

STANDARDY KVALITY PID

Mezikrajské linky PID/IDOL



Standardy kvality pro autobusové linky PID/IDOL



Standardy kvality pro mezikrajské linky PID/IDOL

verze: srpen 2025

Garant Standardu:

- IDSK, odbor kvality dopravy
- IDSK, odbor technického rozvoje a IT
- ROPID, odbor kvality služby
- ROPID, odbor technického rozvoje a projektů
- garant.bus@ropid.cz

Přílohy (nedílná součást tohoto dokumentu):

- **Příloha 1: MOS – požadavky na odbavovací zařízení**
- **Příloha 2: t.č. neobsazena**
- **Příloha 3: Jednotný vzhled informačních LCD panelů ve vozidle**

Obsah

1. Úvod	4
2. Provozní parametry	5
2.1. Plnění grafikonu	5
2.2. Dodržení kapacity vozidla	5
2.3. Obsloužení zastávek	6
2.4. Dispečerské řízení	6
2.5. Přesnost provozu a dodržování přestupních vazeb	6
3. Obecné požadavky na stav a vybavení vozidla	7
3.1. Stáří vozidla	7
3.2. Označení logem PID	7
3.3. Logo možnosti bezkontaktní platby	7
3.4. Evidenční číslo vozidla a obchodní jméno dopravce	7
3.5. Umístění výřatku ze SPP PID ve vozidle	7
3.6. Umístění výřatku z Tarifu PID ve vozidle	7
3.7. Čistota a stav vozidla	7
3.8. Reklama	7
3.9. Teplotní komfort	8
3.9.1. Větrání interiéru	8
3.9.2. Teplotní komfort	8
3.10. Komfort cestujících	8
3.10.1. Bezbariérovost	8
3.10.2. Osvětlení interiéru vozidla	8
3.10.3. Označení vyhrazených míst	8
3.10.4. Sedadla	8
3.10.5. Tlačítka na znamení k řidiči a světelná signalizace STOP	9
3.10.6. Přeprava dětských kočárků	9
4. Požadavky na technické vybavení vozidla	10
4.1. Vnější informační panely	10
4.2. Vnitřní informační panel	10
4.3. Označovač jízdenek	10
4.4. Sledování vozidel pomocí GNSS + technické řešení	10
4.5. Zobrazení pořadového čísla v systému PID	11
4.6. Výbava pro osoby se smyslovým postižením zraku	11
4.7. Zařízení pro akustické hlášení do a vně vozu (vč. hlášení o změně tarifního pásma)	11
4.8. Zobrazovač času a pásma	11
4.9. Systém APC (automatické počítání cestujících)	12
4.10. Bezpečnost	12
5. Požadavky na odbavovací zařízení	13
5.1.1. Ve vztahu k Organizátorovi	13
5.1.2. Ve vztahu ke clearingovému centru	13
5.1.3. Ve vztahu k dispečinku (systém MPV)	13
5.2.1. Základní postuláty	13
5.2.2. Legislativní požadavky	14
5.2.3. Požadavky ze strany PID	14
5.3.1. HW požadavky	14
5.3.2. Čtečka bezkontaktních čipových karet	15
5.3.3. Čtečka bezkontaktních platebních karet	15
5.3.4. Optická čtečka	15
5.4.1. Náležitosti vytištěného jízdního dokladu (posunutý počátek platnosti, aj.)	15
5.4.2. Požadavky na termopapír pro tisk jízdních dokladů PID	16
5.4.3. Požadavky na koncový lístek	16
6. Personál	17
7. Organizační část	18
8. Indikátory kvality	19

1. Úvod

Standardy kvality a požadavky na vozidla a jejich vybavení je v rámci jednotlivých krajů sousedících se Středočeským krajem (mimo Hl. m. Prahy) ve většině aspektů více či méně odlišné. Tyto Standardy jsou tak aplikovány na vybrané mezikrajské výkony, na kterých by byla aplikace plnohodnotných Standardů kvality PID z důvodu odlišnosti požadavků jednotlivých krajů nerealizovatelná.

Tyto Standardy jsou závazné a vztahují se tak na níže uvedené konkrétní dopravní výkony (linky), které jsou realizovány mezi Hlavním městem Prahou/Středočeským krajem a krajem sousedním na základě Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících veřejnou linkovou dopravou. Tento Standard nelze vztáhnout na spoje, které nejsou vedené přes hranice Středočeského a Libereckého kraje, či nejsou vedené v části trasy těchto mezikrajských spojů.

DOPRAVCE	ÚZEMNÍ PLATNOST
Okresní autobusová doprava Kolín, s. r. o	Liberecký kraj
ČSAD Liberec, a.s.	Středočeský kraj a Hlavní město Praha
ČSAD Střední Čechy, a. s.	Liberecký kraj
Kokořínský SOK, s.r.o.	Liberecký kraj
BusLine LK, s.r.o.	Středočeský kraj a Hlavní město Praha
KAD BUS spol. s r.o.	Středočeský kraj a Hlavní město Praha

Tyto Standardy kvality jsou pak nedílnou součástí Přístupové smlouvy pro mezikrajské linky do systému Pražské integrované dopravy, uzavřené mezi Hlavním městem Praha, Středočeským krajem a Dopravcem přistupujícím do systému PID – mezikrajské linky.

2. Provozní parametry

2.1. Plnění grafikonu

Spoj je zajištěn po celou dobu a v celé délce vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity, definované typem vozidla (viz typy vozidel níže). Je-li tomu jinak, je Dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit, a to prostřednictvím MPV nebo oznámením na Dispečink PID. Veškeré provozní změny však musí být nahlášeny a zadány v MPV nejpozději do 9:00 hod. následujícího pracovního dne.

2.2. Dodržení kapacity vozidla

Spoj je zajištěn po celou dobu a v celé délce vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity, definované typem vozidla (viz typy vozidel níže). Je-li tomu jinak, je Dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit, a to prostřednictvím MPV nebo oznámením na Dispečink PID. Veškeré provozní změny však musí být nahlášeny a zadány v MPV nejpozději do 9:00 následujícího pracovního dne.

Základní definované parametry pro jednotlivé typy vozidel PID:

TYP VOZIDLA ¹	DÉLKA [mm]		POČET DVEŘÍ ²	POČET SEDADEL ³
	od	do	příměstské linky	příměstské linky
Minibus (Mn)		8000	1–2	15–25
Midibus (Md)	8001	10000	2	25–35
Midibus+ (Md+)	10001	11000	2	33–40
Standard (Sd)	11001	14000	2	40–55
Standard+ (Sd+)	14001	17000	2	50–65
Kloubový (Kb)	17001	19000	3	50–65
Kloubový+ (Kb+)	19001		4	60–75

¹ Konkrétní typ vozidla na lince je definován Objednatelem. Vozidlo v konstrukčním uspořádání s přední nápravou před předními dveřmi může být použito pouze jako typ Minibus (Mn), a to i v případě, kdy splní uvedené parametry pro kapacitnější typ.

² Min. šířka dveří: 750 mm, dále na městských linkách všechny min. 1200 mm kromě prvních, na příměstských linkách alespoň jedny min. 1200 mm (min. 900 mm u typu Minibus).

³ Počet sedadel je včetně sklopných, kterých může být max. 15 % z celkového počtu sedadel.

Základní definované parametry pro jednotlivé typy vozidel IDOL:

Typ (kategorie)	Podkategorie	Zkr.	Počet míst (minimálně celkem)		
			sezení	stání	celkem
Autobus malý	regionální	M1	15	5	20
Autobus malý (+)	regionální	M2	20	10	30
Autobus střední	regionální	S	25	25	50
Autobus velký	regionální	V1	35	35	70
Autobus velký (+)	regionální	V2r	45	35	80
Autobus velký (++)	regionální	V3r	55	35	95
Autobus kloubový	regionální	K	55	65	120
Autobus velký (+)	dálkový (inter-regionální)	V2c	50	*	50+
Autobus velký (++)	dálkový (inter-regionální)	V3c	61	*	61+

* U vozidel určených pro dálkovou dopravu Objednatel požadavky na místa k stání neurčuje. Vymezení oběhů a jejich zařazení do typu „dálkový“ stanovuje nebo schvaluje Koordinátor v přehledu oběhů, který je součástí Pokynu Objednatele.

2.3. Obsloužení zastávek

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

2.4. Dispečerské řízení

Dopravce je povinen zadat prostřednictvím MPV správné denní vypravení vozidel, a to nejpozději do výjezdu prvního spoje dne Dopravce (provozovny).

Dopravce je povinen sdělit aktuální kontaktní telefonické spojení pro kontakt s Dispečinkem PID, které bude v provozu po celou dobu, kdy budou spoje Dopravce (provozovny) v provozu.

2.5. Přesnost provozu a dodržování přestupních vazeb

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u nácestné zastávky v rozmezí 0 s až +179 s, u výchozí zastávky 0 až +59. Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené ve vozovém jízdním řádu nebo v odbavovacím zařízení a musí umožnit cestujícím přestup (včetně cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace). Není-li stanoveno jinak, informace a pokyny o návaznostech Dopravci poskytuje místně příslušný Organizátor/Koordinátor a Dopravce je povinen se jimi řídit. Informace o zpožděných spojích a dodržování přestupních vazeb si předávají dispečinky jednotlivých Organizátorů automaticky.

3. Obecné požadavky na stav a vybavení vozidla

3.1. Stáří vozidla

Maximální stáří každého vozu je 16 let od data první registrace. Průměrné stáří vozového parku pro každého z Dopravců nesmí na výše specifikovaných dopravních výkonech přesáhnout 9 let.

3.2. Označení logem PID

Každé vozidlo zajišťující provoz v rámci systému PID musí být viditelně označeno logem PID. Minimální požadavek na toto označení je umístění loga PID o rozměrech 180x180 mm viditelně na obou bocích vozidla v přední části a uvnitř vozidla o rozměrech 100x100 mm kolmo k ose vozidla na kabině řidiče či v její blízkosti. Dále může být vozidlo označeno logem druhého IDS ve stejném umístění.

3.3. Logo možnosti bezkontaktní platby

Každé vozidlo musí být označeno piktogramem pro bezkontaktní platbu na viditelném místě v nástupním prostoru.

3.4. Evidenční číslo vozidla a obchodní jméno dopravce

Vozidlo musí být zvnějšku na každé straně a uvnitř označeno jedinečným evidenčním číslem (v obvyklém nebo dohodnutém umístění), přiděleným vozu organizací ROPID v souladu se systematickým členěním číselných řad v případě vozidla Dopravce objednávaného IDSK/ROPID, nebo přiděleného organizací KORID v případě vozidla Dopravce objednávaného organizací KORID. Vozidlo musí být dále označeno obchodním jménem Dopravce na obou bocích vozidla.

3.5. Umístění výňatku ze SPP PID ve vozidle

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID v minimální velikosti 2× A4. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny u sebe (vedle sebe nebo nad sebou) tak, aby druhá část navazovala na první. Dále může být ve vozidle vyvěšen výňatek ze SPP druhého IDS.

3.6. Umístění výňatku z Tarifu PID ve vozidle

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek z Tarifu PID v minimální velikosti 2× A4. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny u sebe (vedle sebe nebo nad sebou) tak, aby na sebe navazovaly. Dále může být ve vozidle vyvěšen výňatek z Tarifu druhého IDS.

3.7. Čistota a stav vozidla

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

3.8. Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy (kromě zadního čela).

Reklama musí být svým provedením a obsahem v souladu s příslušnými právními předpisy (zejména právními předpisy o regulaci reklamy). Kromě legislativních požadavků pak současně platí následující další omezení:

- Reklama nesmí přímo (např. textem, symbolem, obrazem apod.) ani nepřímo (např. prostřednictvím odkazu na webové stránky) propagovat či jakkoliv podporovat návykové látky (včetně alkoholu), extremismus, násilí, náboženskou tematiku, nesmí mít erotický podtext nebo propagovat erotické služby, nesmí mít jakoukoliv vulgární, pohoršující, společensky nepřijatelnou součást nebo formu.

- Reklama dále nesmí propagovat či jakkoliv podporovat individuální automobilovou dopravu anebo jakkoliv poškozovat, zpochybňovat či jinak narušovat veřejnou dopravu nebo její pověst.

V nejednoznačných případech je Dopravce povinen obrátit se předem s vizualizací uvažované reklamy na Objednatele prostřednictvím emailové adresy garant.bus@ropid.cz, přičemž Objednatel v daném případě závazně stanoví, zda je konkrétní reklama přípustná; stanoviskem Objednatele však není dotčena odpovědnost Dopravce ani zadavatele/zpracovatele/šířitele takové reklamy plynoucí z příslušných právních předpisů (zejména právních předpisů o regulaci reklamy).

Reklama je zakázána v případě, je-li její zákaz uveden ve smlouvě mezi Objednatelem a Dopravcem.

3.9. Teplotní komfort

3.9.1. Větrání interiéru

Ve vozidle musí být umožněno větrání interiéru. Možnost otevření okenních otvorů v případě, kdy vůz není vybaven funkčním klimatizačním zařízením.

3.9.2. Teplotní komfort

Tím se rozumí vybavení vozidla vytápěcím a klimatizačním systémem, který bude před vyjetím vozidla na trasu v daný den bezchybně funkční a zajistí ve vozidle teplotu v intervalu 16–26 °C +/- 2 °C, s výjimkou vnějších extrémních teplot pod -10 °C a nad +30 °C, kdy bude vnitřní teplota přizpůsobována s ohledem na aktuální vnější podmínky. Teplota ve vozidle nesmí při vnější teplotě pod -10 °C poklesnout pod +10 °C. Při venkovních teplotách nad +30 °C pak bude teplota ve vozidle udržována alespoň o 5 °C níže, než je teplota venku. Tepelný komfort musí být zajištěn po celou dobu spoje.

3.10. Komfort cestujících

3.10.1. Bezbariérovost

Bezbariérové vozidlo znamená, že je alespoň částečně nízkopodlažní, technicky umožňuje nástup a výstup osoby na vozíku (je vybaveno sklopnou rampou) a jeho následnou přepravu na výrobcem určeném místě o minimálních rozměrech 1200 × 1200 mm. Místa na plošině při přepravě osob se sníženou schopností pohybu a orientace musí umožnit bezpečné zajištění vozíku pro invalidy.

Spoje, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro invalidy (garantované spoje), jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným vozidlem.

Dále mohou být v jízdním řádu vyznačené spoje (jiným speciálním symbolem než uvedeným výše), které jsou zajištěny částečně bezbariérově přístupným vozidlem vybaveným funkční elektrickou zdvihací plošinou, umožňující přepravu handicapovaných osob.

3.10.2. Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční. První osvětlovací těleso, resp. první dvojice osvětlovacích těles (u osvětlení v provedení ve dvou rovnoběžných řadách) za kabinou řidiče může být vypnuto nebo jeho svítivost tlumena, ostatní tělesa musí vyzařovat světlo bílé barvy. S ohledem na charakter obsluhovaného území (zejména v extravilánu) může být osvětlení interiéru zapnuto na nižší stupeň, při kterém svítí jen žárovky, zářivky v každém druhém tělese nebo LED tlumeně.

3.10.3. Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro zdravotně postižené, kočárky a invalidní vozíky, je provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla.

3.10.4. Sedadla

Sedadla se zvýšeným opěradlem a s měkčím sedákem, preference uspořádání 2+2.

3.10.5. Tlačítka na znamení k řidiči a světelná signalizace STOP

Tlačítka upozorňující řidiče na žádost cestujícího o zastavení v zastávce s režimem „na znamení“ musí být umístěna v blízkosti všech výstupních dveří v maximální výšce do 150 cm nad úrovní podlahy. Funkční světelná návěst signalizace s nápisem „STOP“, jako zpětná vazba k tlačítkům „znamení k řidiči“, musí být umístěna na místě viditelném v prostoru vozidla v blízkosti stanoviště řidiče nebo nad každými dveřmi. Tlačítko musí být umístěno tak, aby bylo lehce dosažitelné pro všechny skupiny cestujících. V případě užití vozidel delších než 13 m je pak tlačítko „na znamení“ umístěno navíc i v zadní části vozidla, pakliže se v tomto prostoru nenachází dveře vozidla.

3.10.6. Přeprava dětských kočárků

Vozidlo umožňuje přepravu dětských kočárků v nesloženém stavu v prostoru pro cestující a zároveň je zajištěn přístup k těmto místům tak, aby kočárek mohl být naložen i s dítětem bez složení a opětovného rozložení.

Ve vozidle taktéž může být umožněna přeprava kočárku v zavazadlovém prostoru, disponuje-li vozidlo takovým prostorem. Tím však není dotčena výše uvedená povinnost umožnit přepravu v prostoru pro cestující.

4. Požadavky na technické vybavení vozidla

4.1. Vnější informační panely

Vozidlo musí být vybaveno vnějším čelním, bočním (v případě kloubového vozidla je nutné umístit více panelů dle počtu článků vozidla) a zadním informačním panelem, přičemž přesné požadavky na zřetelné a jasně čitelné zobrazení informací na jednotlivých panelech jsou uvedeny v příloze [Standardů kvality PID – Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID](#) v platném znění na stránkách www.pid.cz. Všechny vnější panely musí být osvětleny. Vozidla objednávaná hl. m. Prahou a Středočeským krajem budou na celé lince zobrazovat informace dle Standardu kvality PID.

Vozidla objednávaná Libereckým krajem budou na celé lince zobrazovat informace dle Standardů Libereckého kraje, přičemž na vnějších orientacích je zobrazeno min. označení linky v třímístném formátu (v případě náhradní dopravy čtyřmístném), a cílová zastávka je shodná s cílovou zastávkou spoje na lince (nikoliv návazného spoje). V případě, že Dopravce využívá data od Organizátora ve formátu XML ROPID, chová se informační systém na dané lince min. na území PID podle definice ve vstupních datech a dle nastavení pro systém PID.

4.2. Vnitřní informační panel

Jako vnitřní informační systém lze použít výhradně LCD panel.

Do vozidla je umístěn minimálně 1 panel o rozměru min. 19" (ve vozidlech Sd+, Kb a Kb+ musí být umístěny nejméně dva LCD panely – jeden v přední a jeden v zadní části vozu). V případě, že je autobus vybaven více než jedním informačním LCD panelem, je vždy jeden v přední části vozidla kolmo k jeho podélné ose, ostatní pak rovnoměrně rozmístěné v rámci celé délky vozidla. V případě jednoho panelu na vozidlo je tento panel umístěn vždy v přední části vozidla kolmo k jeho podélné ose.

Na LCD panelu musí být vždy zobrazováno označení tarifního pásma PID, ve kterém se zobrazené zastávky nachází, a aktuální čas. Pokud LCD panel nezobrazuje trvale (v každém okamžiku) obě tyto požadované informace, musí být informace zřejmá ze zobrazovače času a pásma. Způsob a formát zobrazení musí být zvolen vhodnou formou tak, aby byly informace čitelné z celého prostoru vozidla, tedy i ze zadní části vozu. Na LCD musí být pásmo PID odlišeno od pásma ostatních IDS, tak aby cestující poznal, o jakou IDS se jedná.

Vzhled a struktura zobrazovaných informací pro LCD panely je součástí **Přílohy 3: Jednotný vzhled informačních LCD panelů ve vozidle** tohoto dokumentu. V případě užití grafiky PID je nezbytné implementovat také zobrazení online přestupních vazeb v následující zastávce. V případě využití jiné grafiky než definované v **Příloze 3**, musí tato grafika implementovat veškeré definované informace uvedené v **Příloze 3**. Dále je vyžadováno grafické upozornění na zastávku na znamení (symbol zvonečku, pokud se v daném IDS informace o zastávce na znamení oznamuje). Nutno rovněž oznamovat a zobrazovat přestup na metro.

Na vnitřních informačních panelech je zakázáno zobrazovat reklamu. V případě propagace systému Objednatelem je nezbytné zachovat poměr zobrazení trasy linky vs. propagace minimálně 1:1 ve prospěch trasy linky, přičemž nejdelší sekvence propagačních spotů nepřesáhne délku trvání 30 sekund. Propagace systému je zakázána zobrazovat na území Středočeského kraje a hl. m. Prahy.

4.3. Označovač jízdenek

Ve vozidle je umístěn alespoň jeden označovač jízdenek. V případě, že vozidlo přijíždějící na území hl. m. Prahy ze Středočeského kraje obsluhuje na území hl. m. Prahy alespoň jednu zastávku pro nástup cestujících, musí být vozidlo vybaveno označovačem jízdenek u všech dveří vozidla. V případě instalace pouze jednoho označovače na celé vozidlo, musí být tento umístěn v nástupním prostoru u řidiče a umožňovat snadné a pohodlné označení jízdenky cestujícím. Označovač tiskne úplná a správná data prostřednictvím červené barvy chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách. Kompletní popis funkcí a požadovaného formátu tisknutých informací je k dispozici v příloze [Standardů kvality PID – Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID](#) v platném znění na stránkách www.pid.cz.

4.4. Sledování vozidel pomocí GNSS + technické řešení

Vozidlo je vybaveno přijímačem GNSS, který komunikuje s palubním počítačem, případně dalšími zařízeními ve vozidle. Požadována je schopnost příjmu více GNSS (minimálně GPS a Galileo) včetně automatického seřizování jednotného času pro odbavovací a informační systém.

4.5. Zobrazení pořadového čísla v systému PID

Pořadové číslo v systému PID je zobrazeno elektronicky či v papírové podobě za čelním sklem vozidla. Pořadová čísla se umísťují na spodní levou i pravou stranu předního okna. Požadovaná výška číslic je minimálně 75 mm v případě elektronického panelu, a 100 mm v případě užití papírové podoby.

V případě, že vozidlo není vybaveno elektronickým zobrazovačem pořadového čísla, je pořadové číslo v systému PID zobrazeno v papírové podobě či natištěno na jiném pevném povrchu umožňující výměnu, například plastové tabulky, za čelním sklem vozidla.

Parametry pro výrobu plastových tabulek označující pořadí spoje:

- Velikost 105x105 mm
- Font DINMittelschrift
- velikost fontu 265 b.

4.6. Výbava pro osoby se smyslovým postižením zraku

Nezbytnou součástí výbavy vozidel v systému PID je zařízení pro nevidomé (povelový přijímač a jeho anténa). Nevidomý či slabozraký cestující může být vybaven samostatnou, nebo integrovanou vysílačkou do slepecké hole. Prostřednictvím tohoto zařízení si aktivuje hlášení vně vozidla o označení linky a jejím směru, resp. vyšle povel, který bezprostředně aktivuje řidiči hlášení jeho o nástupu nebo výstupu.

Zařízení musí splňovat minimálně následující požadavky:

- Funkční přijímač povelů z povelového vysílače pro nevidomé a slabozraké. Přijaté povelové jsou předány do palubního počítače, který provede příslušnou akci – vyhlášení označení linky a směru linky reproduktorem vně vozidla + hlášení řidiči do příposlechu o nástupu nebo výstupu nevidomého.
- Přijímací kmitočet (kmitočty) a chování dle ČSN 73 4001. Nutno dbát na vhodné umístění antény přijímače pro nevidomé (je nezbytné propustit pouze požadovanou frekvenci a eliminovat rušení); dosah signálu je nezbytný dle požadavku ČSN 73 4001, minimálně však ve vzdálenost alespoň 35 metrů od vozidla.

4.7. Zařízení pro akustické hlášení do a vně vozu (vč. hlášení o změně tarifního pásma)

Vozidlo musí být vybaveno akustickým hlášením zastávek a informací (vnitřní, vnější, příposlech pro řidiče) s funkcí automatického vyhlásování zastávek na základě polohy GNSS z databáze. Pro území PID data dodá IDSK/ROPID.

Zařízení pro akustické hlášení slouží pro informování cestujících vně i uvnitř vozidla a pro informování řidiče pomocí zvukových hlášení. Zařízení je proto rozděleno do tří základních skupin/kanálů:

1. Hlášení do vozidla

2. Hlášení vně vozidla

3. Hlášení pro řidiče (příposlech)

- Hlásič je integrován do palubního počítače.
- Dostatečná kapacita (minimálně 150 MB) paměti pro nahrávky ve formátu MP3.
- Zařízení musí podporovat třicestné použití, které umožní hlášení v jeden okamžik řidiči, cestujícím do prostoru vozu, tak i nevidomým vně dopravní prostředek (3× nezávislý audio výstup).

4.8. Zobrazovač času a pásma

V případě funkčního zobrazení času a tarifního pásma PID prostřednictvím LCD displejů není za předpokladu splnění předepsaných podmínek užití zobrazovače času a pásma nutné, nýbrž pouze doporučené.

V případě nefunkčnosti LCD panelu, nebo v případě, že na LCD panelu není trvale zobrazen čas a tarifní pásmo PID, je nezbytné vybavit vozidlo náhradním způsobem zobrazení těchto informací, např. zobrazovačem času a pásma. Při užití tohoto zařízení je zařízení umístěno v přední části vozu, je viditelné z celého prostoru vozidla, zobrazuje aktuální čas (HH:MM), zobrazuje tarifní pásmo PID alfanumericky prostřednictvím LED matice (3 znaky), a všechny informace zobrazuje prostřednictvím červené barvy. Kompletní popis funkčnosti a požadovaného zobrazení je k dispozici v příloze [Standardů kvality PID – Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID](#) v platném znění na stránkách www.pid.cz.

Vozidlo neumožňující ani náhradní zobrazení času a tarifního pásma PID prostřednictvím LCD panelu či zobrazovače času a pásma, je v případě technické závady v průběhu výkonu způsobilé dokončit plánovaný denní výkon. Do doby odstranění závady pak pro další výkony musí být nahrazeno vozidlem jiným, splňujícím výše uvedené požadavky.

4.9. Systém APC (automatické počítání cestujících)

V případě, že je vozidlo vybaveno systémem pro počítání cestujících, poskytne Dopravce Organizátorovi na vyžádání sestavy přepravených cestujících na požadovaných linkách za požadované období.

4.10. Bezpečnost

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

5. Požadavky na odbavovací zařízení

5.1. Data a jejich výměna (kmenový dispečink, data do ZC, aj.)

Z pohledu Organizátora musí odbavovací a informační systém Dopravců zajistit import, export nebo výměnu důležitých dat týkajících se odbavení, jakož i informačních systémů ve vozidle.

5.1.1. Ve vztahu k Organizátorovi

Import a zpracování platných nebo připravovaných jízdních řádů a všech souvisejících dat od Organizátora ve formátu XML ROPID (není-li stanoven jiný formát) do back office Dopravce v plném rozsahu (číselník Dopravců, provozoven, provozních oblastí, zastávek, majáků, textů pro panely, linek, spojů, oběhů, vozidel, poznámek pro řidiče aj.) včetně všech vlastností, atributů, určení období jejich platnosti a dle aktuálního popisu formátu.

Import a zpracování tarifních dat od Organizátora ve formátu XML ROPID (není-li stanoven jiný formát) do back office Dopravce (číselník IDS, krajů, tarifů, jízdních dokladů aj.) včetně určení jejich časové a pásmové platnosti. Dopravce je mj. povinen umět zpracovávat data poskytovaná KORID LK.

Import a zpracování dalších dat od Organizátora (nahrávky zastávek, služební hlášení, doplňková hlášení, konfigurační soubory, soubory pro periferie, aj.).

Exportování a poskytování dat, sestav a informací pro potřeby a systémy Organizátora (sestavy o tržbách, prodaných jízdenkách aj.), tvorba dalších uživatelských sestav dle potřeby Organizátora.

Poskytování diagnostických a účetních dat do zúčtovacího centra PID.

5.1.2. Ve vztahu ke clearingovému centru

Přenos dat o všech prodaných jízdenkách do clearingového centra Organizátora ve formátu CARDS Interface. Přenos dat o odbavení všech jízdenek do clearingového centra Organizátora ve formátu CARDS Interface. Zařízení musí přenášet data o jízdních dokladech se správnou časovou (případně i odloženou) platností.

5.1.3. Ve vztahu k dispečinku (systém MPV)

Správa a údržba příslušných dat a informací pro správnou funkčnost systému MPV (číselník vozidel, oběhy, vypravení, textové zprávy z/do vozidel aj.) přičemž vypravení musí být v souladu s databází ASW JŘ Organizátora IDSK/ROPID. Schopnost přijímat a zpracovávat data z kmenového dispečinku. Schopnost zasílat data do kmenového dispečinku Organizátora (data o poloze vozidla a další informace) a to i případně do více dispečinků současně dle požadavku Organizátora. V případě zasílání dat pouze do jednoho dispečinku, je potřeba implementovat výměnu dat mezi dispečinkem jiného integrovaného systému a dispečinkem PID. Komunikační protokol mezi dispečinky definuje dokument dostupný na vyžádání u Organizátora.

Vypravení do systému MPV bude probíhat dle stanovených pravidel Organizátory ROPID a IDSK. Dopravce je povinen provádět vypravení, které odpovídá realitě a nastavení dle požadavku organizátorů ROPID a IDSK. V případě, že dochází ke změně, je povinen o tom s dostatečným předstihem informovat zástupce Organizátora, tak aby mohl změny zapracovat do své databáze ASW JŘ.

5.2. Požadavky na odbavovací systém

5.2.1. Základní postuláty

Veškerá zařízení musí projít úspěšným certifikačním procesem pro provoz v systému PID (nebo akceptací ze strany ROPID a IDSK). Bez schválení zařízení certifikační autoritou PID není možné provozovat jakékoliv odbavovací zařízení. O rozsahu testů rozhoduje certifikační autorita PID. Proces certifikačního procesu zařízení pro provoz v PID je k dispozici v příloze [Standardů kvality PID – Podmínky certifikačního procesu zařízení pro provoz v PID](#) v platném znění na stránkách www.pid.cz.

Odbavovací systém musí umožnit odbavení podle Tarifu PID a Smluvních přepravních podmínek platných na daném území pro cestující:

- S jízdním dokladem vázaným ID bezkontaktní čipové karty podporující standard ISO 14443 (např. bezkontaktní čipové karty vydávané provozovatelem, bezkontaktní čipové karty vydávané ostatními integrovanými dopravními systémy/dopravci, partnerské karty a další možné nosiče na bázi uvedené normy. Konkrétně definuje **Příloha 1: MOS – požadavky na odbavovací zařízení**.
- Prostřednictvím bezkontaktní platební karty [minimálně asociací VISA a Mastercard), kdy odbavením je myšlena:
 - Bezhotovostní platba (s tiskem i bez tisku jízdního dokladu) v prodejním (retail) mód;
 - Akceptace elektronických jízdních dokladů vázaných na ID bezkontaktní platební karty;
 - Vedle plastové formy je počítáno i se všemi dalšími formami platebních karet MasterCard a Visa, například platební kartou. V mobilu, platební nálepkou, tzv. nositelnou elektronikou dle **Přílohy 1: MOS – požadavky na odbavovací zařízení**.
- S jízdním dokladem uloženým v aplikaci mobilního telefonu:
 - Vybaveného rozhraním NFC;
 - Bez rozhraní NFC prostřednictvím 2D kódu;
 - Pomocí zobrazení vizuálních informací („obrazcem“) displeji řidiče.

5.2.2. Legislativní požadavky

Odbavovací systém musí splňovat:

- Podmínky zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a to včetně všech procesů práce s daty z odbavovacího zařízení Dopravce a MOS.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR).
- Podmínky Nařízení vlády č. 295/2010 Sb., o stanovení požadavků a postupů pro zajištění propojitelnosti elektronických systémů plateb a odbavení cestujících.
- Splňovat obecně platné podmínky pro práci s bezkontaktní platební kartou MasterCard či Visa podle aktuálních pravidel.

5.2.3. Požadavky ze strany PID

Pro kompatibilitu musí odbavovací systém splňovat veškeré funkční požadavky a technické specifikace uvedené v **Příloze 1** tohoto dokumentu. Dále pak následující:

- Zařízení musí být v systému jednoznačně identifikovatelné (např. jedinečné výrobní číslo zařízení).
- Pracovat s bezkontaktní čipovou kartou a dalšími nosiči podporující standard ISO 1443 v souladu s bezpečnostní politikou dle **Přílohy 1: MOS – požadavky na odbavovací zařízení**.
- Umožnit evidenci transakcí o odbavení.
- Podporovat komunikaci ve standardu dle ISO 18092:2004 pro oblast technologie NFC.
- Možnost zablokování označovačů a dalších odbavovacích zařízení řidičem na vyžádání či z provozních důvodů, revizorem (přihlášením se např. Revizorskou kartou).

5.3. Palubní počítač

5.3.1. HW požadavky

Všechna odbavovací zařízení musí disponovat dostatečným výkonem a pamětí, které zajistí:

- Schopnost práce s definovaným počtem zastávek, zón, tarifními daty, JŘ, Tarifem PID.
- Soulad s požadavky MOS dle **Přílohy 1** tohoto dokumentu.
- Schopnost ovládat a odbavit více IDS na jednom zařízení bez omezení rychlosti a plynulosti odbavovacího a informačního systému.

5.3.2. Čtečka bezkontaktních čipových karet

- Součástí vozidlového odbavovacího systému musí být čtečka bezkontaktních čipových karet umožňující akceptaci čipových karet dle ISO 14443.
- Čtečka nebo samotné odbavovací zařízení musí kromě ostatních IDS poskytovat alespoň jednu pozici rovněž pro SAM PID.
- Zároveň musí být dodržen standard pro komunikaci se SAM modulem, který je uvedený v normě ISO 7816 [Identifikační karty — Karty s integrovanými obvody], především jeho části:
 - 3. Karty s kontakty – Elektrické rozhraní a protokoly přenosu;
 - 4. Organizace, bezpečnost a příkazy pro výměnu;
 - 8. Příkazy pro bezpečnostní operace.
- Čtečka bezkontaktních čipových karet bude podporovat komunikaci i ve standardu dle ISO 18092:2004 pro oblast technologie NFC. Odbavovací terminál bude umožňovat komunikaci s mobilním telefonem v režimu card emulation mode.

5.3.3. Čtečka bezkontaktních platebních karet

- Minimálně akceptace bezkontaktních platebních karet VISA a Mastercard (ve všech podobách – tj. plastová karta, karta v mobilním telefonu, nositelná elektronika a další).
- Certifikovaná čtečka bezkontaktních platebních karet, která musí umožnit vzdálené nahrání tokenizačního algoritmu a tokenizačních klíčů, a která bude splňovat další požadavky dle **Přílohy 1: MOS – požadavky na odbavovací zařízení**.
- Všechna zařízení použitá pro akceptaci bezkontaktních platebních karet VISA a Mastercard po dobu své životnosti musí splnit následující:
 - Certifikaci asociací dle aktuální verze relevantních standardů, zařízení musí vlastnit certifikáty pro akceptaci bezkontaktních asociačních karet;
 - Certifikaci PCI DSS; zařízení musí splňovat funkční požadavky na zajištění ochrany citlivých dat platebních transakcí a musí podporovat tokenizaci čísla karty;
 - Tokenizační algoritmy a klíče se mohou v čase měnit a zařízení musí umožnit vzdálenou změnu tokenizačních algoritmů a klíčů;
 - Akceptaci vždy aktuálních typů platebních karet po celou dobu platnosti smlouvy na technickou podporu tak, aby byla zajištěna funkčnost veškerých typů bezkontaktních platebních karet v každém čase;
 - V případě potřeby další požadavky definované acquirerem systému — např. podmínky na monitorování zařízení, která budou akceptovat platební kartu v dopravním systému;
 - Součástí dodávky zařízení pracujícího s bezkontaktní platební kartou by měla být licence certifikované platební aplikace.

5.3.4. Optická čtečka

Součástí vozidlového odbavovacího systému bude optická čtečka, která umožní odbavení cestujících s jízdním dokladem, jehož součástí je 2D kód. Konkrétní technické požadavky jsou uvedeny v **Příloze 1: MOS – požadavky na odbavovací zařízení**.

5.4. Tisk jízdních dokladů

Odbavovací zařízení musí disponovat termotiskárnou pro tisk jízdních dokladů.

5.4.1. Náležitosti vytištěného jízdního dokladu (posunutý počátek platnosti, aj.)

V případě mezikrajských linek, kdy všechny zastávky s výjimkou hraniční zastávky patří pouze do jednoho systému IDS, i kdy pouze hraniční zastávka patří do obou systémů IDS, mohou v případě, kdy cestující nakupuje papírový jízdní doklad, nastat tři situace:

- Cestující požaduje vydání papírového jízdního dokladu pro cestu mezi dvěma zastávkami PID – cestující je v tomto případě odbaven jízdním dokladem PID, který musí splňovat všechny náležitosti papírových jízdních dokladů uvedených v aktuální verzi dokumentu „Vzorník jízdenek PID“.
- Cestující požaduje vydání papírového jízdního dokladu pro cestu mezi dvěma zastávkami sousedního IDS – cestující je v tomto případě odbaven papírovým jízdním dokladem sousedního IDS, který musí splňovat všechny náležitosti jízdních dokladů sousedních IDS a být tak v souladu s příslušnými dokumenty daného IDS (vzorník jízdních dokladů, SPP IDS, aj.).
- Cestující požaduje vydání papírového jízdního dokladu pro cestu mezi dvěma zastávkami, kdy každá patří do jiného systému IDS – cestující je v tomto případě odbaven dvěma jízdenkami – jednou pro území PID a druhou pro území druhého IDS. První jízdní doklad je vydán do hraniční zastávky. Druhý jízdní doklad je pak vydán z hraniční zastávky do cíle cesty dle tarifu daného IDS. V případě cesty IDS-PID bude formulář jízdenky PID vypadat následovně:
 - čas na jízdence (tj. čas počátku platnosti) je časem překročení hranice dvou IDS dle jízdního řádu = čas v hraniční zastávce pod informací o DPH je doplněn řádek data uskutečnění zdanitelného plnění, např.: DUZP 03.06.2020 08:30h – jedná se o skutečné datum a čas vytištění této jízdenky;
 - Na termopapír pro tisk jízdních lomených a překryvových dokladů PID/IDOL bude pro mezikrajské linky do jízdenky doplněno slovo „IDOL“ za podmínky, kdy je jízdenka mezikrajská (slovo „IDOL“ bude podmíněno tím, že na jízdence bude DÚZP).

Veškeré bližší informace a konkrétní interpretace jízdenek jsou součástí platného Vzorníku jízdenek PID.

5.4.2. Požadavky na termopapír pro tisk jízdních dokladů PID

Pro tisk jízdenek PID je potřeba užití termopapíru, který bude opatřen následujícími ochrannými prvky.

Povinné:

- Holografický pás obsahující demetalizované plochy a viditelné prostým okem.
- Guilloche a mikrotexy tištěné přímými barvami.
- Barva reflexní obtížně reprodukovatelná kopírkami výpočetní techniky (doporučujeme barvu oranžovou).

Nepovinné (například):

- Tisk termochromní barvou, tj. barvou měnící svůj odstín při teplotách nad 27 °C (např. po kontaktu s tělesnou teplotou).
- Vodoznak.
- Ochranná perforace (výsek pravidelného tvaru).

Papír musí vždy nést veškeré povinné prvky zabezpečení a k tomu navíc jeden libovolný nepovinný prvek. V případě nesplnění výše uvedených požadavků je možné objednat a využít standardizovaný a zabezpečený papír prostřednictvím společnosti Dopravní podnik hl. m. Prahy, a.s.

Pokud bude využit vlastní papír za dodržení výše uvedených standardů, je potřeba předat vzory jízdenek, včetně vzoru koncového lístku, případně evidenčního lístku, a tyto vzory nechat odsouhlasit garanty standardů.

5.4.3. Požadavky na koncový lístek

Koncový lístek musí obsahovat rozpad jízdenek prodaných pro jednotlivá IDS (tj. pro konkrétní síť definovanou jedinečným Network ID) – z koncového lístku musí být zřejmé, jaké jízdní doklady byly v daném IDS na daném zařízení během směny prodány a jaká tržba za jízdní doklady daného IDS byla utržena.

6. Personál

6.1. Chování personálu

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

6.2. Ústrojová kázeň řidiče

Řidič musí být oblečen v Dopravcem definovaném a Objednatelem odsouhlaseném stejnokroji s označením loga Dopravce. Řidiči v zácviu nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou s logem Dopravce.

6.3. Prodej a kontrola jízdenek řidičem

Na příměstských linkách, kde nástup cestujících probíhá pouze předními dveřmi (tedy vyjma úseku od hranice Prahy směrem do centra Prahy), provádí prodej jízdenek, respektive důslednou kontrolu platnosti předložených jízdních dokladů, řidič. Prodej jízdenek je uskutečňován v souladu se Smluvními přepravními podmínkami PID a Tarifem PID. Platné jízdenky řidič vydává jako protihodnotu k předané hotovosti cestujícími. Řidič je povinen nastoupit službu s dostatečným směnným a udržovat je i během služby tak, aby byl schopen cestujícímu hradícímu jízdné přiměřenou hotovostí (ve smyslu Smluvních přepravních podmínek PID) vrátit peníze v hodnotě rozdílu ceny jízdenky a předávané hotovosti.

7. Organizační část

7.1. Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování

Kontrola dodržování Standardu na území Středočeského kraje a Hl. m. Prahy a jeho následné vyhodnocování je plně v kompetenci Organizátorů IDSK/ROPID. V případě zjištění nedostatků jsou Organizátoři oprávněni vyměřit Dopravci smluvní pokutu dle sazebníku postihů uvedeného v příloze 11 Smlouvy o přistoupení do systému společného Integrovaného dopravního systému Hlavního města Prahy a Středočeského kraje. Tato smluvní pokuta bude v případě, kdy daný kraj nemá s Dopravcem uzavřenu smlouvu o Závazku veřejné služby, zprostředkovaně udělena Objednatelům (sousedním krajem) a vzájemně vypořádána v rámci dané mezikrajské smlouvy.

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

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

7.2. Výklad Standardu a metodická podpora

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

7.3. Autorizace vozidla pro provoz v PID

Každé vozidlo (nové i starší), které nově vstupuje do služby v rámci systému PID, musí být autorizováno Organizátorem IDSK/ROPID. Postup autorizace je následovný:

1. Dopravce požádá Organizátora IDSK/ROPID o autorizaci vozidla pro provoz v PID prostřednictvím garanta Standardů.
2. Organizátor IDSK/ROPID posoudí soulad vozidla se Standardy kvality PID mezikrajských autobusových linek a zdokumentuje stav vozidla.
3. Pokud jsou splněny veškeré předepsané podmínky, Organizátor IDSK/ROPID autorizuje vozidlo pro provoz v PID (udělí schválení nebo souhlas), přidělí vozidlu evidenční číslo a zanese do systému sledování vozidel.

8. Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B1	Plnění grafikonu	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem.	99,90 %	DPM	100 %	D	neprovedení spoje nebo jeho části, plnění Standardu 99,90 % a níže	4× ročně	D	– průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostožů (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: podíl provedených linkových km z počtu plánovaných linkových km na městských a příměstských linkách (rozděleno na plnění skutečné a plnění ovlivnitelné Dopravcem)
B2	Dodržení kapacity vozidla	Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity.	97 %	DPM	100 %	D	snížení kapacity spoje oproti dohodnuté TZD nebo dopravnímu opatření	4× ročně	D	– průběžné sledování změn kapacity (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: procento plnění linkových km dle předepsaného typu vozidla (Mn, Md, Md+, Sd, Sd+, Kb, Kb+)
B3	Bezbariérovost vozidel	Bezbariérová vozidla ve vozovém parku Dopravce vyhovují uvedeným požadavkům.	–	DPM	100 %	D	není umožněn bezbariérový přístup do vozidla na spoji s garantovaným bezbariérovým přístupem	4× ročně	D	– celkový podíl bezbariérově přístupných vozidel ve vozovém parku

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B5	Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u nácestné zastávky v rozmezí 0 s až +179 s, u výchozí zastávky 0 až +59 s.	75 % pro přesný provoz, max. 1,5 % nepřijatelně předjetých spojů	DPM, MSS (FZ)	100 %	D	– záporná odchylka vyšší než 59 s u všech zastávek – kladná odchylka bezdůvodně vyšší než 59 s u výchozích zastávek nebo 179 s u nácestných zastávek	4× ročně	D	– podíl spojů odpovídajících definici přesného provozu (0 s až +179 s) z počtu měřených spojů – procento nepřijatelně předjetých spojů (záporná odchylka vyšší než 59 s)
B6	Obsloužení zastávek	Vozidlo obsluhuje zastávky určené pro daný spoj. Cestujícím je umožněn bezproblémový výstup / nástup, pokud to provozní situace umožňuje, a to včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Dopravce zajistí zastavení vozidla, nachází-li se viditelně v prostoru zastávky jedna nebo více osob, nebo zastavilo-li již v prostoru zastávky jiné vozidlo, nebo použije-li cestující ve vozidle vnitřní signalizaci, nebo nejsou-li ve vozidle hlášeny zastávky, nebo není-li funkční z části či zcela signalizace k řidiči.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	– bezdůvodné vynechání a neobsloužení zastávky – bezdůvodné sjetí z trasy či neodbavení cestujících	4× ročně	O	– počet kontrol se zjištěním neobsloužených zastávek z celkového počtu provedených kontrol
B7	Přestupní vazby	Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené ve vozovém jízdním řádu nebo v odbavovacím zařízení a musí umožnit cestujícím přestup (včetně cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace).	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	nedodržení předepsaného přestupu / návaznosti (vyjma postupu v souladu s příkazem dispečinku)	4× ročně	O	– počet nedodržení návazností z počtu provedených kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B8	Funkčnost odbavovacího zařízení	Odbavovací zařízení ve vozidle (pokladna, označovače) je plně funkční. V odbavovacím zařízení je použito správných náležitostí (papír, páska).	97 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– nefunkční odbavovací zařízení nebo jeho část (řidičem nenahlášené či po uplynutí doby od nahlášení řidičem do včasné výměny vozidla – 90 min) – chybně fungující označovače mající vliv na posouzení platnosti označené jízdenky – více než 50 % nefunkčních označovačů – použití nesprávné barvy pásky v označovači – použití neschváleného papíru v zařízení na výdej jízdenek	4× ročně	O	– podíl hodnocených prvků bez závad oproti definici Standardu z celkového počtu hodnocených prvků

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B9	Informační systém a informace ve vozidlech	Informace ve vozidle (vně i uvnitř) rozsahově odpovídají požadavkům tohoto Standardu kvality, jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– chybějící, nefunkční nebo neplatné informační prvky (zobrazovač času a pásma, linkové a směrové orientace, vnitřní informační panely) – neodstraněné závady ve vybavení vozidla platnými SPP PID, výňatkem z Tarifu PID do 3 pracovních dnů od nahlášení – nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky (minimálně 3 po sobě jdoucí) – chybné přepínání tarifních pásem – odchylka zobrazovače času větší než 1 minuta	4× ročně	O	– podíl hodnocených prvků bez závad oproti definici Standardu z celkového počtu hodnocených prvků
B12	Prodej jízdenek na příměstských linkách	Řidič prodává jízdenky v souladu se SPP PID a Tarifem PID. Platné jízdenky vydává jako protihodnotu k předané hotovosti cestujícími (přiměřená hotovost ve smyslu SPP PID). Řidič také důsledně kontroluje tarifní kázeň cestujících (platnost předložených jízdních dokladů).	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	– nevydání jízdenky při převzetí hotovosti – vydání neplatné jízdenky – stanovená kontrola jízdních dokladů není prováděna	4× ročně	O	– počet zjištěných závad z celkového počtu provedených kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B13	Chování jízdního personálu	Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky Dopravce a Objednatele). Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	– hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím (např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících) – bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace – znemožnění nebo bránění výkonu dopravní a přepravní kontroly – kouření provozního personálu nebo používání elektronické cigarety ve vozidle – řidič nekomunikuje českým nebo slovenským jazykem	4× ročně	O	– počet zjištěných závad oproti definici Standardu z počtu provedených kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B14	Ústroj řidičů	Řidič je po celou dobu výkonu oblečen v Dopravcem definovaném a Objednatelem odsouhlaseném stejnokroji s logem Dopravce. Řidiči v zácviku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou s logem Dopravce a ve slušném a čistém oděvu: – jednobarevná decentní košile nebo polokošile – vesta nebo svetr – tmavá bunda nebo sako – tmavé jednobarevné kalhoty nebo sukně (v letním období možno krátké kalhoty).	95 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	nevhodný ústroj řidiče, který je v rozporu s definicí Standardu	4× ročně	O	– podíl kontrol bez závady oproti definici Standardu z celkového počtu kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B15	Čistota vozidel	Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu na každou část výkonu čistý (exteriér s výjimkou mrazivých dnů), udržovaný, upravený, bez odpudivých prvků. Dopravce odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase po zjištění prvky graffiti vně i zevnitř vozidla.	90 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– silné znečištění vozidla – nečitelnost informačních prvků z důvodu znečištění – silné znečištění sedadel, podlahy, tyčí nebo úchytů zadržného systému pro cestující	4× ročně	O	– průměrná čistota všech měřených vozidel dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (vnější čistota, čistota informačních prvků, čistota podlahy, čistota sedadel) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice) – ke stanovené úrovni náročnosti vyhodnocován ukazatel plnění čistoty z hlediska běžného znečištění (bez vandalismu vyjma vandalismu na informačních prvcích), dále sledován také ukazatel celkové čistoty (včetně vandalismu/graffiti)
B16	Teplotní komfort	Ve vozidle je dodrženo předepsané teplotní rozmezí uvedené v tomto Standardu.	90 %	DPM (K)	min. 50 % vozů	O	– nedodržení předepsaných intervalů teplotního komfortu	4× ročně	O	– podíl vyhovujících vozidel

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B17	Rizikové situace	Bezvadný technický stav vozidla, odpovídající platným právním předpisům. Případné závady je nutno ihned odstranit. Řidič svým stavem a jednáním neohrožuje cestující.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	– závažné technické závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících, například: – jízda s nezajištěnými (nezavřenými) dveřmi – neupevněné sedačky ve voze – nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující – řidič je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky	4× ročně	O	– počet zjištěných rizikových situací z počtu provedených kontrol
B18	Stáří vozidel	Vozidlo v evidenci Dopravce určené pro provoz na linkách PID není starší než 16 let a průměrné stáří vozového parku je nižší než 9 let.	100 %	DPM	100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí)	D	na linkách PID provozováno vozidlo starší než 16 let	4× ročně	D	– průměrné stáří vozového parku – počet nevyhovujících vozidel z hlediska stanoveného maximálního stáří

Vysvětlivky:

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

MSS = tajně provedený zákaznický test

K = měření v rámci kontrolní činnosti

FZ = měření fiktivním zákazníkem

D = Dopravce

O = Objednatel (ROPID, IDSK)