směrovou tabuli o rozměrech 20 x 60 cm (+/- 10%) umístěnou uvnitř vozidla na pravé straně vozidla nebo na střeše vozidla (tzv. nika) tak, aby byla čitelná při bočním pohledu na autobus. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. Tabule musí obsahovat číslo linky, trasu (případně orientačně významné nácestné zastávky) a konečnou zastávku linky. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

#### **3.1.4.3. Zadní elektronický panel nebo tabule**

Všechna vozidla MAD musí být v zadní části vozidla vybavena osvětleným elektronickým panelem umístěným v horní nebo dolní části zadního okna na pravé straně vozidla. Na panelu je uvedeno číslo linky. (pouze trojmístné např. 202). Zobrazované číslo linky nesmí být pohyblivé.

Místo elektronického panelu lze použít osvětlenou zadní tabuli o velikosti 26 x 22 cm (+/- 10%) s číslem linky umístěnou uvnitř ve spodní nebo horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

#### **3.1.4.4. Elektronický vizuální informační systém - vnitřní přední**

Každé vozidlo standardu MAD musí být vybaveno dvouřádkovým elektronickým vizuálním informačním systémem (nejčastěji z červených LED diod) umístěný uprostřed stropu v přední části vozidla. Kloubové vozidlo musí být v zadní části za kloubem vybaveno dalším elektronickým informačním panelem. Na panelu je střídavě zobrazován aktuální čas, číslo linky, směr jízdy, následující zastávka, případně další dopravní informace.

#### **3.1.4.5. Dveře vozidla**

Vozidla kategorie S a V musí disponovat minimálně třemi dveřmi, kategorie M minimálně dvěma. Z toho vždy minimálně jedny musí umožňovat nástup a výstup cestujících s dětským kočárkem a osob na invalidním vozíku. Rozměry vstupních a výstupních určují shora uvedené normy.

#### **3.1.4.6. Čtečky bezkontaktních čipových karet**

1. Vozidla MAD musí být vybavena alespoň jednou čtečkou BČK.
2. Všechny čtečky BČK
  - musí umožňovat čtení a zápis na BČK typu MIFARE Standard i MIFARE DESFire,
  - musí umožňovat výdej elektronického jízdního dokladu minimálně do tarifních zón sousedících se zónou, ve které je vozidlo standardu MADCL1 používáno.

#### **3.1.4.7. Signalizační zařízení uvnitř vozidla**

Všechna vozidla MAD musí být vybavena funkčním signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o:

- nutnosti nouzového zastavení,
- výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.,
- zastavení vozidla na znamení.

#### **3.1.4.8. Komunikace vozidla s okolím**

Každé vozidlo standardu MADCL1 musí umožnit komunikaci řidiče s dispečinkem příslušného dopravního podniku, popř. centrálního dispečinku je-li zřízen.

#### **3.1.4.9. Informační vitríny**

1. Každé vozidlo standardu MADCL1 musí být vybaveno alespoň jednou informační vitrínou (standardizovaná informační plocha) umožňujícími umístění alespoň 1 listu ve formátu A3 na šířku).
2. Dopravce umožní umístění min. 2 kusů letáku pro účely města a jeho příspěvkových organizací v min. formátu A4 (bezúplatně).

#### **3.1.4.10. Informační piktogramy**

Každé vozidlo MAD musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- 1) Symboly na vnější straně vozidla:
  - a) dveře určené pro nástup s kočárkem,
  - b) dveře určené pro nástup, umístěné na dveřích vozidla prioritně určených pro nástup, bílá šipka v modrém kruhovém poli (obdoba příkazové dopravní značky C2a)
  - c) dveře určené prioritně pro výstup, umístěné na dveřích prioritně určených pro výstup, bílý obdélník v červeném kruhovém poli (obdoba zákazové dopravní značky B2),
  - d) dveře určené pro nástup osob na vozíčku nebo hůře pohyblivých osob,
  - e) tlačítko pro výsuv plošiny (u vozidel s výsuvnou plošinou) nebo tlačítko pro osoby se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku,
  - f) označení bezbariérového vozidla v čele,
  - g) logo nebo obchodní název dopravce,
  - h) logo IDOLu.
- 2) Symboly uvnitř vozidla
  - a) zastavíme na znamení,
  - b) nouzová signalizace k řidiči,
  - c) sedadlo pro tělesně postižené,
  - d) plocha pro kočárek,
  - e) prodej jízdenek u řidiče,
  - f) tlačítko pro výsuv plošiny pro vozíček a kočárek (u vozidel s výsuvnou plošinou),
  - g) nouzové otevření dveří,
  - h) lékárnička,
  - i) hasicí přístroj.

V případě, že je piktogram doplněn textem, musí být v českém jazyce. Uvádění piktogramů na papíře nalepených na oknech a popisků v jiném než českém jazyce je nepřípustné.

#### **3.1.4.11. Schránka na letáky**

Schránka na letáky bude umístěna na viditelném a pro cestující snadno dostupném místě ve vozidle. Do schránky bude možné umísťovat jednak letáky o formátu A4 a také letáky o velikosti 1/3 formátu A4.

#### **3.1.4.12. Informace pro cestující ve vozidlech**

Jakékoli informační nebo reklamní materiály mohou být ve vozidlech standardu MADCL1 vyvěšeny pouze v informačních vitrínách, fabionech, případně ve schránce na letáky. Toto ustanovení se nevztahuje na materiály rozdávané řidičem.

Výjimku z tohoto pravidla tvoří pouze samolepící informační nebo reklamní fólie, které lze umístit jak zevnitř tak i zevně vozidla za dodržení příslušných norem a předpisů.

Každé samostatné vozidlo MADCL1 vybaveno jednotnou sadou informačních materiálů umístovaných pouze do informačních vitrín určených pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů MADCL1. Tato sada se skládá z následujících součástí:

- Výtah ze smluvních přepravních podmínek,
- výtah z tarifu a smluvní pokuty,
- plán sítě linek zóny v IDOL a blízkého okolí,
- aktuální informace o změnách v dopravě.

Do dalších vitrín ve vozidle může dopravce umísťovat další informační materiály odpovídající Standardu informování cestujících nebo jiné reklamní materiály.

Jako nadstandard, lze pro promítání informací využít i LCD panel umístěný v místě, za pracovištěm řidiče. Panel musí být řádně a bezpečně upevněn.

#### **3.1.4.13. Klimatická a světelná pohoda vozidel**

Technický stav vozidel MAD musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo. Řidiči všech vozidel MAD jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5°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 hlavní osvětlení prostoru pro cestující.

Všechna nová vozidla musí být vybavena klimatizací v prostoru pro cestující. Řidič je povinen používat regulaci topení a klimatizace v závislosti na vnější teplotě. Vozidlo bude vybaveno zařízením umožňujícím řidiči orientační přehled o aktuálním stavu teploty vně i uvnitř vozidla. Klimatizací prostoru bude řidič zlepšovat klimatickou pohodu uvnitř vozidla, avšak do rozdílu venkovní a vnitřní teploty maximálně 5°C.

#### **3.1.4.14. Stáří a technický stav vozidel**

Vozidla standardu MAD 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. Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně jeden kočárek a vyznačeno 6 míst pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace. V dopravním prostředku upraveném pro přepravu pohybově hendikepovaných cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

Obměna vozidlového parku dopravce se řídí plánem obnovy. Vozidla musí splňovat minimálně emisní normu Euro 4. Nová vozidla, zařazená do provozu v průběhu plnění zakázky, musí splňovat minimálně emisní normu Euro 6 a vyšší. Výjimku tvoří historické autobusy nasazované k reklamním a kulturním akcím, nebo na nostalgických linkách.

Maximální stáří jednotlivého vozidla nepřesáhne 12 let, průměrné stáří všech vozidel nesmí přesáhnout 6 let. Náhradní vozidla se do výpočtu průměrného stáří nezapočítávají.

#### **3.1.4.15. Čistota a vzhled vozidel**

Vozidla provozovaná v MAD musí být vně i uvnitř čistá. Dopravce za tím účelem je povinen zajistit čištění interiéru nejméně jednou v každém dni provozu dopravního prostředku a čištění exteriéru přiměřeně klimatickým podmínkám. Dopravce je povinen vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel, tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky odboru dopravy MěÚ Česká Lípa.

#### **3.1.4.16. Vnější vzhled vozidel**

Vozidla standardu MADCL1 musí být buď na čele vozidla, nebo na jeho pravém boku v přední části výrazně označena logem a obchodním jménem (názevem) dopravce.

#### **3.1.4.17. Elektronický akustický informační systém**

Každé vozidlo MAD musí být vybaveno elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače. V hlášení zastávek na území města Česká Lípa bude vypuštěn název města (např. zastávka Česká Lípa, Sokolská, bude hlášena pouze jako Sokolská). Hlášena bude vždy zastávka stávající a po odjezdu ze zastávky, zastávka následující (např. Sokolská, příští zastávka Erbenova).

Součástí akustického elektronického informačního systému vozidel je i informační systém pro nevidomé, který se skládá z vybavení vozidla přijímačem signálu z osobního vysílače nevidomého a automatického nahlášení čísla linky (poslední trojčíslí licenčního čísla linky) a směru jízdy po vyžádání nevidomým. Řidič vozidla vybaveného akustickým elektronickým informačním systémem je povinen tento systém používat.

#### **3.1.4.18. Nízkopodlažnost vozidla**

V den zahájení provozu musí být 100% vozidel dopravce využívaných provozovaných v MAD, Česká Lípa, tj. včetně záloh, vozidly nízkopodlažními.

Za nízkopodlažní vozidlo se ve standardu MADCL 1 rozumí vozidlo, kde podle současných platných směrnic u nejméně jedné dveří pro výstup a jedné dveří pro nástup cestujících (např. vpředu

a uprostřed) je nástupní výška max. 34 cm nad úroveň vozovky. Tento výškový rozdíl je zároveň jediným náhlým výškovým rozdílem, který je nutno překonat na cestě nástup - odbavení - zaujmutí místa cestujícím, případně opačně při výstupu. Jako nízkopodlažní vozidla se tedy rozumí vozidla, kde tento usnadněný přístup mohou využívat všichni cestující bez rozdílu, mají-li tento úmysl (bez nutnosti žádosti nebo znamení k řidiči). Za nízkopodlažní vozidla se zejména nepovažují vozidla, kde je nutné pro snížení nástupu na tuto úroveň a užití těchto kvalit žádat řidiče např. o vysunutí plošiny pro invalidní vozík/kočárek.

#### **3.1.4.19. Systém GPS pro sledování vozidel**

Všechna vozidla MAD musí být vybavena lokalizačním systémem na bázi GPS. Dopravce je povinen poskytovat data o poloze, v předepsaném formátu, jednotlivých vozidel online do systému určeného Objednatelem. Data mohou být použita pro provoz informačních systémů určených pro cestující veřejnost.

### **3.2. Standard MADČL2 – Náhradní vozidla MADČL**

Standardu MADČL1 musí vyhovovat všechna vozidla dopravce, která jsou dle Smlouvy určena k plnění zakázky, tzn. vozidla základní vozidla přiřazená k jednotlivým oběhům a vozidla záložní.

V případě, že nastane situace, kdy záložní vozidla nemohou pokrýt výpadky základních vozidel, může dopravce na nezbytně nutnou dobu použít náhradní vozidla. Tato vozidla mohou být i dočasně pronajata od jiných subjektů. Náhradní vozidla musí splnit Standard MADČL1 s výjimkami: 4,9,11,16,17,19.

## **4. Provozní standardy**

### **4.1. Dispečerské řízení provozu**

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

- operativní nahrazování autobusů záložními nebo náhradními vozidly
- řešení mimořádných událostí a situací v dopravě
- kontrolu a operativní řízení pomocí pojízdného dispečera

### **4.2. Standard MADČL3 – Provozní záloha**

Provozní zálohou se rozumí pohotovostní vozidlo připravené vyjet na trať nejpozději 10 minut po ohlášení výpadku tak, aby na místo, odkud bude nahrazovat, dojelo nejpozději 45 minut od svého výjezdu.

Dopravce je povinen udržovat takovou provozní zálohu, aby byl schopen zabezpečit všechny jím provozované spoje uvedené v jízdním řádu.

Za provozní zálohu se nepovažují vozidla, která jsou ve stavu oprav.

### **4.3. Standard MADČL4 - Přesnost provozu**

1. Dopravce je povinen dodržovat stanovené normy pravidelnosti a plynulosti jím poskytovaných služeb, jež vyplývají z časového a místního vymezení jednotlivých spojů dle

schválených jízdních řádů.

2. Provoz MAD je přesný, jestliže vozidla, která přepravují cestující, dodržují při odjezdu ze zastávek jízdní řád s povolenou odchylkou 0 až -2 minuty (0 až -120 sekund). Záporné hodnoty (-) znamenají pozdní odjezd, kladné hodnoty (+) předčasný odjezd.
3. Při trvajícím stavu odchylky na jednotlivém spoji pozdního odjezdu nad Práh nepřijatelnosti, bude při nejbližší změně JR zjednána náprava, přiměřeným prodloužením jízdní doby daného spoje.
4. Předčasný odjezd ze zastávky je nepřipustný.
5. V případě, že je reálná jízdní doba na spoji nebo spojích, výrazně kratší, nežli jízdní doba uváděná v jízdním řádu a hrozí dlouhé čekání vozidla na zastávce a tím i předčasný odjezd ze zastávky, bude při nejbližší změně JR zjednána náprava, přiměřeným zkrácením jízdní doby daného spoje, nebo spojů tak, aby nebyl překročen práh nepřijatelnosti.
6. V případě informace o předčasném odjetí spoje od cestujících nebo OD MěÚ Česká Lípa, je dopravce povinen, toto prověřit, informovat o řešení OD MěÚ Česká Lípa a doloží jej vždy výpisem z odbavovacího strojeku vozidla, nebo jiným dokladem jednoznačně prokazujícím čas odjezdu.
7. Dopravce je povinen udržovat přiměřenou zálohu vozidel pro případ výpadku. Pokud technický stav vozidla nedovoluje jeho další jízdu, je v případě, že do příjezdu dalšího spoje se stejnou trasou a stejnou nebo vzdálenější konečnou stanicí zbývá více než 20 minut, Dopravce povinen zajistit přepravu cestujících z místa předčasného ukončení jízdy vozidla dále v pravidelné trase předčasně ukončeného spoje.
8. V případě, že kapacita vozidla na daném spoji dané linky nebude opakovaně uspokojovat poptávku po dopravě, je dopravce povinen nasadit další (posilový) vůz o dostatečné kapacitě, tak aby byla poptávka uspokojena. Případnou nutnost trvalého zvýšení přepravní kapacity nasazením dalšího vozidla projedná dopravce s objednatelem postupem daným Smlouvou.
9. O výpadku, nebo výrazném zpoždění spojů překračující práh nepřijatelnosti bude nejpozději následující pracovní den informován odbor dopravy MěÚ Česká Lípa a to na kontaktní e-mailovou adresu.

Definice standardu	Provoz MAD je přesný, jestliže vozidla, která přepravují cestující, dodržují při odjezdu ze zastávek jízdní řád s povolenou odchylkou 0 až -2 minuty (0 až -120 sekund). Záporné hodnoty (-) znamenají pozdní odjezd, kladné hodnoty (+) předčasný odjezd.
Parametry žádoucího stavu	Dodržování času stanoveného jízdním řádem při odjezdu ze zastávek s povolenou odchylkou 0 až -2 minuty (0 až -120 sekund).

Parametry vyhovujícího stavu	Odchyly od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti. Při větších odchylkách, kdy by byl překročen práh nepřijatelnosti, musí být chybějící spoj zajištěn náhradní dopravou.
Práh nepřijatelnosti	Vozidla, která přepravují cestující, odjíždějí ze zastávky před stanoveným časem (odchylka od jízdního řádu +1 sekunda) nebo později než 5 min (odchylka od JŘ větší než -300 sekund)

#### 4.4. Standard MADČL5 - Odbavení cestujících

Nástup cestujících je umožněn pouze předními dveřmi, vyjma tělesně postižených, kočárků, nebo neurčí-li schválené Přepravní podmínky jinak.

Výstup cestujících bude umožněn ostatními dveřmi.

Dopravce je povinen provozovat městskou autobusovou dopravu (MAD) dopravními prostředky k tomu způsobilými, tj. zejména umožňujícími výměnu cestujících v zastávkách, přepravu nejméně jednoho dětského kočárku (o možnosti přepravy 2 kočárků rozhodne řidič na základě aktuální obsazenosti vozidla) nebo invalidního vozíku

MAD Česká Lípa je součástí IDS IDOL. Odbavovací zařízení musí splňovat všechny podmínky v rámci IDOL, a to nejpozději v den zahájení provozu.

#### 4.5. Standard MADČL6 - Informace pro cestující

##### 4.5.1. Jízdní řády

MAD v České Lípě je provozována na schválených linkách a zastávkách označených názvy. Spoje na těchto linkách jsou určeny časovými polohami. Tyto údaje obsahuje jízdní řád.

Platné jízdní řády jsou pro potřeby cestující veřejnosti umístěny na zastávkách linek MAD. Kromě zastávkových jízdních řádů je dopravce povinen vydávat i jízdní řády kapesní, které jsou k dispozici na informačním centru dopravce za úplatu. Kapesní jízdní řády obsahují i schéma sítě MAD. Kapesní jízdní řády je možné po dohodě s objednatelem distribuovat též v Regionálním turistickém informačním centru Česká Lípa.

Aktuální jízdní řády dopravce zveřejňuje též na svých internetových stránkách a v celostátním informačním systému IDOS. Na internetových stránkách města Česká Lípa bude umožněn přístup na internetové stránky dopravce.

#### **4.5.2. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem**

Dopravce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linky s alespoň jedním číslem celostátní pevné sítě a alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM. Dopravce je povinen zajistit, že telefonní informační linky budou v provozu každý den po celou dobu provozu dopravce (tedy vždy od doby vyjetí prvního spoje do doby ukončení jízdy posledního spoje daného dne).

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

Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování, která bude fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že reakční doba platí pro dotazy ke spojení, tarifům a službám Dopravce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů.

O stížnostech a reklamacích, připomínkách k dopravě popř. jiných dotazů bude informován Objednatel. O stížnostech, reklamacích a připomínkách k dopravě popř. jiných dotazech bude takto informovat i Objednatel Dopravce, popř. si vyžádá jeho stanovisko.

Dopravce je povinen zajistit, že operátoři telefonních informačních linek i obsluha elektronické adresy budou schopni poskytovat detailní informace o přepravních službách dopravce, zejména informace o jízdních řádech, tarifech a přepravních podmínkách Dopravce.

#### **4.5.3. Informace poskytované v prodejní a informační kanceláři**

1. Dopravce zajistí před zahájením provozu otevření a provoz informační kanceláře dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky. Dopravce je povinen zřídit nejméně jednu informační kancelář v oblasti plnění smlouvy a její umístění musí být předem písemně odsouhlaseno Objednatelem. Možné lokality umístění jsou vyznačeny barevně na mapě, která tvoří přílohu těchto Standardů. Pro tento účel je možné využít i Městského informačního centra Opuscard. Podmínkou je bezbariérový přístup. Náklady spojené s pronájmem prostor a s jejich vybavením pro účely plnění služby (nábytek, infrastruktura IT a konektivita) jsou součástí nabídky dopravce.
2. Kancelář musí mít jedno přepážkové pracoviště, vybavené odpovídajícími informačními technologiemi pro výrobu Opuscard, zejména:
  - PC se základními periferiemi (myš, klávesnice, monitor,
  - web kamera, scanner,
  - bezkontaktní čtečka Omnikey,
  - tiskárna A4, popř. tiskárna účtenek)
  - Tiskárna karet schválená k provozu Objednatelem (např. Datacard CD800)
  - Stabilní konektivita na internet: např. připojení přes LTE
  - Zařízení pro kompletní prodej produktů IDOL, dodá KORID LK



3. Rozsah plnění:

- Pořízení dat ze žádostí a z osobních dokladů, změny dat držitelů a příprava podkladů pro personalizaci karet
- Výroba a výdej osobních karet z podkladů na počkání
- Registrace jiných nosičů identity a jízdného zařazených do systému IDOL/OPSUCARD (mimo kartu Opuscard).
- Prodej anonymních karet, všech tarifních produktů IDOL a zboží v souvislosti s IDS IDOL a systémem OPUSCARD, dobíjení el. peněženek na Opuscard
- Vedení příruční spisovny pro veškeré dokumenty související s kartou Opuscard či jinými médii
- Jedna telefonní linka pro styk s veřejností obsluhovaná v průběhu provozní doby
- Součinnost při přípravě distribučních dávek na Centrální pracoviště KORID LK v Liberci a příjmu dávek z Centrálního pracoviště
- Prodej speciálních produktů (turismus, obaly na karty, klíčenky apod.)
- Umožnění prodeje tarifních produktů jiných dopravců (pouze v případě, že Dopravce nabídne v rámci kritérií kvality)
- Příjem a vyřízení reklamace
- Výpis z elektronické peněženky na SW, který dodá KORID LK
- Potvrzování slevových produktů IDOL a MAD (studentské a žákovské jízdné atd.) se zápisem na kartu
- Informace o jízdních řádech, prodej tiskovin (např. JŘ) ve vztahu k IDOL a MAD
- Distribuce tiskovin ve vztahu k IDOL a MAD

4. Kancelář bude otevřena nejméně po dobu osmi hodin v pracovní dny.

5. Informační služby bude poskytovat k tomu proškolený pracovník Dopravce.

6. Požadavky na obslužný personál:

- Slušné vystupování, zvládnutí krizové komunikace
- Plná komunikace v českém nebo slovenském jazyce
- Základní komunikace v jednom světovém jazyce (EN/DE) (pouze v případě, že Dopravce nabídne v rámci kritérií kvality)
- Základní znalost GDPR, Zákona na ochranu osobních údajů a jeho aplikace do procesů KMČL

7. V prodejní a informační kanceláři musí být na dobře viditelném místě zveřejněno označení prodejny, otevírací doba, a kontaktní adresy včetně telefonů na odpovědné pracovníky Dopravce. Cestujícím musí být dále k dispozici ceník zboží a služeb, plánek sítě; letáky o změnách, jízdní řády, ceníky jízdného a v dostatečném množství žádosti o vydání čipových karet.

Definice standardu	<p>V prodejní a informační kanceláři musí být vyznačeny následující údaje a informace: označení prodejny, otevírací doba, kontaktní adresy a telefony;</p> <p>ceník zboží, plánek sítě; letáky o změnách, jízdní řády, ceníky jízdného, žádosti o vydání čipových karet.</p> <p>v provozu musí být telefon, e-mail, internet, zařízení pro nabíjení karet Opuscard,</p> <p>V otevírací době musí být dispozici zákazníkům nejméně 1 pracovník</p>
Parametry žádoucího stavu	<p>Stav a aktuálnost informací a sortimentu zboží musí odpovídat standardu.</p> <p>Zařízení pro nabíjení čipových karet musí být v provozu.</p> <p>Náhrada nevyhovujících a nepoužitelných informací do následujícího otevření.</p>
Parametry vyhovujícího stavu	<p>Odchylky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.</p>
Práh nepřijatelnosti	<p>Informace, ceník, otevírací doba - chybějí nebo nesprávné, nečitelné, neúplný sortiment zboží.</p> <p>Zařízení pro nabíjení čipových karet není v provozu.</p> <p>V otevíracích hodinách není k dispozici, alespoň jeden pracovník.</p>

#### 4.5.4. Informace poskytované prostřednictvím internetu

1. Internetová stránka musí obsahovat základní informace o dopravci, o dopravě, o tarifu a přepravních podmínkách, jízdních řádech včetně jízdních řádů do mobilních telefonů.
2. Obsah informací musí být trvale aktualizovaný.

Definice standardu	<p>Internetová stránka musí obsahovat základní informace o dopravci, o dopravě, o tarifu a přepravních podmínkách jízdních řádech včetně jízdních řádů do mobilních telefonů.</p> <p>Obsah informací musí být trvale aktualizovaný.</p>
Parametry žádoucího stavu	<p>Stav a aktuálnost informací musí odpovídat standardu.</p> <p>Oprava nesprávné informace do příštího pracovního dne.</p>
Parametry vyhovujícího stavu	<p>Odchylky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.</p>
Práh nepřijatelnosti	<p>Chybná zásadní informace.</p>

#### 4.5.5. Informace poskytované ve vozidlech

1. Vozidla musí být vybavena informačními schránkami, fabiony a piktogramy podle požadavků standardu MADCL1.
2. Vozidlová orientace musí vyhovovat standardu MADCL1. V případě nefunkčnosti předních a zadních elektronických informačních tabulí, je povinností dopravce zajistit, na dobu nezbytně nutnou, vozidlovou orientaci náhradním způsobem dle standardu MADCL1.
3. Vozidlová hlášení zastávek musí vyhovovat standardu MADCL 1, musí být dostatečně hlasité a v případě dočasné poruchy zařízení nebo výpadku GPS, bude zajištěno hlášení buď manuálním ovládním na strojku řidiče, nebo bude provádět hlášení přímo řidič vozidla, pokud mu to technické parametry vozidla umožňují a v případě, že je vozidlo obsazeno nejméně jedním cestujícím. Toto platí i při odklonu z trasy.
4. Čtečka čipových karet, odbavovacích strojek a tiskárna jízdních dokladů musí být vždy funkční. V případě poruchy jakéhokoli ze jmenovaných zařízení, je povinen dopravce zajistit jeho opravu nebo výměnu na nejbližší konečné zastávce. Pokud by délka opravy nebo výměny funkčního zařízení nebyla z technických, nebo časových důvodů možná, je dopravce povinen zajistit spoj nebo spoje záložním vozidlem s funkčním zařízením. Provozování vozidla bez funkční čtečky čipových karet, tiskárny jízdních dokladů nebo odbavovacího strojek, mimo možností v tomto článku uvedených, je nepřipustné.

Definice standardu	<p>Na vozidle musí být následující informace:</p> <p>Statické informace: Obsah fabionů (je-li jimi vozidlo vybaveno), informačních schránek a piktogramy podle požadavků MADCL1. Oprava nebo náhrada chybějících informací do 24 hodin.</p> <p>Vozidlová orientace: Číslo linky, cíl, zastávka a doplňkové informace podle technologie na vozidle. Vše podle požadavků MADCL1.</p> <p>Vozidlová hlášení: Digitální hlásič v provozu. Při odklonech osobní hlášení řidiče.</p> <p>Čtečka čipových karet, odbavovací strojek, tiskárna jízdních dokladů: Čtečky čipových karet a tiskárna jízdních dokladů musí být umístěny v dostupném prostoru nástupních dveří, na madle nebo držáku. Všechna zařízení musí být v provozu.</p>
Parametry žádoucího stavu	Stav a aktuálnost informací musí odpovídat standardu.

	<p>Odstranění nesprávných statických informací a doplnění chybějících informací v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 24 hodin od sdělení výsledku kontroly dopravci nebo zjištění závady dopravcem.</p> <p>Úprava nebo doplnění nesprávné či chybějící vozidlové orientace (i v případě nefunkčnosti elektronických informačních panelů) nejpozději na nejbližší konečné zastávce.</p> <p>Dočasná nefunkčnost čtečky, tiskárny jízdních dokladů nebo odbavovacího strojek: dočasně nefunkční čtečka, tiskárna nebo odbavovací strojek musí být opraven nejpozději na nejbližší konečné zastávce. V případě závažné závady musí být: i) nahrazena čtečkou, tiskárnou jízdních dokladů nebo odbavovacím strojkem funkčním (pokud to časový prostor a technické možnosti na nejbližší konečné dovolují), ii) v případě nelze provést opravu nebo výměnu závadné čtečky, tiskárny jízdních dokladů nebo odbavovacího strojek, musí být vozidlo nahrazeno vozidlem záložním s funkční čtečkou čipových karet, tiskárnou jízdních dokladů a odbavovacím</p>
Parametry vyhovujícího stavu	Odchytky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.
Práh nepřijatelnosti	<p>Fabiony, schránky na informace - neplatná informace. Piktogramy chybějí nebo nesprávně aplikované.</p> <p>Linka a směr nesprávné.</p> <p>Ve vybaveném vozidle hlášení nesprávné, slabě nebo chybějící (ani osobně řidičem).</p> <p>Čtečka čipových karet nebo odbavovací strojek nefunkční.</p>

#### 4.5.6. Informace poskytované na zastávkách MAD

1. Zastávkový označnický musí být vybaven, dopravní značkou IJ 4a, označením tarifní zóny, čísla linek (pouze poslední trojčíslí), které v zastávce zastavují, názvem zastávky (pouze bližší určení místa např. Hlavní nádraží), plochou pro umístění jízdních řádů nebo informací,
2. Zastávku je možné vybavit informační vitrinou nebo samostatně stojícím informačním panelem.
3. V případě samostatně stojícího informačního panelu, bude panel obsahovat jízdní řády rozčleněné do směrů, informace o tarifu a plánek sítě MAD v České Lípě popř. mapku zóny s nejbližším okolím.
4. Čísla linek na označnicku provozovaných v režimu MAD budou označeny červenými číslicemi, linky v příměstském režimu modrými číslicemi.

5. V schématické mapě sítě MAD budou schématicky naznačené trasy jednotlivých linek se zastávkami a přestupními body. Dále budou obsahovat piktogramy důležitých objektů a míst v České Lípě dle požadavků Objednatele. Schéma sítě MAD bude vytištěno tak, aby nepodléhalo zkáze, a bude volena taková velikost, aby bylo čitelné. Jazykové mutace jsou povoleny.
6. Pokud to vybavení zastávky nebo označníku dovoluje, budou zde umístěny informace o tarifu.
7. Schématická mapa sítě MAD bude umístěna na významných zastávkách a všech autobusech.

## 4.6. Standard MADČL7 – kultura poskytované dopravní služby

### 4.6.1. Ve vozidlech

1. Dopravce zajistí, že všichni řidiči dopravních prostředků na spojích provozovaných při plnění této smlouvy budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností opatřeni stejnokrojem, ten je jednotný u všech řidičů v provozu. Řidiči budou při komunikaci s cestující veřejností jednat v českém jazyce popřípadě v slovenském jazyce.
2. Kouření ve vozidle je nepřipustné.
3. Řidič na požádání cestujícího poskytne informace o dopravě, nebo oprávněnou vyžádanou pomoci, splní oprávněný požadavek zákazníka (vysunutí plošiny pro vozíčkáře apod.), to vše bez zbytečného prodlení.
4. Řidič je povinen chovat se slušně, zdrženlivě a skromně vystupovat.

Definice standardu	<p>Vozidlo:</p> <p>Čistota vozidla: Udržovaný a neznečištěný povrch. Čistá sedadla, madla, podlahy, okna a předměty. Bez prachu a hrubých nečistot.</p> <p>Klima: Osvětlení takové, aby se dalo číst. Větrání a vytápění odpovídající venkovní teplotě a vlhkosti. Bez zápachu.</p> <p>Pohodlí: Volná místa aspoň ke stání. Neobtěžující způsob jízdy.</p> <p>Typ vozidla: Typ předepsaný jízdním řádem (kapacita vozidla, výška podlahy apod.)</p> <p>Personál:</p> <p>Vzhled: Upravený a čistý vzhled, uniforma podle vnitřního řádu dopravce.</p> <p>Přijetí: Poskytnutí informace o dopravě, poskytnutí oprávněně vyžádané pomoci, splnění oprávněného požadavku zákazníka, to vše bez zbytečného prodlení. Slušné, zdrženlivé a skromné vystupování.</p>
--------------------	---

Parametry žádoucího stavu	<p>Stav vozidla i řidiče musí odpovídat standardu.</p> <p>Typ vozidla musí odpovídat jízdnímu řádu.</p> <p>Odstranění závad do 2 hod. po nahlášení, nejpozději do příštího výjezdu vozidla.</p>
Parametry vyhovujícího stavu	<p>Odchytky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.</p>
Práh nepřijatelnosti	<p>Vozidlo:</p> <p>Čistota vozidla: Zvenku - počmárané, oprýskané, špinavé, zablácené, zasolené. Uvnitř - počmárané, špinavá sedadla a okna, nános na podlaze, prach i na nepřístupných místech.</p> <p>Klima: Tma, že se nedají číst údaje na jízdence a letáky ve fabionech, nebo schránkách na letáky, horko bez ventilace, zima bez topení, nadměrné vytápění, vydýchaný vzduch, stopy kouře z cigarety.</p> <p>Pohodlí: Přeplněné vozidlo nad obsaditelnost, nemožnost nastoupit do následujícího spoje. Nebezpečná jízda.</p> <p>Personál: Neupravenost a hygienické závady osobního vzhledu.</p> <p>Špinavý anebo nevyžehlený stejnokroj. Civil anebo nevhodné součástky a doplňky stejnokroje. Nepřívětivé chování.</p>

#### 4.6.2. V prodejně a informační kanceláři:

1. Prodejní a informační kancelář musí být vždy čistá, bez zápachu, dostatečně osvětlená.
2. Doprovodce zajistí, aby personál měl upravený a čistý vzhled a popřípadě vybaven uniformou, dle vnitřního řádu dopravce.
3. Doprovodce zajistí, aby byl cestující vždy vlídně přijat a obsluha vystupovala slušně, zdrženlivě a skromně.
4. Špinavá kancelář, nedostatečné osvětlení, neupravený vzhled obsluhy, nepodání informace, nesplnění oprávněného požadavku je nepřijatelné.

<p>Definice standardu</p>	<p>Prodejna:</p> <p>Čistota: Čistá okna, podlahy a předměty (beze šmouh), nepřeplněné odpadkové nádoby, beze zápachu, čisté kliky, bez odpadků a odložených předmětů, uklizené okolí.</p> <p>Pohodlí: Čekání max. 5 minut, dostatečné osvětlení přepážky pro čtení a manipulaci s penězi, ochrana zákazníka před povětrností, v interiérech příjemná tepelná pohoda a větrání.</p> <p>Personál</p> <p>Vzhled: Upravený a čistý vzhled, popř. uniforma podle vnitřního řádu dopravce.</p> <p>Přijetí: Poskytnutí informace o dopravě, poskytnutí oprávněně vyžádané pomoci, splnění oprávněného požadavku zákazníka, to vše bez zbytečného prodlení. Slušné, zdrženlivé a skromné vystupování.</p>
<p>Parametry žádoucího stavu</p>	<p>Stav objektu i personálu musí odpovídat standardu.</p> <p>Odstranění závad do 2 hod. po nahlášení, nejpozději do příštího otevření prodejny.</p>
<p>Parametry vyhovujícího stavu</p>	<p>Odchylky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.</p>
<p>Práh nepřijatelnosti</p>	<p>Kancelář:</p> <p>Čistota: Odpadky, špína, nepořádek.</p> <p>Pohodlí: Čekání delší než 10 min. Chabé osvětlení a nepříjemné klima kanceláře vzhledem k oblečení zákazníka.</p> <p>Personál:</p> <p>Vzhled: Neupravenost a hygienické závady osobního vzhledu.</p> <p>Špinavý anebo nevyžehlený stejnokroj. Civil anebo nevhodné součástky a doplňky stejnokroje. Chybí jmenovka. Přijetí: Neochota a nevstřícnost. Neschopnost podat informaci.</p> <p>Zdlouhavé vyřízení žádosti. Neloajalita k zaměstnavateli nebo objednali.</p>

## Přílohy:

- Mapa umístění informační kanceláře