

**Příloha č. 2 Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících veřejnou linkovou dopravou k zajištění dopravní obslužnosti v územním obvodu města Rychnov nad Kněžnou na období 2021 – 2029**

**TECHNICKÉ PROVOZNÍ STANDARDY**

**Obsah**

<b>1</b>	<b>SEZNAM POUŽITÉ TERMINOLOGIE.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Správa Zastávky .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Specifikace vozidel .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Rozdělení Vozidel – kategorizace .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Vybavení Vozidel .....</b>	<b>5</b>
5.1	Odbavovací zařízení.....	5
5.2	Označení Vozidel IDS IREDO KHK .....	6
<b>6</b>	<b>Standard dopravních výkonů a provozu .....</b>	<b>6</b>
6.1	Standard dodržování Jízdního řádu .....	6
6.2	Denní záznam o výkonu autobusu (dále jen „DZVA“) .....	7
6.3	Standard odbavení ve Vozidlech IDS IREDO KHK .....	7
6.4	Standard dodržování čekacích dob .....	8
<b>7</b>	<b>Přepravní a tarifní kontrola v autobusech .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Kontrola dodržování standardů .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Sankce za porušení standardu.....</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Standard informování cestujících a ostatních náležitostí .....</b>	<b>9</b>
10.1	Informační centrum Dopravce .....	9
10.2	Požadavky na Odjezdníky .....	10
10.3	Požadavky na poskytování informací telefonicky a dálkovým způsobem.....	10
<b>11</b>	<b>Požadavky na provozní personál, kodex slušnosti .....</b>	<b>10</b>
11.1	Vybavení personálu .....	11
11.2	Chování personálu k cestujícím .....	12
<b>12</b>	<b>Specifikace minimálních požadavků na odbavovací systém v autobusech: .....</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>Ostatní požadavky: .....</b>	<b>13</b>

## 1 SEZNAM POUŽITÉ TERMINOLOGIE

**Autobusová linka** – znamená souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a cílovou Zastávkou a ostatními Zastávkami, na níž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby podle platné licence (případně povolení k provozu mezinárodní linky), podle schváleného Jízdního řádu.

**Bezkontaktní čipová karta IREDO** (dále jen „**BČK IREDO**“) – bezkontaktní čipová karta IREDO slouží jako elektronická peněženka a nosič integrovaného jízdního dokladu. Druhy karet a možnosti jejich využití jsou blíže specifikovány v dokumentu SPP IREDO.

**Blacklist** – seznam BČK IREDO, které jsou v systému nežádoucí. Tyto BČK IREDO není možné využívat v rámci IDS IREDO. Pravidla aktualizace Blacklistu v Odbavovacích zařízeních jsou součástí této Přístupové smlouvy a Příkazní smlouvy.

**Call centrum IREDO** – je aparát, který je prostřednictvím obsluhy k dispozici cestující veřejnosti k uplatnění dotazů, podnětů či zajištění návazností. Call centrum IREDO provozuje Objednatel nebo jím pověřená osoba.

**Celostátní registr zastávek** (dále jen „**CRZ**“) – databáze Zastávek, která obsahuje všechny Zastávky, které byly schváleny pro provozování veřejné dopravy. Každá Zastávka v této databázi má své unikátní číslo a přesný název.

**Centrální dispečer IREDO** – pověřená osoba Objednatel, která řeší návaznosti a mimořádnosti na území IREDO ve spolupráci s Dispečery dopravců zapojených do IDS IREDO.

**Clearing IREDO** – clearingové centrum IDS IREDO je jedním z Centrálních systémů IREDO, ve kterém probíhá rozúčtování elektronických peněženek, přestupních jízdenek a časových kuponů.

**Dispečer** – zaměstnanec Dopravce, který řeší mimořádné události v rámci své společnosti a je ve spojení v řidiči.

**Dispečerský systém IDS IREDO (dále jen „Centrální dispečink IREDO“)** – je jedním z centrálních systémů, který řeší prostřednictvím obslužného programu (software) a dispečerů IREDO návaznosti Spojů a mimořádné situace v provozu dle pravidel uvedených v manuálu Dispečerské řízení v IDS IREDO.

**Doba vyčkání přípoje** – stanovuje čas, který je Přípoj povinen vyčkat oproti svému pravidelnému odjezdu dle Jízdního řádu na zpožděný Spoj uvedený v Seznamu zaručených přípojų.

**Dopravce** – znamená osobu označenou jako Dopravce v záhlaví Smlouvy.

**Dopravní rok** – znamená časové období, které začíná v den čtvrté celostátní změny jízdních řádů dle § 17 odst. 2 Zákona o silniční dopravě v příslušném kalendářním roce a končí v den předcházející dni čtvrté celostátní změny jízdních řádů dle § 17 odst. 2 Zákona o silniční dopravě následujícího kalendářního roku. Například Dopravní rok pro jízdní řád 2021 – 2022 je definován obdobím od 12. 12. 2021 do 10.12.2022. V případě, že k Zahájení provozu, resp. k ukončení plnění Smlouvy dojde v jiném období, než v den čtvrté celostátní změny jízdních řádů dle § 17 odst. 2 Zákona o silniční dopravě v příslušném kalendářním roce, bude daný Dopravní rok úměrně zkrácen v souladu s pravidly uvedenými v příloze Smlouvy a se všemi důsledky ze zkrácení vyplývajícími.

**Elektronické mobilní zařízení** – je zařízení (např. mobilní telefon), které umožňuje řidiči zjistit prostřednictvím aplikace polohu Základního vozidla při čekání na zpožděný Přípoj, cenu při náhradním odbavení, informovat cestující o možnostech spojení, o Tarifu IREDO, SPP IREDO, navigovat řidiče dle trasy linky aj. Toto zařízení musí také umožňovat handsfree spojení řidiče s dispečinkem Dopravce. Zařízení musí být v on-line režimu prostřednictvím internetového připojení v Základním vozidle po celou dobu výkonu Základního vozidla.

**Integrovaný dopravní systém IREDO** (dále jen „**IDS IREDO**“) – Integrovaný dopravní systém autobusové a železniční dopravy na území Královéhradeckého (dále jen „**KHK**“) a Pardubického kraje, případně s přesahy do jiných krajů nebo států.

**Informace o uzavírcce** – jedná se o soubor opatření Objednatel, které byly provedeny v souvislosti s Uzavírkou pozemní komunikace.

**Jízdní řád** – znamená dokument stanovující časové údaje pro jízdu Spojů Dopravce na trase dopravní cesty pro všechny Spoje Autobusové linky.

**Kontaktní místo IREDO** (dále jen „**KM IREDO**“) – místo provozované Dopravci IREDO nebo třetí osobou na základě Komisionářské smlouvy se společností OREDO. KM IREDO slouží pro podání Žádosti o vydání BČK IREDO, k předání vyhotovené BČK IREDO žadatelům, k výměně BČK IREDO, k její blokaci, odblokování a zrušení. Dále místo slouží k příjmu a vyřizování reklamací a k poskytování informací o BČK IREDO.

**Kontrolor TPS** – osoba pověřená Objednatelem ke kontrole TPS.

**Komisionářská smlouva** – znamená smlouvu, kterou je Dopravce v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a Smlouvou povinen uzavřít před uzavřením Smlouvy se společností OREDO anebo s jiným koordinátorem IDS IREDO určeným Objednatelem, jenž upravuje zejména otázky související se zajištěním činností spojených s BČK.

**MAD** – Městská autobusová doprava

**Mapa tarifních zón IREDO** – pro cestování a odbavení v IDS IREDO je používán zónově-relační tarif. Grafické vyjádření cestování uvnitř a vně Tarifních zón IREDO je prováděno pomocí Mapy tarifních zón IREDO. Zpracování Map tarifních zón IREDO provádí Objednatel nebo jím pověřená osoba.

**Mimořádnost v dopravě** – situace, která vede k závadám či nepravidłnostem v plnění Jízdního řádu. Mezi mimořádnosti v dopravě patří například technická závada Základního vozidla, dopravní nehoda Základního vozidla nebo jiného nepředpokládaného omezení dopravy (např. neprůjezdná komunikace vlivem dopravní nehoda, kongesce apod.).

**Návazné spoje** – jedná se o navazující Spoje, které jsou zajišťovány jedním Základním vozidlem. Takto provozované Spoje musí být označeny v Jízdním řádu symbolem a je na nich umožněno v souladu s SPP IREDO zakoupení jednoduché neintegrovane papírové jízdenky pro jízdu ze Zastávky prvního autobusového Spoje do Zastávky druhého, tzv. Návazného spoje dle Tarifu IREDO.

**Nízkopodlažní vozidlo** – znamená bezbariérové vozidlo, ve kterém je alespoň 35 % prostoru pro stojící cestující, tvoří plochu bez schodů a má přístup k nejméně jednomu provoznímu dveřím.

Vozidlo musí umožňovat nástup, přepravu a výstup cestujících na elektrickém invalidním vozíku nebo elektrické tříkolce pro invalidy. Alespoň u jedné dveři musí být nástup možný z úrovně komunikace bez nutnosti překonat schody.

**Objednatel** – Město Rychnov nad Kněžnou, smluvní strana Smlouvy.

**Objednávka** – znamená objednávku dopravního výkonu na příslušné období za podmínek uvedených v textu Smlouvy.

**Odbavovací zařízení** – znamená jednotlivá zařízení umístěná ve Vozidlech sloužící k odbavení cestujících. Technické parametry Odbavovacího zařízení jsou definovány v Přístupové smlouvě.

**Označení zastávky** – je povinné vybavení Stanoviště zastávky, skládající se z Informačního panelu a Dodatkové tabule. Označení Stanoviště zastávky nese základní informace o linkách veřejné autobusové dopravy, které Zastávku využívají a případně další informace (např. Informace o uzavírce, Tarifu IREDO aj.).

**Provozní záloha** – je Vozidlo, připravené okamžitě nahradit Základní vozidlo pro dokončení denního výkonu. Provozní záloha je nasazena v případech, kdy Základní vozidlo je nepojízdné, nasazený řidič zaspal, onemocněl, byl zadržen policií ČR, nebo v dalších nevyjmenovaných případech, kdy není možné výkon zajistit dle původního plánu. (Provozní zálohou může být Základní vozidlo, které v dané době nevykonává dopravní činnost nebo Záložní vozidlo.)

**Přepravní a tarifní kontrola** – kontrola odbavení cestujících, dodržování SPP IREDO a Tarifu IREDO.

**Příkazní smlouva** – jedná se o smlouvu mezi Dopravcem a provozovatelem Clearingu IREDO pro stanovení pravidel rozúčtování tržeb v IDS IREDO.

**Přípoj** – autobusový nebo vlakový spoj, který umožňuje cestujícím po přestupu v přestupním uzlu (bodě) pokračování cesty do cílového místa.

**Přístupová smlouva** – znamená smlouvu s názvem „Smlouva o podmínkách přepravy v integrovaném dopravním systému IREDO a zajištění činností a služeb souvisejících s jeho provozováním“, kterou je Dopravce v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a Smlouvy povinen uzavřít před uzavřením Smlouvy, a v níž jsou upraveny některé další podmínky při zajišťování Veřejné služby dle Smlouvy.

**Sazebník smluvních postihů** – určuje maximální výši sankce za porušení jednotlivých článků TPS.

**Spoj** – znamená jednotlivé dopravní spojení v rámci Autobusové linky, které je časově a místně určeno.

**Stanoviště zastávky** – místo (odjezdová hrana) na Zastávce, kde fyzicky zastavuje Vozidlo obsluhující Zastávku s odjezdem / příjezdem do / z předem stanoveného směru.

**Tarif IDS IREDO** (dále „**Tarif IREDO**“) – popisuje zónově-relační tarif, stanovuje sazby jízdného a dovozného, způsob nabytí jízdních dokladů a jejich platnost v rámci IDS IREDO.

**Tarifní zóna IREDO** – je stanovené území s autobusovými nebo železničními zastávkami a stanicemi, rozhodné pro stanovení ceny jízdného.

**Uzavírka** – částečné nebo úplné uzavření pozemní komunikace pro veřejnou linkovou autobusovou dopravu.

**Veřejná služba** – znamená výkon Veřejných služeb v přepravě cestujících ve veřejné linkové autobusové dopravě za účelem zajištění dopravní obslužnosti města Rychnov nad Kněžnou městskou autobusovou dopravou v rozsahu dle uzavřené Smlouvy.

**Vozidlo** – znamená autobus příslušné kategorie, kterým Dopravce může poskytovat Veřejnou službu na základě Smlouvy. Technické specifikace Vozidel jsou uvedeny v tomto dokumentu. Vozidlo může být Základní vozidlo a Provozní záloha.

**Vozový park** – znamená souhrn Základních a Záložních vozidel poskytnutých Dopravcem pro zajištění plnění Veřejných služeb dle Smlouvy.

**Výlukový jízdní řád** – znamená Jízdní řád, který nahrazuje z důvodu vzniklé Uzavírky stávající Jízdní řád.

**Základní vozidlo** – je Vozidlo, které je plánováno na zajištění daného dopravního výkonu včetně nasazeného řidiče. Základní vozidlo musí splňovat všechny požadavky uvedené v těchto TPS.

**Záložní vozidlo** – znamená vozidlo z Vozového parku, které zabezpečuje výkony v případě zajištění oprav, pravidelných servisních prohlídek Základních vozidel a Provozní zálohy.

**Zastávka** – označené a vybavené místo určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy. Zastávka může obsahovat jedno nebo více Stanovišť zastávky.

## **2 Správa Zastávky**

**Správou Zastávky** se rozumí správa Informačního panelu a Dodatkové tabule. Správu zastávky zajišťuje Dopravce. O ostatní příslušenství Zastávky (např. odpadkové koše, lavičky, čekárny, apod.) se stará vlastník daného příslušenství. Správce zastávky je povinen zajistit údržbu a obnovu Informačního panelu a Dodatkové tabule.

## **3 Specifikace vozidel**

Vozidla zabezpečující dopravu v MAD Rychnov nad Kněžnou, která je součástí IDS IREDO KHK, musí být homologována dle platných předpisů ES a ČR. Jejich technické řešení musí splňovat parametry definované ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/46/ES, kterou se stanoví rámec pro schvalování motorových vozidel a jejich přípojných vozidel, jakož i systémů, konstrukčních částí a samostatných technických celků určených pro tato vozidla. Dále musí Vozidla splňovat předpis Evropské hospodářské komise Organizace spojených národů (EHK OSN) č. 107 - Jednotná ustanovení pro schvalování vozidel kategorie M2 nebo M3 z hlediska jejich celkové konstrukce.

Všechna nabízená vozidla z Vozového parku musí být homologována pro přepravu stojících cestujících.

Vozidla musí splňovat Standardy kvality a bezpečnosti podle přílohy k zákonu č.194/2010 Sb. (Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů).

Dopravce je povinen ode dne Zahájení provozu zajistit plnění Veřejné služby vozidly přístupnými osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, v souladu s Nařízením 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.

#### 4 Rozdělení Vozidel – kategorizace

##### Vozidlo kategorie střední autobus (S):

- Minimální počet sedících 30, celková obsaditelnost minimálně 80 cestujících,
- nízkopodlažní/bezbariérové provedení, v provedení minimálně low-entry – tj. bezbariérový průchod bez jediného schodu od předních dveří k druhým dveřím a k bezbariérově dostupným místům k sezení
- uvnitř autobusů vyhrazený prostor pro kočárek/invalidní vozík,
- min. 2 dveře o min. šířce 800 mm, dveře u plošiny pro nástup a výstup cestujících se sníženou schopností pohybu včetně osob na invalidním vozíku o min. šířce 1150 mm,

##### Vozidlo kategorie malý autobus (M):

- Minimální počet sedících 10, celková obsaditelnost minimálně 30 cestujících,
- nízkopodlažní/bezbariérové provedení, v provedení minimálně low-entry – tj. bezbariérový průchod bez jediného schodu od předních dveří k druhým dveřím a k bezbariérově dostupným místům k sezení
- uvnitř autobusů vyhrazený prostor pro kočárek/invalidní vozík,
- min. 1 dveře o min. šířce 950 mm

p.č.	Typ (kategorie)	označení	kapacita minimálně sedící cestující *)	kapacita minimálně celková obsaditelnost
1	Střední autobus	S	30	80
2	Malý autobus	M	10	30

Poznámka: Do počtu sedících se započítávají i sklopné sedačky do výše 10% z celkového počtu. Jejich povolený počet se zaokrouhluje na celá čísla nahoru.

#### 5 Vybavení Vozidel

##### 5.1 Odbavovací zařízení

Vozidlo zajišťující provoz Spoje musí být vybaveno funkčním Odbavovacím zařízením umožňujícím odbavení v IDS IREDO KHK. Dopravce je povinen zajistit automatické nastavení přesného času v Odbavovacím zařízení.

Veškerá Odbavovací zařízení musí být pro provoz v IDS IREDO KHK schválena Objednatelům dopravy nebo jím pověřenou osobou. Dopravce je povinen zajistit nahrání aktuálních dat do Odbavovacího zařízení, tj. zajištění nahrání aktuálně platných Jízdních řádů, Tarifu IREDO a Seznamu čekacích dob, Blacklistu, Greenlistu apod. Pod pojmem aktuálně platné Jízdní řády se rozumí nahrání Jízdních řádů Dopravce do Odbavovacího zařízení Základních vozidel a Provozní zálohy.

V případě poruchy Odbavovacího zařízení je Dopravce povinen zajistit odbavení náhradním způsobem v souladu s ceníkem uvedeným v Tarifu IREDO. Náhradní způsob odbavení je plně v kompetenci Dopravce. Objednatel doporučuje, pro náhradní způsob odbavení, využít **Elektronické mobilní zařízení** a aplikaci pro výpočet cen jízdného v IDS IREDO. V případě, že Dopravce nezajistí náhradní způsob odbavení v souladu s ceníkem uvedeným IREDO, tak bude Dopravcem ve výkazu Vyúčtování měsíční odměny vykázána Objednateli průměrná tržba na daném Spoji v daném měsíci. Průměrná tržba je vypočtena Objednatelům v rámci kontroly vyúčtování jako součet všech tržeb daného Spoje v daném měsíci dělený počtem dní, v kterých došlo k odbavení. Při poruše Odbavovacího zařízení je Dopravce povinen provést jeho opravu nebo výměnu nejpozději v den zjištění poruchy.

## 5.2 Označení Vozidel IDS IREDO KHK

Vozidla musí být označena na čele Vozidla a na obou bocích v přední části Vozidla logem nebo obchodním názvem Dopravce.

Dopravce je oprávněn umísťovat na Vozidla jakoukoliv celoplošnou či jinou vnější reklamu. Není dovolena žádná reklama zasahující do oken Vozidla, a to ani částečně s výjimkou zadního okna. Objednatel je oprávněn požadovat využití reklamních ploch pro reklamu svých aktivit, a to až do výše ¼ celkové reklamní plochy vozidla.

## 6 Standard dopravních výkonů a provozu

Vzhledem k tomu, že veřejná integrovaná doprava je zajišťována v součinnosti více druhů doprav, které provozuje více Dopravců, stanovuje Objednatel podmínky pro zajištění přestupů, dodržování jízdních dob a pro komunikaci mezi Dopravci.

### 6.1 Standard dodržování Jízdního řádu

Dopravce je povinen zajistit všechny Spoje v celé své délce dle schváleného Jízdního řádu a musí obsloužit všechny jím stanovené Zastávky ve správném pořadí a ze správného Stanoviště Zastávky.

V případě obsluhy Zastávky „NA ZNAMENÍ“ řidič zastavuje na této Zastávce jen na znamení nebo požádání cestujícího. Cestující, který chce nastoupit je povinen zaujmout na Zastávce takové místo, aby mohl být řidičem včas spatřen a dávat řidiči zřetelné znamení (např. zvednutím ruky). Cestující, který chce z Vozidla vystoupit, je povinen obsloužit tlačítko signalizačního zařízení. Pokud není Vozidlo vybaveno signalizačním zařízením nebo není toto tlačítko funkční, tak je řidič povinen Zastávku obsloužit jako stálou.

Dopravce nesmí bez objektivní příčiny zkrátit nebo změnit trasu Spoje, změnit doby odjezdů a příjezdů ze Zastávek.

Dopravce je povinen předložit Objednateli výkazy Měsíční evidence neodjetých spojů a Měsíční evidence zpožděných spojů.

V případě, že Dopravce Spoj nezajistí, neobslouží správně všechny Zastávky na Spoji nebo dojde ke zkrácení Spoje, je povinen uvést tento Spoj ve výkazu Měsíční evidence neodjetých spojů včetně důvodu nezajištění Spoje nebo části Spoje. Výjimka je umožněna na Spojích, kde je v Jízdním řádu označena Zastávka symbolem „Zastávka jen pro výstup“. V těchto případech může Dopravce Spoj zkrátit v případě, že do označené Zastávky neveze žádného cestujícího.

Dopravce je povinen uvést ve výkazu Měsíční evidenci zpožděných spojů všechny Spoje, které byly z výchozí Zastávky opožděny oproti schválenému Jízdnímu řádu o více než 15 minut, a Spoje, které byly na jakémkoliv další Zastávce opožděny oproti schválenému Jízdnímu řádu o více než 15 minut včetně uvedení objektivní příčiny.

Dopravce je povinen zajistit, aby všechny Spoje odjely ze Zastávek včas, tj. přesně podle schváleného Jízdního řádu. Za odjezd včas se považuje odjezd s povolenou odchylkou oproti Jízdnímu řádu v rozmezí 0 až +59 sekund v případě výchozí Zastávky a v rozmezí 0 až +179 sekund v případě nácestné Zastávky. Předčasný odjezd Spoju ze všech Zastávek není dovolen a bude posuzován jako závažné provinění proti včasnosti (přesnosti) odjezdu ze Zastávky. Spoje, které z některé Zastávky odjedou předčasně je Dopravce povinen uvést do výkazu Měsíční evidence zpožděných spojů se záporným znaménkem. Dopravci je doporučováno zajistit přistavení Základního vozidla na výchozí Zastávku minimálně 5 minut před pravidelným odjezdem, pokud je to technicky a provozně realizovatelné tak, aby mohlo dojít k odbavení cestujících a nebylo tak způsobeno zpoždění Spoje z výchozí Zastávky. Pokud silná poptávka cestujících nebo stav komunikační sítě způsobí zpoždění Základního vozidla, musí řidič učinit všechny dostupné kroky, aby zpoždění minimalizoval. Za zpoždění Spoje způsobené vinou Dopravce bude posuzováno i pozdní přistavení Základního vozidla před Spojem, pokud není způsobeno vlivy, které nemůže Dopravce ovlivnit.

V případě existujících nebo očekávaných dlouhodobějších problémů s dodržováním Jízdních řádů je Dopravce povinen informovat Objednatele a poskytnout součinnost při řešení problému.

## 6.2 Denní záznam o výkonu autobusu (dále jen „DZVA“)

Každé Vozidlo provozované na linkách IDS IREDO KHK musí být vybaveno DZVA. Minimální doporučené údaje uvedené v DZVA jsou následující:

- jednoznačnou identifikaci řidiče (řidičů);
- obchodní název Dopravce;
- evidenční číslo nebo registrační značka Vozidla;
- časy výjezdů a příjezdů do vozoven nebo garáží;
- časy příjezdů na jednotlivé konečné a odjezdy z nich;
- veškeré odchylky od Jízdního řádu a mimořádnosti v dopravě s uvedením důvodu, proč o k odchylkám či mimořádnostem došlo. Veškeré údaje je řidič povinen vyplnit pravdivě. Záznam o provozu Vozidla je Dopravce případně řidič povinen na požádání předložit Objednateli nebo Objednatелеm pověřené osobě ke kontrole.

Dopravci jsou povinni po dobu minimálně 2 let všechny záznamy o provozu Vozidla archivovat a v případě žádosti Objednatele jsou povinni záznamy o provozu Vozidla poskytnout Objednateli ke kontrole nejpozději do 10 dní od doručení žádosti ze strany Objednatele.

## 6.3 Standard odbavení ve Vozidlech IDS IREDO KHK

Dopravce je povinen zajistit odbavení dle tarifu schváleného Objednatелеm. V IDS IREDO KHK jsou vydávány jízdní doklady dle Tarifu IREDO, který je přílohou Přístupové smlouvy. Mezi Zastávkami, které nepatří do IDS IREDO je Dopravce povinen vydávat jízdní doklady v kilometrickém tarifu (cena je určena na základě projeté vzdálenosti) schváleném Objednatелеm. Kilometrický tarif je Dopravce povinen vydávat také mezi Zastávkou v IDS IREDO a Zastávkou, která nepatří do IDS IREDO.

Řidič je povinen vydat každému cestujícímu, který se při nástupu do Vozidla neprokáže platným jízdním dokladem, jízdní doklad.

Řidič je povinen vydat cestujícímu vždy správnou a platnou jízdenku z požadované nástupní Zastávky (Tarifní zóny IREDO) do požadované výstupní Zastávky (Tarifní zóny IREDO) cestujícího. Uvedené platí také pro bezplatnou přepravu.

Řidič je povinen vydat cestujícímu jízdní doklad se správnou nástupní a výstupní Zastávkou na Spoj (správná nástupní Zastávka znamená ta, na které se Vozidlo v tu chvíli nachází), platí pro papírové nepřestupní jízdní doklady a doklady v kilometrickém tarifu. Dopravce je povinen zajistit, aby nastavení

této Zastávky probíhalo automaticky dle polohy Vozidla. Řidiči musí být v mimořádných případech umožněna manuální změna nástupní Zastávky.

Řidič je povinen vydat cestujícímu jízdní doklad na BČK IREDO se správnou nástupní Zastávkou (Tarifní zónou IREDO) a výstupní Zastávkou (Tarifní zónou IREDO) v případě přestupní jízdenky (správná nástupní Zastávka / Tarifní zóna IREDO znamená ta, na které se autobus v tu chvíli nachází). Dopravce je povinen zajistit, aby nastavení této Tarifní zóny IREDO probíhalo automaticky dle polohy Vozidla. Řidiči musí být v mimořádných případech umožněna manuální změna nástupní Tarifní zóny IREDO.

Řidič je povinen odbavit cestující s přestupní a časovou jízdenkou IREDO (odbavení musí proběhnout elektronicky, aby byl cestující evidován).

Při odbavení cestujících s papírovou síťovou jízdenkou IREDO (obyčejná, skupinová aj.) je řidič povinen vydat evidenční lístek. Jízdní doklad za nulovou cenu je řidič povinen vydat také v případech, kdy má cestující dle Tarifu IREDO nebo dle kilometrického tarifu nárok na bezplatnou přepravu.

#### **6.4 Standard dodržování čekacích dob**

Dopravce je povinen dodržovat veškeré časové návaznosti v rámci IDS IREDO KHK. K tomuto Objednatel vypracuje dokument Seznam zaručených přípojí, který čekání Dopravce na Přípoj upraví v podrobnostech.

V Seznamu zaručených přípojí jsou uvedeny Zastávky, na kterých je Dopravce u vybraných Spojů povinen zajistit stanovenou čekací dobu na Přípoj, tj. vyčkání Vozidla o předem stanovenou dobu oproti pravidelnému odjezdu dle Jízdního řádu. Součástí Seznamu zaručených přípojí je i věta do Odbavovacího zařízení, která bude ze strany Objednatel automaticky generována v jednotném formátu z elektronické podoby Jízdních řádů a zasílána pro zjednodušení importu do Odbavovacího zařízení ze strany Dopravce.

### **7 Převpravní a tarifní kontrola v autobusech**

Dopravce má povinnost provádět Převpravní a tarifní kontrolu v autobusových Spojích, které sám zajišťuje. Prováděním Převpravní a tarifní kontroly může po dohodě s Objednatel Dopravce pověřit jinou fyzickou či právnickou osobu. Prováděná Převpravní a tarifní kontrola nesmí způsobit zpoždění kontrolovaného Spoju.

Převpravní a tarifní kontrola může být spojena s kontrolami dodržování TPS VD KHK a v některých případech i s provedením převpravního průzkumu.

Dopravce je povinen zajistit čtvrtletně v Oblasti provedení Převpravní a tarifní kontroly minimálně na 10% Spojů na každé lince, minimálně však jednu kontrolu na každé lince v IDS IREDO KHK.

Z každé kontroly musí být pořízen záznam o výsledku kontroly, a to i v případě, že nedošlo ke zjištění závad. Dopravce zašle záznam o Převpravní a tarifní kontrole Objednateli společně se souhrnnou informací o výsledku kontroly vždy společně s výkazem Vyúčtování měsíční odměny.

Kromě povinné kontroly Dopravcem si Objednatel nebo jím pověřená osoba vyhrazuje právo provádět Převpravní a tarifní kontrolu. O výsledku Převpravní a tarifní kontroly bude proveden zápis, který bude doručen Dopravci.

**Dopravce má povinnost archivovat záznam o provedené kontrole po dobu 2 let od jeho pořízení.**

Objednatel nebo jím pověřená osoba se při Převpravní a tarifní kontrole prokazuje řidiči, revizorovi a cestujícím Služebním průkazem nebo pověřením objednatel. Průkaz nebo Pověření opravňuje pověřenou osobu k bezplatné přepravě na všech Spojích zajišťovaných Dopravcem.



## **8 Kontrola dodržování standardů**

Kontrolu dodržování TPS provádí objednatel. Přímá kontrola je prováděna Kontrolorem, který se při kontrole prokazuje řidiči Služebním průkazem nebo Pověřením.

V případě zjištění porušení TPS může Kontrolor požádat řidiče o předložení denního záznamu o výkonu autobusu (DZVA) a zapsat porušení TPS, následně pak vyhotoví protokol a upozorní Dopravce na porušení TPS pomocí elektronické zprávy. Dopravce je povinen na upozornění Objednatele nebo jím pověřené osoby na podezření nedodržení příslušného článku TPS reagovat a zaslat Objednateli nebo jím pověřené osobě výsledek prověření (případně Objednatelem nebo jím pověřené osobě požadované podklady) nejpozději 10 kalendářních dní od doručení elektronické zprávy ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby.

Objednatel nebo jím pověřená osoba je oprávněna provádět nepřímou kontrolu dodržování TPS analýzou výstupů z provozu. Mezi výstupy z provozu patří zejména data z Odbavovacích zařízení, informace z Centrálního dispečinku IREDO, DZVA aj. V případě, že Objednatel nebo jím pověřená osoba bude mít na základě analýzy výstupů z provozu podezření na porušení TPS, upozorní Dopravce na podezření z porušení TPS pomocí elektronické zprávy. Dopravce je povinen na upozornění Objednatele nebo jím pověřené osoby na podezření nedodržení příslušného článku TPS reagovat, a zaslat Objednateli nebo jím pověřené osoby výsledek prověření (případně Objednatelem požadované podklady) nejpozději 10 kalendářních dní od doručení elektronické zprávy ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby.

## **9 Sankce za porušení standardu**

Při prokázání porušení TPS zašle Objednatel nebo jím pověřená osoba Dopravci Protokol ve kterém je uvedena sankce na základě Sazebníku smluvních postihů.

## **10 Standard informování cestujících a ostatních náležitostí**

Tento standard stanovuje požadavky na způsob informování cestujících o poskytování Veřejných služeb v přepravě cestujících, analýzu dopravního systému a definuje požadavky na provozní personál Dopravce.

### **10.1 Informační centrum Dopravce**

V rámci IDS IREDO KHK je Dopravce nejpozději 14 dní před začátkem plnění Smlouvy povinen provozovat alespoň jedno Informační centrum. Dopravce zajistí provoz Informačního centra ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (tj. ideálně v přízemních prostorách). Objednatel doporučuje Informační centrum umístit v okruhu pěší docházky nejvýše 300 m od významné Zastávky. V této souvislosti je Dopravce povinen vyvinout maximální úsilí k zajištění těchto prostor. Objednatel klade důraz na zajištění dobré dostupnosti a viditelného označení Informačního centra pro cestující. Umístění Informačního centra musí být odsouhlaseno Objednatelem.

Minimální provozní doba Informačního centra Dopravce je stanovena následovně:

Pondělí, Středa 6:00 – 11:30 a 12:30 - 18:00

Úterý a Čtvrtek 7:00 – 11:30 a 12:30 – 14:00

Pátek 6:00 – 11:30

Dopravce může provozem informačního centra pověřit jinou právnickou osobu, za jeho provoz však odpovídá Objednateli stejně, jako by ho provozoval sám.

Informační centrum Dopravce zajišťuje:

- Potvrzování průkazů pro prokázání nároku na zvláštní jízdné.

- Předprodej vícedenních jízdních dokladů IREDO.
- Přijímání stížností a připomínek k Jízdním řádům a vyřizování reklamací k provozu autobusových Spojů.
- Poskytování informací o Jízdních řádech (vyhledání spojení po ČR i Evropě).
- Poskytování informací o změnách v organizaci veřejné dopravy.
- Poskytování informací o Tarifu IREDO a SPP IREDO.
- Prodej sešitových Jízdních řádů (autobusových a vlakových).
- Prodej a tisk vybraných Jízdních řádů (např. schválené a zjednodušené Jízdní řády a Odjezdníky).
- Distribuci informačních a propagačních materiálů KHK (např. Informační leták, Propagační leták, propagační brožury aj.).
- Činnosti na základě Komisionářské smlouvy na provozování KM IREDO.

Informační centrum Dopravce je vybaveno (minimální požadavky):

- Osobním počítačem s připojením k internetu a možností tisku (Např. pro vyhledávání spojení pomocí vhodného programu, poskytování aktualit v dopravě, případně možnost pasivního přístupu do Centrálního dispečinku IREDO).
- Veřejným telefonním číslem (GSM nebo pevná linka). Toto číslo musí být také uvedeno na Jízdním řádu Dopravce.
- Odbavovacím zařízením umožňujícím předprodej vícedenních jízdních dokladů IREDO.

## 10.2 Požadavky na Odjezdníky

Objednatel je oprávněn stanovit na vybraných Zastávkách, jejichž je Dopravce správcem, povinnost Dopravce, zveřejnit a následně aktualizovat Odjezdník. Aktualizaci Odjezdníku je Dopravce povinen zajistit vždy nejpozději k termínu účinnosti změn Jízdních řádů. Dopravce je povinen projednat s vlastníkem (Správcem) autobusového nádraží (Zastávky) zveřejnění tohoto Odjezdníku.

## 10.3 Požadavky na poskytování informací telefonicky a dálkovým způsobem

Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy podle Smlouvy.

Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro informování cestujících, která bude v pracovní dny fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že reakční doba platí pro dotazy ke spojení, tarifům a službám Dopravce, nikoliv pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů. V případě, že Dopravce obdrží stížnost od cestujícího je povinen odpovědět na stížnost v maximální lhůtě 10 pracovních dní. O způsobu vyřízení stížnosti je Dopravce povinen neprodleně informovat Objednatele.

## 11 **Požadavky na provozní personál, kodex slušnosti**

Provozním personálem Dopravce se rozumí osoby, které přicházejí do styku s cestujícími, tedy především:

- řidiči,
- pracovníci Informačních center
- dispečeri

Na provozní personál jsou kladeny následující požadavky:

- Je odborně připraven, tj. má znalosti Tarifu IREDO a úprav tarifu MAD Rychnov nad Kněžnou, odbavování cestujících, informací o BČK IREDO, informací o Jízdních řádech a informací o Návazných spojích, Přípojích a TPS.
- Ovládá český nebo slovenský jazyk.
- Zvládá komunikační techniky pro řešení konfliktní situace.
- Je odborně proškolen na styk s osobami omezenou schopností pohybu a orientace (např. s nevidomým nebo handicapovaným cestujícím). Na základě žádosti Dopravce dodá Objednatel podklady pro toto proškolení.

#### 11.1 Vybavení personálu

Vybavení provozního personálu musí zajistit, aby personál v plném rozsahu plnil provozní úkoly a zaručil maximální péči o cestující. Pro tento účel musí být provozní personál vybaven následujícím způsobem:

##### 1. Řidič vozidla:

- Služebním číslem – doporučeným standardem je umístění služebního čísla na horní části oděvu řidiče.
- Podklady pro informování cestujících – informace o Jízdních řádech, o Návazných spojích a Přípojích, úplné znění SPP IREDO, úplné znění Tarifu IREDO a jeho dodatků pro MAD RK..
- Mapu tarifních zón IREDO, ve které jsou vyznačeny místo cen velkým číslem třímístná čísla Tarifních zón. Tato pomůcka slouží k rychlejšímu odbavení – zadání přestupních relací pomocí třímístného čísla Tarifní zóny IREDO. Mapy tarifních zón IREDO pro řidiče dodává Dopravci v elektronické a papírové podobě Objednatel nebo jím pověřená osoba.
- Informací o přesném čase.
- Sadou hands-free, umožňující komunikaci i za jízdy, s trvalou možností spojení s dispečinkem Dopravce. Elektronickým mobilním zařízením umožňujícím propojení se sadou hands-free, které obsahuje následující pomůcky: o aktuální Jízdní řády, o aplikaci pro vyhledávání dopravního spojení (vlakové i autobusové), o aplikaci pro výpočet cen v IREDO pro náhradní způsob výdeje jízdenek v IDS IREDO,
- o aplikaci na sledování aktuální polohy Vozidel v IDS IREDO.

##### 2. Pracovník Informačního centra

- Podklady pro informování cestujících – informace o Jízdních řádech, o Návazných spojích a Přípojích, úplné znění SPP IREDO, úplné znění Tarifu IREDO a jeho dodatku pro MAD RK, informace o Tarifních zónách v písemné podobě a v aktuálním znění.
- • Dokumenty dle předchozího bodu také v elektronické podobě nahrané v osobním počítači Informačního centra.
- • Informací o přesném čase.

##### 3. Dispečer

- Informace o jízdních řádech, o Návazných spojích a Přípojích.
- Seznam zaručených přípojů.
- Informací o přesném čase.
- Elektronickým mobilním zařízením, které obsahuje následující pomůcky:
  - Aktuální turnusy řidičů
  - Aktuální Jízdní řády
  - Aplikaci pro vyhledávání dopravního spojení (vlakové i autobusové).
  - Aplikaci na sledování aktuální polohy Vozidel v IDS IREDO.

Elektronické mobilní zařízení může obsahovat i další pomůcky pro informaci cestujících nebo pro navigaci řidiče na lince. Další aplikace pro mobilní zařízení stanovuje Objednatel po dohodě s Dopravcem.

#### **11.2 Chování personálu k cestujícím**

- Provozní personál Dopravce se chová k cestujícím dle zásad slušného chování.
- Řidič, případně jiný zaměstnanec Dopravce, je povinen informovat cestující o všech mimořádných situacích, které během přepravy nastanou. V takovém případě je řidič povinen, co nejdříve poskytnout cestujícím informaci o přibližné délce čekání, případně o způsobu řešení vzniklé situace.
- Při zastavování na Zastávkách je řidič povinen zastavit v místě Zastávky a najet Vozidlem, co nejtěsněji k hraně nástupiště, pokud je jím Zastávka vybavena a nebrání-li mu výška obrubníku a Nízkopodlažnost vozidla, případně střecha přístřešku.
- Řidič nesmí během pobytu ve Vozidle kouřit, tj. ani pokud je Vozidlo v klidu. Kouření je řidiči zakázáno i v bezprostřední blízkosti Vozidla (např. mezi dveřmi, v prostoru Zastávky a pod).
- Na požádání cestujících je personál Dopravce povinen asistovat s nástupem, výstupem a pohybem osob přepravujících dětský kočárek či osob s omezenou schopností pohybu a orientace ve Vozidle, zejména obsloužit cestující s invalidním vozíkem plošinou pro nástup, resp. výstup, pokud takovou asistenci umožňují místní poměry příslušné Zastávky. Personál Dopravce je dále povinen na požádání asistovat cestujícím přepravujícím na Spojích či linkách určených Objednatelem pro přepravu jízdních kol při nakládání a vykládání jízdních kol.

#### **12 Specifikace minimálních požadavků na odbavovací systém v autobusech:**

- Elektronické odbavovací zařízení kompatibilní se systémem IDS IREDO umožňující platbu jízdného bezkontaktní bankovní kartou, s možností vykazování počtu přepravených cestujících (tj. i cestujících zdarma) a výkazem tržeb na jednotlivých spojích. Dopravce je povinen poskytovat veřejnou službu městské hromadné dopravy při současném uplatnění pravidel Integrovaného dopravního systému „IDS IREDO“. V této souvislosti je Dopravce povinen zejména na všech autobusových linkách provozovaných v rámci veřejných služeb městské hromadné dopravy vzájemně uznávat jízdní doklady IDS IREDO vydané jinými Dopravci zajišťujícími veřejnou linkovou dopravu v rámci IDS IREDO.
- Dopravce je povinen zajistit, aby byla Vozidla Dopravce viditelná v Centrálním dispečinku IDS IREDO.
- Další podmínky provozu v rámci IDS IREDO stanovuje Přístupová smlouva s provozovatelem dopravního systému a centrálních systémů IDS IREDO na území Královéhradeckého kraje (OREDO s.r.o.). Dopravce se zavazuje tyto podmínky přijmout a po celou dobu poskytování Veřejné služby podmínky stanovené Přístupovou smlouvou (včetně souvisejícího Tarifu IDS IREDO a podmínek rozdělení tržeb stanovených v Příkazní smlouvě) dodržovat.
- Dopravce je za tímto účelem povinen mít po celou dobu zajišťování veřejných služeb městské hromadné dopravy uzavřenou Přístupovou smlouvu a Příkazní smlouvu se společností OREDO s.r.o. Dopravce ke dni podpisu smlouvy o veřejných službách je povinen předložit Objednateli ke kontrole uzavřenou Přístupovou smlouvu a Příkazní smlouvu.

### **13 Ostatní požadavky:**

- Zajištění náhradního autobusu s nasazením do 60 minut pro případ poruchy, dopravní nehody nebo jiné neplánované události, plněním výše uvedené požadavky s výjimkou požadavku na plnění emisní normy – alespoň EURO 4,
- Objednatel je oprávněn požadovat po dopravci bezplatné vyhrazení určitého propagačního prostoru za účelem sdělování informací Objednatele vůči svým občanům, a to buďto formou prostoru pro umístění informací v tištěné podobě., anebo ve formě prostoru na informačním LCD panelu, v obou případech v rozsahu až ¼ propagační kapacity.