

## 1 Kvalitativní požadavky

Kvalitativní požadavky a standardy mají přispět k vysokému standardu 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 jakéhokoliv 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.

### 1.1 Evidence dopravních prostředků používaných k plnění smlouvy

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

RZ/ SPZ	Značka / typ	Délka (m)	Počet míst k sezení	Počet míst k stání	Rok výroby	Nízkopodlažní (ano/ne)	Klimatizace (ano/ne)
------------	-----------------	--------------	---------------------------	--------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------

Evidenci dopravních prostředků je dopravce povinen předkládat zadavateli:

- a) nejpozději 10 dní před zahájením provozu; a
- 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.

### 1.2 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.

Odbavovací zařízení musí splňovat všechny podmínky v rámci IDOL.

K odbavení bude využita zejména bezkontaktní čipová karta Opuscard (BČK) a to ve formě elektronické peněženky a časové jízdenky. Tuto kartu bude umožněno využívat i pro jiné aplikace v rámci České Lípy a Libereckého kraje (např. parkovací systémy, jako nosič permanentní vstupenky apod.).

Alternativou platby BČK bude papírová jízdenka, vydávaná u řidiče při platbě v hotovosti, nebo při platbě jinou kartou, nežli kartou na platformě Opuscard (pouze přestupní 60 minut, jednodenní).

Dopravce je povinen v předprodejní kanceláři prodávat a ve vozidlech uznávat jízdenky Euro-Nisa-Ticket v daném sortimentu.

### **1.2.1 Jízdní řády**

Kromě zastávkových jízdních řádů je dopravce povinen vydávat i jízdní řády kapesní, které budou k dispozici na informačním centru dopravce (Městské centrum Opuscard) a za úplatu. Kapesní jízdní řády budou obsahovat i schéma sítě MHD.

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

## **1.3 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 od 3:30 do 14:30 hod. a poté operativně pouze na čísle mobilní sítě GSM po celou dobu provozu Dopravce (tedy 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.

## **1.4 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 náhradními vozidly
- řešení mimořádných událostí a situací v dopravě
- kontrolu a operativní řízení pomocí pojízdného dispečera

## **1.5 Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje IDOL**

Dopravce se musí zapojit do projektu IDOL budovaný Libereckým krajem. Do doby plánovaného začátku provozu integrované dopravy budou autobusy vybaveny odpovídajícím odbavovacím zařízením, bude akceptovat schválené smluvní přepravní podmínky pro IDOL.

## 1.6 Zvyšování kvality v MAD

Jakost služby dopravce má následující oblasti:

**přesnost provozu, informování veřejnosti, kultura služby, technická způsobilost zařízení.**

Pro jednotlivé oblasti jakosti služby jsou vypracovány **standardy**, které obsahují definici standardu (charakterizuje jmenovitou poskytovanou službu, u technických zařízení určuje způsobilost k provozu), parametry žádoucího 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), úroveň náročnosti (určuje podíl služby vykonané v jakosti žádoucího a vyhovujícího stavu k celkovému počtu kontrolovaných vzorků).

Sledování jakosti služby je prováděno podle objektů komplexně pro všechny oblasti v následující objektové skladbě: vozidlo MAD, zastávka, prodejní a informační kancelář, internet.

Jakost služby dopravce je posuzována z pohledu zákazníka.

V následujícím přehledu jsou uvedeny jednotlivé standardy jakosti jednotlivých oblastí ve vztahu k objektům a dále jsou uvedeny přehledy objektů s oblastmi sledování jakosti.

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

## **2 Standard MADCL1 - vybavení vozidel provozovaných v MAD Česká Lípa**

Tento standard musí splňovat vozidla, které zajišťují přepravní výkon ve městě České Lípa na všech linkách v režimu MAD.

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 nebo invalidního vozíku v prostoru pro cestující, a dále umožňujícími přepravu alespoň 15 % stojících cestujících (kdy 100 % je počet sedících cestujících ve vozidle). Vozidla určená pro provozování musí být vybavena nejméně dvěma (2) dveřmi.

### **2.1 Standardní a nadstandardní vybavení vozidla MADCL1**

Za standardní vybavení vozidla se považuje:

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 panel – vnitřní přední,
5. Dveře vozidla,
6. Označovač 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. Informační materiály,
13. Klimatická a světelná pohoda vozidel,
14. Stáří a technický stav vozidel,
15. Vnější nátěr vozidel,
16. Čistota a vzhled vozidel,
17. Elektronický akustický informační systém,
18. Nízkopodlažnost vozidla - do vozidla se dá alespoň jedněmi dveřmi nastoupit bez nutnosti překonat schody.

Za nadstandardní vybavení vozidla se považuje:

1. Vysuvná plošina umožňující nástup cestujících se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku,
2. Zádržné mechanismy umožňující t uchycení invalidního vozíku k vozidlu,

3. LCD panel pro možnost promítání informací popř. reklam.

Nadstandardní vybavení vozidel není v současné době nezbytné pro provozování vozidel na linkách.

### **2.1.1 Přední směrový elektronický panel nebo tabule**

1. Všechna vozidla standardu MADCL1 jsou vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovány do karoserie v horní části čela vozidla 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.
2. Místo elektronického panelu lze použít, pouze však ve výjimečných případech, osvětlenou čelní tabuli o rozměrech min. 20 x 50 cm 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.

### **2.1.2 Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule**

1. Všechna vozidla standardu MADCL1 jsou vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části okna 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 konečná zastávka linky.
2. 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
3. Místo elektronických panelů lze použít, pouze však ve výjimečných případech, oboustrannou boční směrovou tabuli o velikosti min. 20 x 60 cm 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.

### **2.1.3 Zadní elektronický panel nebo tabule**

1. Všechna vozidla standardu MADCL1 jsou vybavena v zadní části vozidla 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.
2. Místo elektronického panelu lze použít osvětlenou zadní tabuli o velikosti min 26 x 22 cm 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.

### **2.1.4 Elektronický vizuální informační systém - vnitřní přední**

1. Každé vozidlo standardu MADCL1 mimo záložních vozidel musí být vybaveno elektronickým vizuálním informačním systémem (nejčastěji z červených LED diod, případně LCD panelem) umístěný uprostřed stropu v přední části vozidla. Na panelu je střídavě zobrazován aktuální čas, zóna, číslo linky, směr jízdy, následující zastávka, případně další dopravní informace.

### **2.1.5 Dveře vozidla**

1. Vozidla musí být ve standardu MADCL1 vybavena nejméně dvojicí dveří určenými pro výstup a nástup cestujících.
2. Dveře otevírá řidič.

### **2.1.6 Čtečky bezkontaktních čipových karet**

1. Vozidla standardu MADCL1 musí být vybavena alespoň jednou čtečkou BČK.
2. Všechny čtečky BČK používaných ve standardu MADCL1 musí splňovat následující technické specifikace:
  - Musí umožňovat dálkové blokování pomocí dálkového ovládání revizora,
  - 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.

### **2.1.7 Signalizační zařízení uvnitř vozidla**

1. Všechna vozidla standardu MADCL1 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.

### **2.1.8 Komunikace vozidla s okolím**

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

### **2.1.9 Informační piktogramy**

Každé vozidlo standardu MADCL1 musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

1. Symboly na vnější straně vozidla:
  - dveře určené pro nástup s kočárkem,
  - dveře určené pro nástup, umístěné na dveřích vozidla prioritně určených pro nástup, bílá šipka v modrém kruhovém poli (obdoba příkazové dopravní značky C 2a)
  - dveře určené prioritně pro výstup, umístěné na dveřích prioritně určených pro výstup, bílý obdélník v červeném kruhovém poli (obdoba zákazové dopravní značky B 2),

- dveře určené pro cestující se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku
- tlačítko pro výsuv plošiny (u vozidel s výsuvnou plošinou) nebo tlačítko pro osoby se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku
- označení bezbariérového vozidla v čele,
- logo nebo obchodní název dopravce,
- logo IDOLu.

## 2. Symboly uvnitř vozidla

- zastavíme na znamení,
- nouzová signalizace k řidiči,
- sedadlo pro tělesně postižené,
- plocha pro kočárek,
- prodej jízdenek u řidiče,
- tlačítko pro výsuv plošiny pro vozíček a kočárek (u vozidel s výsuvnou plošinou),
- nouzové otevření dveří
- lékárnička,
- hasicí přístroj.

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

### **2.1.10 Informační materiály**

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 zvenčí 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 umístit 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.

### **2.1.11 Klimatická a světelná pohoda vozidel**

Technický stav vozidel standardu MADCL1 musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo. Řidiči všech vozidel standardu MADCL1 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.

### **2.1.12 Technický stav vozidel**

Vozidla standardu MADCL1 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.

Obměna vozidlového parku dopravce se řídí plánem obnovy viz smlouva. Vozidla musí splňovat minimálně emisní normu Euro 3. Nová vozidla, nahrazující vozidla nesplňující Provozně technické standardy, musí splňovat minimálně emisní normu Euro 4 a vyšší. Výjimku tvoří historické autobusy nasazované k reklamním a kulturním akcím, nebo na nostalgických linkách.

### **2.1.13 Vnější nátěr vozidel**

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

V případě umístění reklam vně vozidel, nesmí reklama zakrývat žádnou z elektronických informačních tabulí, logo nebo obchodní jméno dopravce.

10% reklamní plochy vně vozidel bude zdarma dopravcem poskytnuta pro propagaci MAD, nebo integrovaného systému IDOL, nebo karty opuscard.

### **2.1.14 Čistota a vzhled vozidel**

Vozidla provozovaná v MADCL1 musí být vně i uvnitř čistá. Dopravce za tím účelem **je povinen** zajistit čištění interiéru v obvyklém rozsahu (například s výjimkou sedaček a dalších částí interiéru, které se denně nečistí) nejméně jednou v každém dni provozu dopravního prostředku a čištění exteriéru přiměřeně klimatickým podmínkám. Dopravci jsou povinni vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel, tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky odboru dopravy MěÚ Česká Lípa.

### **2.1.15 Elektronický akustický informační systém**

Každé vozidlo standardu MADCL1 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 zastávka následující (např. Sokolská, příští zastávka Erbenova).



### **2.1.16 Nízkopodlažnost vozidla**

V den zahájení provozu musí být 100% vozidel dopravce využívaných provozovaných v MAD Česká Lípa vozidly nízkopodlažními, příp. vozidly low-entry.

Za nízkopodlažní vozidlo se ve standardu MADCL 1 rozumí vozidlo, kde 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 Standard MADCL2 - přesnost provozu

### 3.1 Objekt vozidlo

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).
3. Záporné hodnoty (-) znamenají pozdní odjezd, kladné hodnoty (+) předčasný odjezd.
4. Při trvajícím stavu odchylky na jednotlivém spoji pozdního odjezdu nad Práh nepřijatelnosti, bude při nejbližší změně JŘ zjednána náprava, přiměřeným prodloužením jízdní doby daného spoje.
5. Předčasný odjezd ze zastávky je nepřipustný.
6. 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 JŘ zjednána náprava, přiměřeným zkrácením jízdní doby daného spoje, nebo spojů tak, aby nebyl překročen práh nepřijatelnosti.
7. 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 doložit jej vždy výpisem z odbavovacího strojku vozidla, nebo jiným dokladem jednoznačně prokazujícím čas odjezdu.
8. 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.
9. 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.
10. O výpadku, nebo výrazném zpoždění spojů bude druhý den informován odbor dopravy MěÚ Česká Lípa a to na kontaktní e-mailovou adresu.

Definice standardu	<p>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).</p> <p>Záporné hodnoty (-) znamenají pozdní odjezd, kladné hodnoty (+) předčasný odjezd.</p>
Parametry žádoucího stavu	<p>Dodržování času stanoveného jízdním řádem při odjezdu ze zastávek s povolenou odchylkou 0 až -2 minuty (0 až -120 sekund).</p>
Parametry vyhovujícího stavu	<p>Odchytky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.</p> <p>Při větších odchylkách, kdy by byl překročen práh nepřijatelnosti, musí být chybějící spoj zajištěn náhradní dopravou.</p>
Práh nepřijatelnosti	<p>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 -301 sekund)</p>
Úroveň náročnosti	<p>80 % stavu mimo práh nepřijatelnosti</p>
Metoda měření	<p>Vizuální kontrola jízdních řádů na zastávkách, popř. v autobusech a popř. z „datového klienta řídicího a informačního klienta“.</p> <p>Vyhodnocování se provádí pouze za běžného provozního stavu. Výpadky v dopravní síti způsobené vnějšími vlivy, jako jsou, nesjízdnost tratí z klimatických důvodů nebo dopravní nehody se do statistických vzorků nezahrnují.</p>
Četnost měření	<p>Vyhodnocuje se minimálně 10 spojů za měsíc.</p>

## 4 Standard MADCL3 - informování veřejnosti

### 4.1 Objekt vozidlo

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 ovládáním 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 jakéhokoliv 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 nepřípustné.

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 po nahlášení.</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 stroju: 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 stroju, musí být vozidlo nahrazeno vozidlem záložním s funkční čtečkou čipových karet, tiskárnou jízdních dokladů a odbavovacím strojkem.</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>
Úroveň náročnosti	95 % stavu mimo práh nepřijatelnosti
Metoda měření	Kontrola úplnosti, platnosti, čitelnosti a slyšitelnosti.
Četnost měření	Minimálně 1 x za měsíc na minimálně 2 vozidlech.

## 4.2 Objekt zastávka

1. Zastávkový označnick musí být vybaven, dopravní značkou IJ 4a, označením tarifní zóny, čísla linek MHD (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. Ve schematické mapě sítě MAD, budou schematicky naznačené trasy jednotlivých linek se zastávkami a přestupními body. Dále mohou 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.
5. Pokud to vybavení zastávky nebo označníku dovoluje, budou zde umístěny informace o tarifu.
6. Schématická mapa sítě MAD bude umístěna na významných zastávkách a všech autobusech.

Definice standardu	Zastávkový označník čistý, s následujícím vybavením (některé prvky platí jen pro určité typy stojanů: Emblém s vyobrazením dopravního prostředku , název zastávky, tarifní zóna, doplňkové označení na znamení (občasná / pro výstup / náhradní doprava), rám na provozní informace, vitrína nebo tabule na JŘ. Instalace předepsaných JŘ každé linky. Při operativní změně dopravy leták s popisem změny vložený do vitríny nebo nalepený na kartonu, připevněném na stojan. Plánek sítě, tarifní podmínky.
Parametry žádoucího stavu	Stav označníku a jeho vybavení dle standardu. Oprava vzniklých vad do 48 hod. po nahlášení. Náhrada vadného JŘ do 24 hod po nahlášení, doplnění informace o změně dopravy do 1 hod. po nahlášení.
Parametry vyhovujícího stavu	Odchytky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.
Práh nepřijatelnosti	Chybějí nebo jsou nečitelné dopravní značka (emblém), zóna, doplňkové označení (na znamení, občasná aj.), čísla linek. Chybějí, neplatné nebo nečitelné JŘ, nové JŘ nad 24 hod. před platností.
Úroveň náročnosti	95 % stavu mimo práh nepřijatelnosti
Metoda měření	Vizuální kontrola úplnosti, platnosti, čitelnosti.
Četnost měření	Každý označník min. 1x do roka, označníky v přestupních uzlech min. 6 x do roka.

### 4.3 Prodejní a informační kancelář

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. Pro tento účel je možné využít i Městského informačního centra Opuscard.
2. Kancelář bude otevřena nejméně po dobu osmi hodin v pracovní dny.
3. Služby v ní bude poskytovat proškolený informační zaměstnanec k tomu určený, dispečer, nebo též vyškolený řidič Dopravce v rámci souběžného pracovního poměru nebo v přestávce řízení vozidla.
4. Informační kancelář může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Dopravce.
5. V případě začlenění do dopravního systému IDOL, je dopravce povinen zajistit informace pro cestující i v rámci a požadavků tohoto systému.
6. Na resp. v prodejní a informační kanceláři musí být vyznačeny označení prodejny, otevírací doba, kontaktní adresy a telefony, ceník zboží, plánek sítě; letáky o změnách, jízdní řády, ceníky jízdného, žádosti o vydání čipových karet.
7. V provozu musí být telefon, e-mail, internet, zařízení pro nabíjení karet Opuscard.
8. V otevírací době musí být dispozici zákazníkům nejméně 1 pracovník.

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

	Zařízení pro nabíjení čipových karet není v provozu. V otevíracích hodinách není k dispozici, alespoň jeden pracovník.
Úroveň náročnosti	95 % stavu mimo práh nepřijatelnosti
Metoda měření	Kontrola úplnosti, platnosti a čitelnosti informací. Kompletnost sortimentu zboží. Funkčnost zařízení pro nabíjení čipových karet. Kontrola počtu pracovníků.
Četnost měření	Kontrola předprodejů minimálně 1x měsíčně.

#### 4.4 Internet

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	Internetová stránka musí obsahovat základní informace o dopravci, o dopravě, o tarifu a přepravních podmínkách jízdních řádech včetně jízdních řádů do mobilních telefonů. Obsah informací musí být trvale aktualizovaný.
Parametry žádoucího stavu	Stav a aktuálnost informací musí odpovídat standardu. Oprava nesprávné informace do příštího pracovního dne.
Parametry vyhovujícího stavu	Odchytky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.
Práh nepřijatelnosti	Chybná zásadní informace.
Úroveň náročnosti	98 % stavu mimo práh nepřijatelnosti
Metoda měření	Kontrola úplnosti a věcné správnosti informací.
Četnost měření	Kontrola minimálně 1x měsíčně..



## 5 Standard MADCL4 – kultura služby

### 5.1 Objekt vozidlo

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. Vozidla musí splňovat standard MADCL1.
4. Řidič na požádání cestujícího poskytne informace o dopravě, nebo oprávněnou vyžádanou pomoc, splní oprávněný požadavek zákazníka (vysunutí plošiny pro vozíčkáře apod.), to vše bez zbytečného prodlení.
5. 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</p>

	příštího výjezdu vozidla.
Parametry vyhovujícího stavu	Odchylky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.
Práh nepřijatelnosti	<p>Vozidlo:</p> <p>Čistota vozidla: Zvenku - počmárané, oprýskané, špinavé, zabláčené, 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>
Úroveň náročnosti	Vozidlo: čistota: 85%, klima: 75%, pohodlí: 70%, Personál: vzhled: 95%, přijetí: 75%, typ: 95%.
Metoda měření	Vizuální kontrola.
Četnost měření	Kontrola minimálně 1x měsíčně 5 vozidel na trati.

## 5.2 Objekt prodejní a informační kancelář

1. Dopravce zajistí, aby prodejní a informační kancelář byla čistá, bez zápachu, dostatečně osvětlená.
2. Dopravce zajistí, aby personál měl upravený a čistý vzhled a popřípadě vybaven uniformou, dle vnitřního řádu dopravce.
3. Dopravce 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 nepřípustné.

Definice standardu	<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</p>
--------------------	---

	<p>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>
Parametry žádoucího stavu	<p>Stav objektu i personálu musí odpovídat standardu.</p> <p>Odstranění závad do 2 hod. po nahlášení, nejpozději do příštího otevření prodejny.</p>
Parametry vyhovujícího stavu	<p>Odchylky od požadovaného stavu, které nepřekračují práh nepřijatelnosti.</p>
Práh nepřijatelnosti	<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.</p>
Úroveň náročnosti	<p>Vozidlo: čistota: 85%, klima: 75%, pohodlí: 70%, Personál: vzhled: 95%, přijetí: 75%, typ: 95%.</p>
Metoda měření	<p>Vizuální kontrola.</p>
Četnost měření	<p>Kontrola minimálně 1x měsíčně.</p>