

Hlavní město Praha
RADA HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY

U S N E S E N Í

Rady hlavního města Prahy

číslo 156
ze dne 3.2.2025

*k návrhu na aktualizaci Standardů kvality PID – Autobusy PID a aktualizaci Standardů kvality
PID – Tramvaje PID*

Rada hlavního města Prahy

I. s c h v a l u j e

1. aktualizaci Standardů kvality PID – Autobusy PID; aktualizované znění tvoří přílohu č. 1 tohoto usnesení
2. aktualizaci Standardů kvality PID – Tramvaje PID; aktualizované znění tvoří přílohu č. 2 tohoto usnesení

II. u k l á d á

1. řediteli ROPID

1. informovat autobusové dopravce PID o schválení aktualizace Standardů kvality PID – Autobusy PID a dopravce Dopravní podnik hl.m. Prahy, akciová společnost o schválení aktualizace Standardů kvality PID – Tramvaje PID
Termín: ihned
2. zajistit aktualizaci Standardů kvality PID – Autobusy PID a Standardů kvality PID – Tramvaje PID na <https://pid.cz/standardy-kvality/>

Termín: od účinnosti

3. řídit se schválenými aktualizovanými Standardy kvality PID při všech souvisejících činnostech

Termín: průběžně

4. zajistit, aby aktualizované Standardy kvality PID – Autobusy PID a Tramvaje PID dle bodu I. tohoto usnesení byly závaznou součástí zadávacích podmínek připravovaných výběrových řízení a nově uzavíraných smluv nebo dodatků stávajících smluv o závazku veřejné služby k zajištění dopravní obslužnosti na území hl.m. Prahy ve veřejné dopravě v systému PID

Termín: průběžně

5. předložit Radě hl.m. Prahy informace o době trvání uzavřených smluv na zajištění celovozové reklamy (poskytnutí ploch pro celovozovou reklamu) Dopravního podniku hl.m. Prahy, akciová společnost, k případnému následnému rozhodnutí Rady hl.m. Prahy o stanovení jiného maximálního rozsahu celovozové reklamy ve Standardech kvality PID

Termín: 30.6.2025

doc. MUDr. Bohuslav Svoboda, CSc. v. r.
primátor hl.m. Prahy

MUDr. Zdeněk Hřib v. r.
I. náměstek primátora hl.m. Prahy

Předkladatel: I. náměstek primátora MUDr. Zdeněk Hřib
Tisk: R-53678
Provede: ředitel ROPID
Na vědomí: odborům MHMP



STANDARDY KVALITY PID

Autobusy PID



Standardy kvality pro autobusové linky PID

Závaznost:

- ~ Standard platí pro všechny Dopravce PID

Verze:

- ~ Leden 2025

Platnost:

- ~ Ode dne vyhlášení

Garant Standardu (kontaktní osoba):

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

Relevantní organizační složky organizátora:

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

Návaznosti:

- ~ Manuál jednotného vzhledu vozidel PID
- ~ Standard zastávek PID (Zastávky BUS - Výtah ze Standardu zastávek PID)
- ~ Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
- ~ Podmínky certifikačního procesu zařízení pro provoz v PID
- ~ Seznam certifikovaných zařízení pro provoz v PID (na vyžádání)
- ~ Podmínky certifikačního procesu vozidel pro provoz v PID

Zveřejnění Standardu, Návazných příloh a vyhodnocení dodržování:

- ~ www.pid.cz/standardy-kvality

Obsah

1.	Úvod	4
2.	Terminologie	5
3.	Organizační a procesní část	7
3.1.	Statut Standardu a oblasti řízení kvality PID	7
3.2.	Platnost Standardu	7
3.3.	Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování	7
3.4.	Výklad Standardu a metodická podpora	7
3.5.	Certifikace, schvalování a odsouhlasení definovaných prvků	7
3.6.	Autorizace vozidla pro provoz v PID	7
3.7.	Požítování nových vozidel pro provoz v PID	8
4.	Standardy kvality pro autobusovou dopravu PID	9
4.2.	Provoz a jeho parametry	9
4.3.	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (nová vozidla či vozidla mladší 3 let)	10
4.3.2.	Požadavky na vozidlo	10
4.3.3.	Stáří vozového parku	10
4.3.4.	Vzhled vozidla	11
4.3.5.	Vybavení interiéru vozidla	11
4.3.6.	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	12
4.3.7.	Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících	13
4.3.8.	Další povinné technické vybavení vozidla	14
4.3.9.	Bezbariérovost	14
4.3.10.	Teplotní komfort	15
4.4.	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidlo starší 3 let)	16
4.4.2.	Požadavky na vozidlo	16
4.4.3.	Stáří vozového parku	16
4.4.4.	Vzhled a vybavení	16
4.4.5.	Vybavení interiéru vozidla	17
4.4.6.	Informování cestujících	18
4.4.7.	Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících	18
4.4.8.	Další technické požadavky na autobus	19
4.4.9.	Bezbariérovost	19
4.5.	Zastávky/stanice (přístupové body)	20
4.6.	Personál	20
4.7.	Bezpečnost	20
5.	Indikátory kvality	21

1. Úvod

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

Standardy kvality PID – Autobusy PID (dále také jen „tento Standard“) jsou platné pro městské, příměstské a regionální autobusové linky PID, jsou závazným dokumentem pro všechny Dopravce PID a jejich dodržování je pravidelně kontrolováno a vyhodnocováno.

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

Barevná syntaxe v dokumentu:

1.1.1.2. číslo a název ustanovení

[odkaz na návaznou přílohu](#)

[odkaz na indikátor kvality](#)

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

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto Standardu i všech jeho návazných příloh. Případné aktualizace Standardů kvality musí být projednány s Dopravci PID. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány Objednatelem.

2. Terminologie

2.1	Bezbariérově přístupné vozidlo	Vozidlo umožňující přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo je s minimálně 1 dveřími o šířce min. 1200 mm umožňujícími nástup s vozíkem pro invalidy (opatřené nájezdovou rampou). Výška podlahy v prostoru těchto dveří je maximálně 360 mm nad vozovkou.
2.2	Certifikace technických zařízení	Proces obsahující testování parametrů, funkčnosti, chování, kompatibility či jiných vlastností příslušného technického zařízení, jehož výstupem je Certifikát udělený zástupci Objednatele pro příslušné technické zařízení či funkční celek sestávající z více zařízení. <i>Používá se například pro komponenty informačního a odbavovacího systému, zařízení pro sledování polohy vozidel, zařízení pro sčítání cestujících, zařízení pro preferenci na světelně řízených křižovatkách.</i> Certifikát se uděluje přímo výrobcí/dodavateli tohoto zařízení, žádost o certifikaci se podává pouze písemnou formou, a to alespoň 60 dní předem, případně na základě domluvy. Podání žádosti neopravňuje k instalaci (není-li součástí certifikačního procesu nutného k ověření chování), v případě používání necertifikovaného zařízení se dopravce vystavuje sankcím dle sazebníku v případě nežádoucího chování prvku.
2.3	Autorizace vozidla pro provoz v PID	Kontrola, jestli vozidlo splňuje Standardy kvality před uvedením do provozu v systému PID.
2.4	DPM	Měření přímého provedení (způsob měření provedení Standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik Dopravce nebo Objednatele dle ČSN EN 13 816).
2.5	Fiktivní zákazník (FZ)	Vyškolený pracovník Objednatele (může být i pracovník kontroly), který sleduje a měří kvalitu provedení služby důležité pro zákazníka a jedná, jako by byl sám zákazník (cestující).
2.6	Městská linka	Pro účely Standardů kvality PID se městskou linkou nazývá linka s trasou výhradně na území hl. m. Prahy včetně náhradní dopravy za takovou linku.
2.7	MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení Standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
2.8	Nově pořízované vozidlo	Takové vozidlo, které Dopravce nově zařadí do provozu na linkách PID (platí i pro vozidla starší, dlouhodobě zapůjčená, převedená od jiných majitelů nebo z výkonů mimo linky PID).
2.9	Objednatel	Pro účely Standardů kvality PID se rozumí ROPID a IDSK.
2.10	Odbavovací systém	Systém zařízení nebo lidské kontroly, zajišťující dodržování tarifních podmínek a označování jednotlivých jízdenek (nebo v případě elektronického média odčerpání hodnoty z jízdenek s určitým kreditem dle časové a pásmové platnosti).
2.11	Odsouhlasení	Proces vzájemného potvrzení předložených parametrů či vlastností vozidla nebo dalších prvků týkajících se Standardu kvality PID, podání žádosti i udělení souhlasu stačí formou elektronické komunikace mezi zástupci Dopravce a Objednatele. <i>Požívá se například pro vzhled stejnokroje Dopravce.</i> Žádost o odsouhlasení se podává nejméně 15 dní před požadovaným termínem odsouhlasení.
2.12	Označení jízdenky	Vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek dle Standardu PID.
2.13	Příměstská linka	Pro účely Standardů kvality PID se příměstskou linkou nazývá linka zčásti nebo zcela vedená mimo území hl. m. Prahy (včetně náhradní dopravy za takovou linku). Část parametrů může být definována odlišně v případě příměstských linek s městským charakterem provozu (zejména počet dveří, sedadel, míst pro vozík pro pohybově postižené nebo kočárek).
2.14	Schválení	Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci Objednatele, jehož výstupem je písemné potvrzení správnosti použitých parametrů, technologií nebo praktické použitelnosti. Žádost o schválení se podává pouze písemnou formou, v předstihu nejméně 1 měsíc před požadovaným termínem schválení, schválení se může udělit přímo výrobcí vozidla v případě použití pro celé vozidlo ještě před jeho vyrobením.
2.15	TZD	Trvalá změna dopravy, závazný dokument Objednatele pro Dopravce.
2.16	Výměna vozidla	Výměna vozidla musí být provedena na nejbližším vhodném místě, nejpozději do 90 min. od zjištění závady.
2.17	Záznam o provozu vozidla	Průvodní dokument o činnosti řidiče vozidla na přiděleném výkonu se záznamy veškerých mimořádností během výkonu, tento dokument je určen také pro provozní záznamy pracovníků kontroly Objednatele.

2.18	LE (low entry)	Vozidlo umožňující bezbariérový nástup alespoň v části vozidla.
2.19	LF (low floor)	Vozidlo plně průchozí bez schodů v části mezi jednotlivými dveřmi vozidla.

3. Organizační a procesní část

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

3.1. Statut Standardu a oblasti řízení kvality PID

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

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

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

3.2. Platnost Standardu

Standard platí pro všechny Dopravce v systému PID a definuje ustanovení pro jednotlivé linky PID.

V tematické části Vozidlo, jeho vzhled a vybavení jsou definována zvlášť ustanovení platná pro vozidla starší 3 let v době začátku účinnosti smlouvy o zajištění služeb v přepravě cestujících a zvlášť ustanovení platná pro vozidla mladší 3 let v době začátku účinnosti smlouvy včetně nových vozidel vstupujících do provozu v době jejího trvání, přičemž platí, že maximálně 75 % z těchto vozidel však může být vybaveno dle Standardu pro vozidla starší 3 let.

V případě nutnosti převzít pro konkrétní kontrakt vozidla od předchozího Dopravce platí pro tato vozidla ustanovení jako pro vozidla starší 3 let.

V případě specifických podmínek může být Standard upřesněn pro konkrétní zadávací podmínky (např. specifické podmínky svázané s provozem městské dopravy na území měst Středočeského kraje s převládající objednávkou příslušného města).

Pro konkrétní soutěžený svazek bude též definován předepsaný typ vozidla dle kategorií viz 4.2.1.1.

V případě různorodých požadavků pro městské a příměstské linky rozhodují o variantě použitých vozidel a případných výjimkách nebo kombinacích mezi městskou a příměstskou variantou Objednatelé dané linky, stejně tak při dalších specifických požadavcích v rámci soutěžených svazků linek.

Objednatel je dále oprávněn upravit kritéria pro konkrétní kontrakt.

3.3. Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování

Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování je plně v kompetenci Objednatel. V případě zjištění nedostatků je Objednatel oprávněn vyměřit Dopravci smluvní pokutu dle Sazebníku postihů.

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

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

3.4. Výklad Standardu a metodická podpora

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

3.5. Certifikace, schvalování a odsouhlasení definovaných prvků

Certifikaci, schvalování a odsouhlasení jednotlivých prvků, které dle těchto Standardů kvality PID podléhají jednotlivým schvalovacím úrovním Objednatel (viz část Terminologie), provádí garant Standardu.

3.6. Autorizace vozidla pro provoz v PID

Každé vozidlo (nové i starší), které nově vstupuje do služby v rámci systému PID, musí být autorizováno Objednatel dle postupu uvedeného v části Terminologie (na jednotlivé komponenty vozidla nebo jejich sestavy či vozidlo jako celek se váže povinnost certifikace, schválení nebo odsouhlasení Objednatel). Postup autorizace je následovný:

1. **Dopravce požádá Objednatele o autorizaci vozidla pro provoz v PID.**
2. **Objednatel posoudí soulad vozidla se Standardy kvality PID, zdokumentuje stav vozidla.**
3. **Pokud jsou splněny veškeré předepsané podmínky, Objednatel autorizuje vozidlo pro provoz v PID (udělí schválení nebo souhlas), přidělí vozidlu evidenční číslo a zanesení do systému sledování vozidel.**

3.7. Pořizování nových vozidel pro provoz v PID

Při pořizování nových vozidel pro provoz v PID Dopravce postupuje v úzké spolupráci s Objednatelem následovně v jednotlivých krocích:

1) Záměr pořízení nového vozidla

- ~ Dopravce informuje Objednatele o záměru s dostatečným předstihem, včetně informace o oblasti provozu vozidla (svazek linek).

2) Sestavení zadávací dokumentace

- ~ Dopravce připraví zadávací dokumentaci pro pořízení nového vozidla.
- ~ Dopravce projedná zadávací dokumentaci s Objednatelem, který posoudí soulad zadávací dokumentace se Standardy kvality PID. Dopravce zapracuje případné připomínky tak, aby bylo zajištěno, že nově pořizované vozidlo splňuje Standardy kvality PID.

3) Objednání vozidla, jeho výroba a převzetí ze strany Dopravce

- ~ Dopravce objedná vozidla v souladu s odsouhlasenou zadávací dokumentací. Podmínkou převzetí vozidla od výrobce bude schválení vozidla jako celku udělené výrobcí Objednatelem (viz část Terminologie). Součástí tohoto schválení budou i jednotlivé certifikáty vztahující se na jednotlivé komponenty nebo jejich sestavy.

4) Dovybavení vozidla

- ~ Dopravce vybaví vozidlo všemi povinnými prvky (zejména technickými a vizuálními) dle Standardů kvality PID, které nebyly součástí vybavení vozidla od výrobce. Jednotlivé komponenty či jejich sestavy přitom podléhají schvalovacímu procesu (viz Terminologie).

5) Autorizace vozidla pro provoz v PID

- ~ postup dle 3.6

4. Standardy kvality pro autobusovou dopravu PID

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

4.1. Provoz a jeho parametry

4.1.1.1. Plnění grafikonu

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

→ Indikátor kvality B1

4.1.1.2. Dodržení kapacity vozidla

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

→ Indikátor kvality B2

4.1.1.3. Podíl výkonů zajišťovaný bezbariérovými vozidly

Podíl výkonů zajišťovaný bezbariérovými spoji na začátku kontraktu (v průběhu trvání smluv se bude tento podíl plynule zvyšovat v závislosti na povinné obnově vozového parku):

- městské linky: 75 % výkonů za sledované čtvrtletí;
- příměstské linky: 50 % výkonů za sledované čtvrtletí.

→ Indikátor kvality B3

4.1.1.4. Obsloužení zastávek

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

→ Indikátor kvality B6

4.1.1.5. Přesnost provozu

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem, který stanovuje odjezdy spojů z každé zastávky na lince. 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.

→ Indikátor kvality B5

4.1.1.6. Přestupní vazby

Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené ve vozovém jízdním řádu nebo v odbavovacím zařízení a musí umožnit cestujícím přestup (včetně cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace). Pokud není stanoveno jinak, v případě zpoždění některého spoje řidič vyčkává na přestup od času odjezdu dle JŘ:

- na městských linkách maximálně 179 s
- na příměstských a nočních linkách a při návaznosti na vlak maximálně 299 s, případně postupuje dle dispozic koordinačního dispečinku PID, respektive dispečinku Dopravce.

→ Indikátor kvality B7

4.2. Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (nová vozidla či vozidla mladší 3 let)

Ustanovení platná pro vozidla mladší 3 let v době začátku účinnosti smlouvy a nová vozidla vstupující do provozu v době jejího trvání.

4.2.1. Požadavky na vozidlo

U každé linky v systému PID je Objednatel definován typ linky (městská a příměstská) a předepsaný typ vozidla.

4.2.1.1. Typy vozidel a jejich definované základní parametry

V rámci systému PID mohou být na autobusové linky předepsány tyto typy vozidel: Minibus, Midibus, Midibus+, Standard, Standard+, Kloubový, Kloubový+. Následující tabulka uvádí základní definované parametry pro jednotlivé typy vozidel:

TYP VOZIDLA ¹	DÉLKA [m]		POČET DVEŘÍ ²		POČET SEDADEL ³	
	od	do	městské linky	příměstské linky	městské linky	příměstské linky
Minibus (Mn)		8	1-2	1-2	10-20	15-25
Midibus (Md)	8,01	10	2	2	18-28	25-35
Midibus+ (Md+)	10,01	11	3	2	25-30	33-40
Standard (Sd)	11,01	14	3	2	25-35	40-55
Standard+ (Sd+)	14,01	17	3	2	35-45	50-65
Kloubový (Kb)	17,01	19	4	3	35-45	50-65
Kloubový+ (Kb+)	19,01		5	4	40-55	60-75

¹ Konkrétní typ vozidla na lince je definován Objednatel. 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 pro cestující neplatí pro vozidla určená pro speciální linky – cyklobusy, zvláštní linky pro přepravu tělesně postižených nebo linky pro spojení s letištěm. Počet sedadel je včetně sklopných, kterých může být max. 15 % z celkového počtu sedadel.

4.2.1.2. Typ sedadel

Městské linky: tzv. „městský typ“ (výrobní řady CITY nebo jejich ekvivalenty), skořepinová sedadla s polstrováním sedacích a opěrných ploch včetně výplně zajišťující měkkost sedadla, potažená koženkou, barevné provedení dle Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID.

Příměstské linky: tzv. „meziměstský typ“ (výrobní řady InterCITY nebo jejich ekvivalenty), celopolstrovaná sedadla i opěradla (včetně jejich zadní strany, je-li tato přístupná) s měkčím typem sedáku i opěradla, potažená látkou (doporučená kombinace s koženkou pro podhlavníky), výška vnitřní strany opěradel min. 55 cm (pro příměstské linky s trasou nejdelšího spoje delší než 45 minut min. 70 cm), barevný vzor viz Manuál jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.1.3. Vyhrazená sedadla

Na městských linkách musí být ze sedadel vyhrazených pro zdravotně postižené alespoň 2 sedadla umístěna v místě bez převýšení (přístupná přímo z nízkopodlažní části vozidla).

4.2.1.4. Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro zdravotně postižené oproti ostatním sedadlům je provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla a odlišnou barvou polstrování sedadel (viz Manuál jednotného vzhledu vozidel PID).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.2. Stáří vozového parku

Parametr „stáří vozového parku“ se vždy vztahuje k soutěženému svazku linek.

→ Indikátor kvality B18

→ Indikátor kvality B19

4.2.2.1. Stáří vozového parku na počátku kontraktu

Na začátku kontraktu je minimálně 25 % vozového parku mladší 3 let od data první registrace (počet vozidel se vždy zaokrouhuje nahoru).

4.2.2.2. Průměrné stáří vozového parku po celou dobu trvání kontraktu

V průběhu kontraktu je max. průměrné stáří 9 let.

4.2.2.3. Maximální stáří jednotlivého vozidla nasazovaného do provozu po celou dobu trvání kontraktu

Maximální stáří vozu je 15 let od data první registrace.

4.2.2.4. Obnova vozového parku

V průběhu kontraktu je obnova možná pouze novými vozy nebo vozy mladšími 2 let od data první registrace (umožnění zapojení předváděcích vozidel apod.); v případě závažných důvodů pro předčasné vyřazení vozidla (vážná nehoda, požár, odcizení) je možno dočasně se souhlasem Objednatele nahradit vyřazené vozidlo po dobu max. 12 měsíců i vozidlem starším, které splňuje podmínky kapitoly 4.3, jehož stáří během provozu v PID však nepřesáhne 15 let.

4.2.3. Vzhled vozidla

4.2.3.1. Jednotný vzhled vozidel PID

Všechna vozidla musí dodržovat jednotný vzhled vozidel PID včetně vzhledu a rozmístění jednotlivých informačních piktogramů, dle Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.2. Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy (kromě zadního čela), celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku. Vnější i vnitřní plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby Objednatele k informování cestujících. Objednatel informuje Dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem.

Reklama 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).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.3. Evidenční číslo a obchodní jméno Dopravce

Vozidlo musí být označeno jedinečným evidenčním číslem přiděleným vozu Objednatelem v souladu se systematickým členěním číselných řad. V případě významné změny struktury vozového parku Dopravce může Objednatel přidělené evidenční číslo vozidla změnit. Vozidlo musí být označeno obchodním jménem Dopravce. Přesné rozmístění těchto prvků definuje Manuál jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.4. Kontrastní provedení podlahy

Vozidla mají u dveřních vstupů kontrastní provedení podlahy o šířce kontrastního pruhu min. 100 mm.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.5. Čistota vozidla

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

→ Indikátor kvality B15

4.2.4. Vybavení interiéru vozidla

4.2.4.1. 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.

4.2.4.2. Zvuková a optická výstraha

Na městských linkách nebo u vozidel s více než 2 dveřmi je povinná zvuková a optická výstraha, spuštěná před zavíráním dveří a trvajíc během jejich zavírání. Výstraha se nespouští při otevírání dveří.

4.2.4.3. Poptávkové ovládání otevírání dveří

Vnější i vnitřní poptávkové ovládání otvírání dveří cestujícími, umístěné v interiéru i vně vozidla, lokálně propojené s ostatními tlačítky pro znamení k řidiči (po stisku ostatních tlačítek dojde k aktivaci předvolby otevření příslušných dveří). Vnější tlačítka nemusí být použita na linkách s trasou výhradně mimo území Prahy.

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

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- v základním stavu (tj. pokud nedošlo k aktivaci poptávky cestujícím a zároveň dveře nejsou uvolněny řidičem): nesvítí
- po aktivaci poptávky cestujícím v době, kdy dveře nejsou řidičem uvolněny: bliká zeleně
- po dobu uvolnění dveří řidičem: svítí zeleně
- při poruše / uzamknutí dveří: nesvítí nebo svítí červeně

4.2.4.5. Tlačítka znamení k řidiči

Tlačítka znamení k řidiči (tlačítka STOP) v kontrastním hmatovém i vizuálním provedení jsou dostupná z každé řady sedadel a propojená s poptávkovým ovládáním nejbližších dveří (konkrétní rozmístění tlačítek podléhá schválení Objednatelem); výška tlačítek u dveří: max. 1,5 m nad úroveň podlahy.

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

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

Všechna tlačítka STOP jsou opatřena popisem v Braillově písmu s odpovídajícím popiskem a správnou orientací tohoto popisku.

Konstrukce všech tlačítek musí být taková, aby zamezila nechtěnou aktivaci např. při opření cestujícího.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

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

Světelná návěst signalizace s nápisem „STOP“ nad každými dveřmi je funkční a viditelná z prostoru pro cestující. Doplnění zpětné vazby signalizace s nápisem „STOP“ je možné zobrazením informace na informačním panelu pro cestující. Po stisku tlačítka STOP nebo tlačítka poptávkového ovládání dveří se rozsvítí vždy pouze příslušná návěst signalizace STOP nad nejbližšími dveřmi (v případě umístění signalizace STOP také v čele vozidla se toto světlo rozsvítí vždy).

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.4.7. Vnitřní kamerový systém

Vozidla nasazovaná na městské linky musí být vybavena vnitřním kamerovým systémem s možností záznamu s dobou archivace min. 24 hodin v případě aktivace tísňového tlačítka. Kamery musí zobrazovat prostor každých dveří kromě prvních a dále uličku v celé délce vozidla.

4.2.4.8. Zádržné tyče

Ve vozidle musí být zádržné tyče, které jsou v nerez provedení dle Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.9. Prostor na zavazadla

Vozidla nasazovaná na příměstských linkách musí disponovat prostorem na zavazadla (úložný prostor nad sedadly tam, kde je to konstrukčně možné, zpravidla v přední části vozidla). Tyto vyhrazené prostory pro zavazadla nesmí žádným způsobem zakrývat informační prvky pro cestující.

4.2.5. Vybavení vozidla prvky informování cestujících

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

→ Indikátor kvality B9

4.2.5.1. Vnější informační panely

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

- **přední:** zobrazuje označení linky a cílovou zastávku a případně další informace např. o pokračování na jinou linku, apod.
- **boční:** zobrazuje označení linky, cílovou a rotující vybrané nácestné zastávky; dvoučlanková vozidla typu kloubový a kloubový+ musí mít 2 boční panely, tříčlanková vozidla typu kloubový+ musí mít 3 boční panely

- **zadní:** zobrazuje jen označení linky

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

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

4.2.5.2. Vnitřní informační panely

Pro vnitřní informační panely se používá technologie LCD s mobilním datovým připojením (pokud není schopen připojení zajistit samotný palubní počítač) a s možností ovládat každý panel samostatně (zobrazovat různé informace).

Do vozidla se umísťují minimálně 2 panely o rozměru 21,5 – 22,5“ a poměru stran 16:9, z toho jeden vždy v přední části vozidla kolmé k jeho podélné ose, ostatní rovnoměrně rozmístěné v rámci celé délky vozidla (konkrétní umístění podléhá schválení Objednatel). Předepsané počty vnitřních panelů pro jednotlivé typy vozidel definuje následující tabulka:

TYP VOZIDLA	MINIMÁLNÍ POČET VNITŘNÍCH PANELŮ	
	městské linky	příměstské a regionální linky
Minibus (Mn)	Dle prostorových možností (podléhá schválení Objednatel).	
Midibus (Md)		
Midibus+ (Md+)		
Standard (Sd)	2	1
Standard+ (Sd+)	2	2
Kloubový (Kb)	3	2
Kloubový+ (Kb+)	3-4	3-4

V případě omezených prostorových možností možná výjimka z předepsaného počtu (podléhá schválení Objednatel).

Vzhled a struktura zobrazovaných informací dle manuálu Objednatel.

4.2.5.3. Zobrazovač času a pásma

Zobrazovač času (hh:mm) a pásma/zóny (3 znaky alfanumericky) je umístěn v přední části interiéru vozu a je viditelný z celého vnitřního prostoru.

4.2.5.4. Akustické hlášení zastávek

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

4.2.5.5. Smluvní přepravní podmínky

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

4.2.5.6. Tarif PID

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek z Tarifu PID definovaný Objednatel. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny vedle sebe.

4.2.5.7. Fabiony pro papírové informace

Fabiony pro papírové informace jsou umístěny v prostoru přístupném cestujícím, ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (min. 6xA3 naležato) vždy po dvojicích u sebe:

- platný výňatek z Tarifu PID definovaný Objednatel (2x A3);
- platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný Objednatel (2x A3);
- rezerva pro další informace a propagaci PID (2x A3).

4.2.6. Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.6.1. Palubní počítač

Palubní počítač ovládající odbavovací zařízení a informační systém vozidla, může být nahrazen zařízením pro tisk jízdenek se zajištěním požadované funkčnosti.

4.2.6.2. Zařízení pro tisk jízdenek

Vozidlo je vybaveno zařízením pro tisk jízdenek (povinně pouze na příměstských a dalších definovaných linkách, může nahrazovat palubní počítač) včetně potřebného technického vybavení (SAM modul) a výdej jízdních dokladů je možný pouze na Objednatel definovaný typ papíru.

4.2.6.3. Označovač

Označovač je umístěn u každých dveří a tiskne úplná a správná/požadovaná data červenou barvou chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách (na linkách s trasou výhradně mimo území Prahy stačí pouze u předních dveří).

→ Indikátor kvality B8

4.2.6.4. Čtečky bezkontaktních karet a optická čtečka

Požadavky na čtečky jsou stanoveny na základě projektu Multikanálového odbavovacího systému.

4.2.6.5. Samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek

Na městských linkách je samoobslužný terminál umístěn u 2. dveří vozidla a je v provozu a funkční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími. Umístění podléhá schválení Objednatele s ohledem na vnitřní uspořádání interiéru.

4.2.6.6. WIFI, Datový modem

Datový modem, sloužící pro účely odbavovacího a informačního systému, musí být koncipován jako zařízení, které je schopno zajistit požadovanou konektivitu všech zařízení dle jejich požadavku.

4.2.6.7. Sběrnice Ethernet (VDV + MOS)

Norma VDV 301 platí ode dne vyhlášení.

4.2.7. Další povinné technické vybavení vozidla

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.1. Sledování vozidel pomocí GNSS

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

4.2.7.2. Zařízení pro sčítání cestujících

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

4.2.7.3. Zařízení pro preferenci na SSZ

Vozidlo musí být vybaveno Objednatelům certifikovaným zařízením pro preferenci na světelně řízených křižovatkách na městských linkách, u příměstských linek pouze při požadavku Objednatele (nutnost trvalé aktualizace dat).

4.2.7.4. Displeje pro elektronická pořadová čísla

Elektronická pořadová čísla jsou umístěná ve spodní části levé i pravé strany čelního okna.

4.2.8. Bezbariérovost

→ Indikátor kvality B3

4.2.8.1. Bezbariérové vozidlo

Bezbariérové vozidlo je pro jednotlivé typy linek definované následovně:

Typ linky	Požadavky na vozidlo
Městské linky	Plně nízkopodlažní – všechny dveřní vstupy bez schodů, prostor pro minimálně 1 vozík pro invalidy, který bude využitelný i pro přepravu kočárků (min. rozměr 1200 × 1200 mm), u kategorie Standard+ a delší musí být vyhrazen prostor pro 2 vozíky pro pohybově postižené, využitelný i pro přepravu kočárků.
Příměstské linky	Postačuje verze LE, tedy alespoň jedny z dveří s bezbariérovým vstupem, (v případě neprůjezdnosti trasy možné udělit výjimku), prostor pro minimálně 1 vozík pro invalidy, který bude využitelný i pro přepravu kočárků (min. rozměr 1200 × 1200 mm).

Procentuální podíl spojů zajišťovaných bezbariérovými vozidly definuje 4.1.1.3.

4.2.8.2. Snížení nástupní hrany

Vozidla používaná na městských linkách musí být vybavena zařízením pro snižování nástupní hrany v zastávkách, které řidič v závislosti na výškovém rozdílu vůči nástupišti použije při signalizovaném nástupu nebo výstupu cestujícího s kočárkem nebo cestujícího se sníženou schopností pohybu.

4.2.8.3. Nájezdová plošina pro vozík

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

4.2.8.4. Přístup na vyhrazená místa

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

4.2.8.5. Vybava pro osoby se smyslovým postižením zraku

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.9. Teplotní komfort

→ Indikátor kvality B16

4.2.9.1. Větrání interiéru

Ve vozidle musí být umožněno větrání interiéru (možnost otevření okenních otvorů v obdobích, kdy vůz není klimatizován). Větrací otvory musí být v uzamykatelném provedení.

4.2.9.2. Venkovní teploty nad 22 °C

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

Vnitřní teplotní hodnoty jsou z hlediska splnění výše uvedených intervalů posuzovány z měření nejdříve 20 min po odjezdu z výchozí zastávky v případě 1. spoje výkonu vozidla nebo stání mezi spoji delším než 30 min.

4.2.9.3. Venkovní teploty pod 8 °C

Vozidlo musí být vybaveno funkčním systémem vytápění prostoru pro cestující a při poklesu venkovní teploty pod 8 °C musí být zajištěno vytápění vozidla tak, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 15–20 °C nebo s ohledem na venkovní teplotu i nižší než 15 °C, avšak v takovém případě vždy alespoň o 15 °C vyšší než teplota venkovní. Při poklesu venkovní teploty pod -10 °C zůstává absolutní minimální teplota ve vozidle je 5 °C. Vnitřní teplotní hodnoty jsou z hlediska splnění výše uvedených intervalů posuzovány z měření nejdříve 20 min po odjezdu z výchozí zastávky v případě 1. spoje výkonu vozidla nebo stání mezi spoji delším než 30 min.

4.3. Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidlo starší 3 let)

Ustanovení platná pro vozidla starší 3 let v době začátku účinnosti smlouvy o zajištění služeb v přepravě cestujících.

4.3.1. Požadavky na vozidlo

4.3.1.1. Typy vozidel a jejich definované základní parametry

V rámci systému PID mohou být na autobusové linky předepsány tyto typy vozidel: Minibus, Midibus, Midibus+, Standard, Standard+, Kloubový, Kloubový+. Následující tabulka uvádí základní definované parametry pro jednotlivé typy vozidel:

TYP VOZIDLA ¹	DÉLKA [m]		POČET DVEŘÍ ²		POČET SEDADEL ³	
	od	do	městské linky	příměstské linky	městské linky	příměstské linky
Minibus (Mn)		8	1-2	1-2	10-20	15-25
Midibus (Md)	8,01	10	2	2	18-28	25-35
Midibus+ (Md+)	10,01	11	3	2	25-30	33-40
Standard (Sd)	11,01	14	3-4	2	25-35	40-55
Standard+ (Sd+)	14,01	17	3-4	2	35-45	50-65
Kloubový (Kb)	17,01	19	4-5	3	35-45	50-65
Kloubový+ (Kb+)	19,01		5	4	40-55	60-75

¹ Konkrétní typ vozidla na lince je definován Objednatel. 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, u bezbariérově přístupných vozidel na příměstských linkách alespoň jedny min. 1200 mm (min. 900 mm u typu Minibus).

³ Počet sedadel pro cestující neplatí pro vozidla určená pro speciální linky – cyklobusy, zvláštní linky pro přepravu tělesně postižených nebo linky pro spojení s letištěm. Počet sedadel je včetně sklopných, kterých může být max. 15 % z celkového počtu sedadel.

4.3.1.2. Typ a uspořádání sedadel

Optimální volba pohodlí a druhu potahu závisí na typu linky, není povoleno uspořádání sedadel typu „konference“ (sedadla do „U“ v zadní části vozu), na příměstských linkách preference uspořádání 2+2 a sedadla se zvýšeným opěradlem a s měkčím sedákem.

4.3.2. Stáří vozového parku

→ Indikátor kvality B18

4.3.2.1. Průměrné stáří vozového parku po celou dobu trvání kontraktu

V průběhu kontraktu je max. průměrné stáří 9 let.

4.3.2.2. Maximální stáří jednotlivého vozidla nasazovaného do provozu

Maximální stáří vozu je 15 let od data první registrace.

4.3.3. Vzhled a vybavení

4.3.3.1. Jednotný vzhled vozidel PID

Jednotný barevný vzhled pro všechna vozidla objednaná po 1. 1. 2016 určená pro příměstské linky (tedy vybavená odbavovacím zařízením pro provoz na příměstských linkách), včetně vzhledu a rozmístění jednotlivých informačních piktogramů, je definován v Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID. Vozidla starší nebo vstupující do smlouvy z jiných kontraktů (v případě nutnosti převzít pro konkrétní kontrakt vozidla od předchozího Dopravce) musí být označena alespoň logem PID na obou bocích vozidla o rozměrech 180x180 mm.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

→ Indikátor kvality B20

4.3.3.2. Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotlicí prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy (kromě zadního čela), celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku. Vnější i vnitřní plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby Objednatel k informování cestujících. Objednatel informuje Dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem.

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).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.3. Evidenční číslo a obchodní jméno Dopravce

Vozidlo musí být označeno jedinečným evidenčním číslem přiděleným vozu Objednatelem v souladu se systematickým členěním číselných řad. V případě významné změny struktury vozového parku Dopravce může Objednatel přidělené evidenční číslo vozidla změnit. Vozidlo musí být označeno obchodním jménem Dopravce. Přesné rozmístění těchto prvků definuje Manuál jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.4. Pořadová čísla

Pořadová čísla se umísťují na spodní levou i pravou stranu předního okna (výška číslic 100 mm).

4.3.3.5. Kontrastní provedení prvků používaných veřejností

Prvky používané veřejností musí být v kontrastním provedení (tlačítka signalizace STOP, tlačítka ovládání dveří vně i uvnitř).

4.3.3.6. Čistota vozidla

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

→ Indikátor kvality B15

4.3.4. Vybavení interiéru vozidla

4.3.4.1. 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.

4.3.4.2. Tlačítka znamení k řidiči

Tlačítka znamení k řidiči musí být rozmístěna rovnoměrně po celé délce vozu v minimálním počtu tlačítek: minibus: 3, midibus: 4, midibus+: 5, standard: 5, standard+: 7, kloubový: 7. Tlačítka v blízkosti dveří musí být umístěna ve výšce max. 1,5 m nad úrovní podlahy.

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

Funkční světelná návěst signalizace s nápisem „STOP“, jako zpětná vazba k tlačítkům „znamení k řidiči“, musí být umístěna na místě viditelném z prostoru vozidla v blízkosti stanoviště řidiče nebo nad každými dveřmi.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.4.4. Smluvní přepravní podmínky

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný Objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny u sebe (vedle sebe nebo nad sebou) tak, aby druhá část navazovala na první.

4.3.4.5. Tarif PID

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek z Tarifu PID definovaný Objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny u sebe (vedle sebe nebo nad sebou).

4.3.4.6. Logo PID

Vozidla musí být označena logem PID dle manuálu Jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.4.7. Prostor na zavazadla

Vozidla nasazovaná na příměstských linkách musí disponovat prostorem na zavazadla (úložný prostor nad sedadly tam, kde je to konstrukčně možné, zpravidla v přední části vozidla). Tyto vyhrazené prostory pro zavazadla nesmí žádným způsobem zakrývat informační prvky pro cestující.

4.3.5. Informování cestujících

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

→ Indikátor kvality B9

4.3.5.1. Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie DOT-LED nebo LED, v jednobarevném provedení. Informace o lince musí být umístěny na přední, zadní a pravé (boční) straně vozidla, u nově objednaných vozidel po 1. 1. 2016 musí být tyto panely pouze v oranžové barvě). Do vozidla se umísťují tyto informační panely:

- **přední:** zobrazuje označení linky a cílovou zastávku a případně další informace např. o pokračování linky, apod.
- **boční:** zobrazuje označení linky, cílovou a rotující vybrané nácestné zastávky; dvoučlanková vozidla typu kloubový a kloubový+ musí mít 2 boční panely, tříčlanková vozidla typu kloubový+ musí mít 3 boční panely
- **zadní:** zobrazuje jen označení linky

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

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

4.3.5.2. Vnitřní informační panely

Pro vnitřní informační panely se používá technologie LED nebo LCD. V případě použití LED displejů musí být tento displej dvouřádkový. Ve vozidlech Sd+, Kb a Kb+ musí být umístěny nejméně dva displeje (jeden v přední a jeden v zadní části vozu). Vzhled a struktura zobrazovaných informací u vnitřních LCD panelů dle samostatného manuálu.

4.3.5.3. Zobrazovač času a pásma

Zobrazovač času (hh:mm) a pásma/zóny (3 znaky alfanumericky, je umístěn v přední části interiéru vozu a je viditelný z celého vnitřního prostoru.

4.3.5.4. Akustické hlášení zastávek

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

4.3.6. Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.6.1. Palubní počítač

Palubní počítač, ovládající odbavovací zařízení a informační systém vozidla, může být nahrazen zařízením pro tisk jízdenek se zajištěním požadované funkčnosti.

4.3.6.2. Označovač

Označovač je umístěn u každých dveří a tiskne úplná a správná požadovaná data červenou barvou chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách (na linkách s trasou výhradně mimo území Prahy stačí pouze u předních dveří).

→ Indikátor kvality B8

4.3.6.3. Zařízení pro tisk jízdenek

Vozidlo musí být vybaveno zařízením pro tisk jízdenek (povinně pouze na příměstských linkách, může nahrazovat palubní počítač) včetně SAM modulu. Výdej jízdních dokladů může probíhat pouze na Objednatelem definovaný typ papíru.

→ Indikátor kvality B8

4.3.6.4. Čtečky bezkontaktních karet a optická čtečka

Požadavky na čtečky jsou stanoveny na základě projektu Multikanálového odbavovacího systému.

4.3.6.5. Samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek

Na městských linkách je samoobslužný terminál umístěn u 2. dveří vozidla a je v provozu a funkční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími. Umístění podléhá schválení Objednatele s ohledem na vnitřní uspořádání interiéru.

4.3.7. Další technické požadavky na autobus

4.3.7.1. Sledování vozidel pomocí GNSS

Vozidlo musí být vybaveno systémem sledování vozidel GNSS včetně automatického seřizování jednotného času.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.8. Bezbariérovost

→ Indikátor kvality B3

4.3.8.1. Vybava pro osoby na vozíku pro invalidy

Plošina na vozík pro invalidy o minimálních rozměrech 1200 × 1200 mm musí být vždy v blízkosti středních nebo zadních dveří. Místa na plošině při přepravě osob se sníženou schopností pohybu a orientace musí umožnit bezpečné zajištění vozíku pro invalidy.

Stanovená minimální šířka dveří u této plošiny:

- 750 mm pro autobusy délky více než 9 m
- 1200 mm pro autobusy nově objednané po 1. 1. 2016.

4.3.8.2. Vybava pro osoby se smyslovým postižením zraku

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

4.3.9. Teplotní komfort

4.3.9.1. Větrání interiéru

Ve vozidle musí být umožněno větrání interiéru (možnost otevření okenních otvorů).

4.3.9.2. Venkovní teploty pod 8 °C

Vozidlo musí být vybaveno funkčním systémem vytápění prostoru pro cestující a při poklesu venkovní teploty pod 8 °C musí být zajištěno vytápění vozidla tak, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 15 – 20 °C nebo s ohledem na venkovní teplotu i nižší než 15 °C, avšak v takovém případě vždy alespoň o 15 °C vyšší než teplota venkovní. Při poklesu venkovní teploty pod -10 °C zůstává absolutní minimální teplota ve vozidle je 5 °C. Vnitřní teplotní hodnoty jsou z hlediska splnění výše uvedených intervalů posuzovány z měření nejdříve 20 min po odjezdu z výchozí zastávky v případě 1. spoje výkonu vozidla nebo stání mezi spoji delším než 30 min.

4.4. Zastávky/stanice (přístupové body)

4.4.1.1. Standard zastávek PID

Vzhled a vybavení zastávek/stanic blíže specifikuje Standard zastávek PID.

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

4.5. Personál

4.5.1.1. Chování personálu

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

→ Indikátor kvality B13

4.5.1.2. Ústroj 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.

→ Indikátor kvality B14

4.5.1.3. Prodej a kontrola jízdenek řidičem

Na příměstských linkách a případně jiných linkách, kde nástup cestujících probíhá pouze předními dveřmi, 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.

→ Indikátor kvality B12

4.6. Bezpečnost

→ Indikátor kvality B17

4.6.1.1. Ohrožení bezpečnosti cestujícího

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

4.6.1.2. Méně závažné poruchy

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

5. Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B1	Plnění grafikonu	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem.	99,80 % městské linky PID, 99,90 % příměstské linky PID	DPM	100 %	D	neprovedení spoje nebo jeho části, plnění Standardu 99,80 % a níže	4× ročně	D	– průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostožů (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: podíl provedených 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+)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B3	Bezbariérovost vozidel	Dopravce provozuje bezbariérově přístupná vozidla (viz terminologie).	100 % čtvrtletního souhrnu výkonů na městských linkách PID / 50 % čtvrtletního souhrnu výkonů na příměstských linkách PID (skutečně provedených i garantovaných v jízdním řádu)	DPM	100 %	D	nižší než stanovená procentuální výše	4× ročně	D	– procento garantovaných a skutečně provedených výkonů bezbariérově přístupnými vozidly na městských / příměstských linkách – celkový podíl bezbariérově přístupných vozidel ve vozovém parku
B4	Garance bezbariérových spojů	Spoje, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro invalidy (garantované spoje), jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným vozidlem.	99 %	DPM	100 %	D	– nedodržení garance bezbariérových spojů – na spoj je vypraveno vozidlo s nefunkční nájezdovou plošinou	4× ročně	D	– průběžné sledování změn (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: procento plnění linkových km dle předepsaného typu vozidla
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)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
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 na příměstských linkách, samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek na městských linkách, 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.) – chybný tisk označovače, mající vliv na posouzení platnosti označené jízdenky – více než 50 % nefunkčních označovačů – použití nesprávné barvy pásy 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 Standardu kvality PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– chybějící, nefunkční, nesprávně zobrazující nebo neplatné informační prvky (zobrazovač času a pásma, linkové a směrové orientace, vnitřní informační panely) – neodstraněné závady ve vybavení vozidla platnými SPP PID a výňatkem z Tarifu PID do 3 pracovních dnů od nahlášení – nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek, chybně hlášené zastávky (nesprávný název nebo minimálně 3 po sobě jdoucí hlášený místně nesprávně) – 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

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B10	Informace na zastávkách	Informace na zastávce odpovídají Standardu zastávek PID (Zastávky BUS – Výtah ze Standardu zastávek PID), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	min. 30 % zastávek u kterých nezajišťuje na základě smluvního ujednání vývěs jízdních řádů Objednatel	O	neodstraněné závady ve vybavení zastávky do 3 pracovních dnů od nahlášení (odpovědnost za vývěs platného zastávkového jízdního řádu a základních informací o Tarifu PID přísluší Dopravci licenčně provozované linky, není-li s Objednatelem smluvně upraveno jinak; odpovědnost za vše ostatní přísluší majiteli zastávkového zařízení)	4× ročně	O	– podíl hodnocených prvků bez závad oproti definici Standardu z celkového počtu hodnocených prvků – sledován zvlášť ukazatel za jízdní řády a základní informace o Tarifu PID (B10a) a za symbol zastávky, název zastávky, čísla linek a ochranu JŘ (B10b)
B11	Čistota zastávkových zařízení	Zastávkový označník a jeho příslušenství je udržováno čisté a nepoškozené. Všechny informační prvky, zastávkové jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné.	90 %	MSS (FZ)	min. 30 % zastávek, u kterých je majitelem / správcem označníku Dopravce	O	neodstraněné závady v čistotě zastávkových označníků a jejich příslušenství do 3 pracovních dnů od nahlášení	4× ročně	O	– průměrná čistota všech měřených zastávkových zařízení dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (informační prvky, vývěsní plocha pro jízdní řády) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice)
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 nebo nesprávné 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 nebo používat elektronickou cigaretu. 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 zácvičku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označení 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
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 úchyťů 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)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B16	Teplotní komfort	Ve vozidle je dodrženo předepsané teplotní rozmezí (v případě teplot nad 22 °C neplatí pro vozidla, která nemusí být vybavena celovozovou klimatizací).	90 %	DPM (K)	min. 50 % vozů	O	– při venkovní teplotě nižší než 8 °C nezapnuté topení – při teplotě vyšší než 25 °C nezapnutá celovozová klimatizace, je-li jí vozidlo vybaveno – nemožnost větrání otevíratelnými okny v případech, kdy vozidlo není vybaveno klimatizací nebo obdobích, kdy klimatizace nemusí být v činnosti	4× ročně	O	– podíl vyhovujících vozidel
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 – neupevněná sedadla ve voze – nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující; řidič 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 15 let a průměrné stáří vozového parku je nižší než 9 let (neplatí pro vozidla určená pro speciální linky – cyklobusy)	100 %	DPM	100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí)	D	na linkách PID provozováno vozidlo starší než 15 let (neplatí pro vozidla určená pro speciální linky – cyklobusy)	4× ročně	D	– průměrné stáří vozového parku – počet nevyhovujících vozidel z hlediska stanoveného maximálního stáří

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
B19	Podíl vozidel dle Standardu pro nová vozidla	Vozidla určená pro linky v rámci kontraktu jsou vybavena dle přísnějšího Standardu pro nová vozidla.	25 % městské linky PID; 100% příměstské linky PID	DPM	100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí)	D	– na začátku kontraktu podíl vozidel vybavených dle Standardu pro nová vozidla nižší než stanovená úroveň náročnosti – v průběhu kontraktu zařazení vozidla neodpovídajícího Standardu pro nová vozidla	4× ročně	O	– podíl vozidel dle Standardu pro nová vozidla
B20	Jednotný vzhled vozidel	Vzhled vozidel odpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, resp. pravidlům pro reklamu na vozidlech.	25 % městské linky PID; 100% příměstské linky PID	DPM	100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí)	D	– vozidlo neodpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID – na vozidle aplikována reklama v rozporu s definicí Standardu	4× ročně	O	– podíl vozidel ve vnějším barevném provedení odpovídajícím Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID

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)



STANDARDY KVALITY PID

Tramvaje PID



Standardy kvality pro tramvajové linky PID

Závaznost:

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

Verze:

- ~ Leden 2025

Platnost:

- ~ Ode dne vyhlášení

Garant Standardu (kontaktní osoba):

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

Relevantní organizační složky organizátora:

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

Návaznosti:

- ~ Manuál jednotného vzhledu vozidel PID
- ~ Standard zastávek PID (Zastávky TRAM - Výtah ze Standardu zastávek PID)
- ~ Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
- ~ Podmínky certifikačního procesu zařízení pro provoz v PID

Zveřejnění Standardu a vyhodnocení jeho dodržování:

- ~ www.pid.cz/standardy-kvality

Obsah

1.	Úvod	4
2.	Terminologie	5
3.	Organizační a procesní část	7
3.1.	Statut Standardu a oblasti řízení kvality PID	7
3.2.	Platnost Standardu	7
3.3.	Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování	7
3.4.	Výklad Standardu a metodická podpora	7
3.5.	Certifikace, schvalování, odsouhlasení definovaných prvků a autorizace vozidla pro provoz v PID	7
4.	Standardy kvality pro tramvajovou dopravu PID	9
4.1.	Provoz a jeho parametry	9
4.2.	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení – vozidla kategorie I	10
4.2.1.	Požadavky na vozidlo	10
4.2.2.	Stáří vozového parku	10
4.2.3.	Vzhled vozidla	10
4.2.4.	Vybavení interiéru vozidla	11
4.2.5.	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	12
4.2.6.	Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících	13
4.2.7.	Další povinné technické vybavení vozidla	13
4.2.8.	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	13
4.2.9.	Teplotní komfort	14
4.3.	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení – vozidla kategorie II	15
4.3.1.	Požadavky na vozidlo	15
4.3.2.	Stáří vozového parku	15
4.3.3.	Vzhled vozidla	15
4.3.4.	Vybavení interiéru vozidla	15
4.3.5.	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	16
4.3.6.	Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících	17
4.3.7.	Další povinné technické vybavení vozidla	18
4.3.8.	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	18
4.3.9.	Teplotní komfort	18
4.4.	Zastávky/stanice (přístupové body)	19
4.5.	Personál	19
4.6.	Bezpečnost	19
5.	Indikátory kvality	20

1. Úvod

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

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

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

Barevná syntaxe v dokumentu:

1.1.1.2. číslo a název ustanovení

[odkaz na návaznou přílohu](#)

[odkaz na indikátor kvality](#)

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

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

2. Terminologie

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

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

3. Organizační a procesní část

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

3.1. Statut standardu a oblasti řízení kvality PID

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

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

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

3.2. Platnost standardu

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

3.3. Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování

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

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

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

3.4. Výklad Standardu a metodická podpora

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

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

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

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

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

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

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

4. Standardy kvality pro tramvajovou dopravu PID

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

4.1. Provoz a jeho parametry

4.1.1.1. Plnění grafikonu

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

→ Indikátor kvality T1

4.1.1.2. Dodržení kapacity vozidla

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

→ Indikátor kvality T2

4.1.1.3. Podíl spojů zajišťovaný bezbariérovými vozidly

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

- 60 % výkonů za sledované čtvrtletí;

→ Indikátor kvality T3

4.1.1.4. Obsloužení zastávek

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

→ Indikátor kvality T6

4.1.1.5. Přesnost provozu

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

→ Indikátor kvality T5

4.1.1.6. Přestupní vazby

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

→ Indikátor kvality T7

4.1.1.7. Předepsaný typ vozidla

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

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

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

4.2.1. Požadavky na vozidlo

4.2.1.1. Uspořádání vozidla

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

4.2.1.2. Uspořádání a typ sedadel

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.1.3. Označení vyhrazených míst

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.2. Stáří vozového parku

Vozidla nejsou starší než 30 let.

→ Indikátor kvality T18

4.2.3. Vzhled vozidla

4.2.3.1. Vzhled tramvají

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.2. Reklama

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

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.tram@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).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.3. Evidenční číslo

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.4. Čistota vozidla

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

→ Indikátor kvality T15

4.2.4. Vybavení interiéru vozidla

4.2.4.1. Uspořádání interiéru

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

4.2.4.2. Osvětlení interiéru vozidla

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

4.2.4.3. Zvuková a optická výstraha

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.4. Poptávkové otevírání dveří

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

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

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

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

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

4.2.4.6. Tlačítka znamení k řidiči

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

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

Tlačítka znamení k řidiči (tlačítka STOP) jsou propojena s poptávkovým ovládáním příslušných dveří. Rozmístění tlačítek u nových a v případě modernizací stávajících vozidel schvaluje Objednatel.

Všechna tlačítka STOP jsou opatřena popisem v Braillově písmu s odpovídajícím popisem a správnou orientací tohoto popisku.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

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

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.8. Vnitřní kamerový systém

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

4.2.4.9. Zádržné tyče

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

4.2.4.10. Vyhrazený prostor

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

4.2.5. Vybavení vozidla prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality T9

4.2.5.1. Vnější informační panely

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

- **přední:** zobrazuje označení linky, cílovou zastávku a případně další informace např. o pokračování linky, apod.
- **na pravé straně tramvaje (min. 3 panely na délku tramvaje 32 m):** zobrazuje číslo linky, cílovou zastávku a vybrané nácestné zastávky (poslední uvedené neplatí pro vozidla 15T při otevření dveří)
- **na levé straně tramvaje:** zobrazuje alespoň číslo linky (neplatí pro vozidla 15T)
- **zadní:** zobrazuje alespoň číslo linky

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

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.2. Vnitřní informační panely

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.3. Zobrazovač času a pásma

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.4. Akustické hlášení zastávek

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.5. Smluvní přepravní podmínky

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

4.2.5.6. Tarif PID

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

4.2.5.7. Schémata dopravy

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

4.2.5.8. Fabiony pro papírové informace

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

- platný výňatek z Tarifu PID definovaný Objednatel (4× A3);
- platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný Objednatel (4× A3);
- aktuální denní schéma trvalého stavu sítě linek tramvají s vyznačením návazností na ostatní kolejovou dopravu

- aktuální schéma trvalého provozu nočních linek PID na území hl. m. Prahy
- rezerva pro další informace a propagaci Dopravce na zbylých plochách na levé straně vozidla
- ostatní fabiony na pravé straně vozidla jsou využitelné pro informace a propagaci systému PID, případně MHMP, nikoli však pro komerční využití nebo propagaci Dopravce samostatně (vzhledem k aktuálně platné smlouvě na provozování reklamy platí toto ustanovení pro vozy typu 15T až po jejím uplynutí) – správu těchto ploch zajišťuje Objednatel, obsah těchto ploch bude vzájemně konzultován mezi Objednatel a Dopravcem.

4.2.5.9. Logo PID

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.6. Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.6.1. Označovač

Konkrétní umístění a počet označovačů v jednotlivých typech vozidel stanovuje Objednatel. Označovač tiskne úplná a správná/požadovaná data předepsanou červenou barvou chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách.

→ Indikátor kvality T8

4.2.6.2. Samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek

Konkrétní umístění a počet samoobslužných terminálů v jednotlivých typech vozidel stanovuje Objednatel. Samoobslužný terminál je v provozu a funkční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími.

→ Indikátor kvality T8

4.2.7. Další povinné technické vybavení vozidla

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.1. Sledování vozidel

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

4.2.7.2. Zařízení pro sčítání cestujících

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

4.2.7.3. Zařízení pro preferenci na křižovatkách se SSZ

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

4.2.7.4. Displeje pro elektronická pořadová čísla

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

4.2.8. Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality T3

4.2.8.1. Bezbariérové vozidlo

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

4.2.8.2. Nájezdová plošina pro vozík

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

4.2.8.3. Přístup na vyhrazená místa

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

4.2.8.4. Vybava pro osoby se smyslovým postižením zraku

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

4.2.9. Teplotní komfort

Vozidlo je vybaveno funkčním topením a klimatizací pro cestující (vozidla 15T ev. č. 9201 až 9325 budou klimatizací dovybavena dle stanoveného harmonogramu při vyšších stupních oprav).

→ Indikátor kvality T16

4.2.9.1. Větrání interiéru

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

4.2.9.2. Venkovní teploty nad 22 °C

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

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

4.2.9.3. Venkovní teploty pod 8 °C

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

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

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

Ustanovení platí pro ostatní vozidla.

4.3.1. Požadavky na vozidlo

4.3.1.1. Uspořádání interiéru

Počet sedadel odpovídá přibližně 25 % celkové kapacity vozidla.

4.3.1.2. Označení vyhrazených míst

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.2. Stáří vozového parku

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

→ Indikátor kvality T18

4.3.3. Vzhled vozidla

4.3.3.1. Vzhled tramvají

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.2. Reklama

Reklama je povolena pouze na venkovních plochách, nesmí zakrývat žádné informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku této kategorie. Vnější plochy vozidla (max. do výše 20 % celkových ploch vozového parku a zároveň do doby trvání 25 % každého kalendářního roku, tj. max. 5 % veškerých ploch v rámci 1 kalendářního roku) však musí být přednostně využitelné pro potřeby Objednatele k informování cestujících. Objednatel informuje Dopravce o záměru využití těchto ploch alespoň 3 měsíce předem.

Reklama 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.tram@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).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.3. Evidenční číslo

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.4. Čistota vozidla

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

→ Indikátor kvality T15

4.3.4. Vybavení interiéru vozidla

4.3.4.1. Uspořádání interiéru

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

4.3.4.2. Osvětlení interiéru vozidla

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

4.3.4.3. Zvuková a optická výstraha

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.4.4. Poptávkové otevírání dveří (netýká se nostalgických linek)

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

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

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

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

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

4.3.4.6. Tlačítka znamení k řidiči

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

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

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

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

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

4.3.4.8. Zádržné tyče

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

4.3.4.9. Vyhrazený prostor

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

4.3.5. Vybavení vozidla prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality T9

4.3.5.1. Vnější informační panely

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

- **přední:** zobrazuje označení linky, cílovou zastávku a případně další informace např. o pokračování linky, apod.
- **na pravé straně každého článku tramvaje:** zobrazuje číslo linky, cílovou zastávku a vybrané nácestné zastávky (pro vozidla KT8D5 stačí pouze 2 panely, pro vozidla 14T postačují 3 panely)
- **zadní:** zobrazuje alespoň číslo linky

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

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

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.2. Vnitřní informační panely

Vnitřní informační panely se instalují do každého vozidla, resp. článku tramvaje (u článkových tramvají), kolmo k podélné ose vozidla a zobrazují informace o označení a trase linky. Umístění jednotlivých prvků podléhá schválení Objednatel. V případě použití jednořádkového LED panelu je nutné vybavit vozidlo dalším informačním panelem,

který zobrazí sled následujících zastávek (neplatí pro vozidla T3M (DVC)). Konkrétní řešení podoby a rozmístění informačních panelů v případě modernizací stávajících tramvají schvaluje Objednatel. U vozidel určených pro nostalgické linky je vnitřní informační panel nahrazen vnitřní boční orientací v podobě neproměnné vyměnitelné desky.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.3. Zobrazovač času a pásma

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.4. Akustické hlášení zastávek

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.5. Smluvní přepravní podmínky

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

4.3.5.6. Tarif PID

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

4.3.5.7. Schémata dopravy

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

4.3.5.8. Fabiony pro papírové informace

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

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

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

V případě vozidel délky 30 m je počet fabionů dvojnásobný.

4.3.5.9. Logo PID

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

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.6. Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.6.1. Označovač

Konkrétní umístění a počet označovačů v jednotlivých typech vozidel stanovuje Objednatel. Označovač tiskne úplná a správná/požadovaná data předepsanou červenou barvou chemicky reagující s ochranným prvkem na jízdenkách.

→ Indikátor kvality T8

4.3.6.2. Samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek

Konkrétní umístění a počet samoobslužných terminálů v jednotlivých typech vozidel stanovuje Objednatel. Samoobslužný terminál je v provozu a funkční po celou dobu provozu vozidla na lince s cestujícími.

→ Indikátor kvality T8

4.3.7. Další povinné technické vybavení vozidla

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.7.1. Sledování vozidel

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

4.3.7.2. Zařízení pro sčítání cestujících

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

4.3.7.3. Zařízení pro preferenci na křižovatkách se SSZ

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

4.3.7.4. Pořadová čísla

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

4.3.8. Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality T3

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

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

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

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

4.3.8.3. Vybava pro osoby se smyslovým postižením zraku

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.9. Teplotní komfort

Vozidlo je vybaveno funkčním topením a odvětráváním prostoru pro cestující.

→ Indikátor kvality T16

4.3.9.1. Větrání interiéru

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

4.3.9.2. Venkovní teploty nad 22 °C

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

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

4.3.9.3. Venkovní teploty pod 8 °C

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

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

4.4. Zastávky/stanice (přístupové body)

4.4.1.1. Standard zastávek PID

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

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

4.5. Personál

4.5.1.1. Chování personálu

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

→ Indikátor kvality T13

4.5.1.2. Ústroj řidiče

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

→ Indikátor kvality T14

4.6. Bezpečnost

→ Indikátor kvality T17

4.6.1.1. Ohrožení bezpečnosti cestujících

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

4.6.1.2. Méně závažné poruchy

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

5. Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T1	Plnění grafikonu	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem.	99,80 %	DPM	100 %	D	neprovedení spoje nebo jeho části, plnění Standardu 99,80 % a níže	4× ročně	D	– průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostojů (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: podíl provedených vozových km z počtu plánovaných vozových km (rozděleno na plnění skutečné a plnění ovlivnitelné Dopravcem)
T2	Dodržení kapacity vozidla	Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity.	99,70 %	DPM	100 %	D	snížení kapacity spoje oproti dohodnuté TZD nebo dopravnímu opatření	4× ročně	D	– průběžné sledování změn kapacity (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: procento plnění vozových km dle předepsaného typu vozidla
T3	Bezbariérovost vozidel	Dopravce provozuje bezbariérově přístupná vozidla (viz terminologie).	60 % čtvrtletního souhrnu výkonů, z toho min. 50 % garantovaných v JŘ	DPM	100 %	D	nižší než stanovená procentuální výše, částečně	4× ročně	D	– procento garantovaných a procento skutečně provedených výkonů bezbariérově přístupnými vozidly – 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	
T4	Garance bezbariérových spojů	Spoje, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro invalidy (garantované spoje), jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným vozidlem.	99 %	DPM	100 %	D	– nedodržení garance bezbariérových spojů – na spoj je vypraveno vozidlo s nefunkční nájezdovou plošinou	4× ročně	D	– průběžné sledování změn (hlášení Dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: procento plnění vozových km dle předepsaného typu vozidla
T5	Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem, který stanovuje odjezdy spojů ze všech zastávek na lince. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u každé nácestné zastávky v rozmezí 0 až +179 sekund, u výchozí zastávky 0 až +59 sekund.	80 % pro přesný provoz, max. 1 % 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)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T6	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. V zastávkách na znamení zajistí Dopravce zastavení vozidla, nachází-li se viditelně v prostoru zastávky jedna nebo více osob, nebo použije-li cestující ve vozidle vnitřní signalizaci, nebo nejsou-li ve vozidle hlášeny zastávky, nebo nejsou-li ve vozidle funkční tlačítka poptávkového otevírání dveří.	–	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
T7	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	
T8	Funkčnost odbavovacího zařízení	Odbavovací zařízení ve vozidle (označovače jízdenek, samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek) je plně funkční. V odbavovacím zařízení je použito správných náležitostí (papír, páska).	97 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– chybný tisk označovače mající vliv na platnost jízdenky – více než 50 % nefunkčních označovačů – použití nesprávné barvy pásky v označovači – použití neschváleného papíru v zařízení na výdej jízdenek – při nefunkčním označovači nedostupný funkční označovač nejdále u sousedních dveří vozidla	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	
T9	Informační systém a informace ve vozidlech	Informace ve vozidle (vně i uvnitř) rozsahově odpovídají požadavkům tohoto Standardu kvality PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– chybějící, nefunkční, nesprávně zobrazující nebo neplatné informační prvky (zobrazovač času a pásma, linkové a směrové orientace, vnitřní informační panely) – neodstraněné závady ve vybavení vozidla platnými SPP PID a výňatkem z Tarifu PID do 3 pracovních dnů od nahlášení – chybějící schémata denního a nočního provozu – nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek, chybně hlášené zastávky (nesprávný název nebo minimálně 3 po sobě jdoucí hlášené místně nesprávně) – odchylka zobrazovače času větší než 1 minuta	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	
T10	Informace na zastávkách	Informace na zastávce odpovídají Standardu zastávek PID (Zastávky TRAM – Výtah ze Standardu zastávek PID), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	min. 30 % zastávek	O	neodstraněné závady ve vybavení zastávky do 3 pracovních dnů od nahlášení	4× ročně	O	– podíl hodnocených prvků bez závad oproti definici Standardu z celkového počtu hodnocených prvků – sledován zvlášť ukazatel za jízdní řády a základní informace o Tarifu PID (T10a) a za symbol zastávky, název zastávky, čísla linek, elektronické informace a ochranu JŘ (T10b)
T11	Čistota zastávkových zařízení	Zastávkový označník a jeho příslušenství je udržováno čisté a nepoškozené. Všechny informační prvky, zastávkové jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné.	90 %	MSS (FZ)	min. 30 % zastávek	O	neodstraněné závady v čistotě zastávkových označků a jejich příslušenství do 3 pracovních dnů od nahlášení.	4× ročně	O	– průměrná čistota všech měřených zastávkových zařízení dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (informační prvky, vývěsní plocha pro jízdní řády) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
T13	Chování jízdního personálu	Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky Dopravce a Objednatele). Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle kouřit nebo používat elektronickou cigaretu. 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	
T14	Ústroj řidičů	Řidič je po celou dobu výkonu oblečen v definovaném a Objednatелеm odsouhlaseném čistém stejnokroji s logem Dopravce. Řidiči v zácviku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou s logem Dopravce nebo páskou s logem Dopravce a ve slušném a čistém oděvu: – jednobarevná decentní košile nebo polokošile – vesta nebo svetr – tmavá bunda nebo sako – tmavé jednobarevné kalhoty nebo sukně (v letním období možno krátké kalhoty)	95 %	MSS (FZ)	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	
T15	Čistota vozidel	Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu na každou část výkonu čistý, udržovaný, upravený, bez odpudivých prvků. Dopravce odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase po zjištění prvky graffiti vně i zevnitř vozidla.	90 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– silné znečištění vozidla – nečitelnost informačních prvků z důvodu znečištění – silné znečištění sedadel, podlahy, tyčí nebo úchytů zádržného 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)
T16	Teplotní komfort	Ve vozidle je dodrženo předepsané teplotní rozmezí (v případě teplot nad 22 °C neplatí pro vozidla, která nemusí být vybavena celovozovou klimatizací).	90 %	DPM (K)	min. 50 % vozů	O	– při venkovní teplotě nižší než 8 °C není zapnuté topení – při teplotě vyšší než 25 °C není zapnutá celovozová klimatizace, je-li jí vozidlo vybaveno – nemožnost větrání otevíratelnými okny v případech, kdy vozidlo není vybaveno klimatizací nebo obdobích, kdy klimatizace nemusí být v činnosti	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	
T17	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 – neupevňená sedadla 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
T18	Stáří vozidel	Vozidlo v inventární evidenci Dopravce určené pro provoz na linkách PID není starší než 30 let od roku výroby nebo modernizace. Netýká se vozidel určených pro nostalgické linky.	100 %	DPM	100 % (data vždy k posledním u dni měřeného čtvrtletí)	D	linkách PID provozováno vozidlo starší než 30 let	4× ročně	D	– průměrné stáří vozového parku – počet nevyhovujících vozidel z hlediska stanoveného maximálního stáří
T20	Jednotný vzhled vozidel	Vzhled vozidel odpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, resp. pravidlům pro reklamu na vozidlech.	–	DPM	100 % (data vždy k posledním u dni měřeného čtvrtletí)	D	– vozidlo neodpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, je-li povinno se jím řídit – na vozidle aplikována reklama v rozporu s definicí Standardu	4× ročně	O	– podíl vozidel ve vnějším barevném provedení odpovídajícím Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID

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)

Důvodová zpráva

k návrhu na aktualizaci Standardů kvality PID – Autobusy PID a Tramvaje PID

Radě hl. m. Prahy je předkládán tisk na schválení aktualizace Standardů kvality PID, konkrétně – Standardů kvality PID – Autobusy PID a Standardů kvality PID – Tramvaje PID.

Standardy kvality PID jsou dokumenty, které si kladou za cíl zvýšení kvality poskytované služby a atraktivity veřejné dopravy v systému PID skrze jednoznačně definované požadavky organizátora směrem k dopravcům. Standardy kvality PID se staly již nedílnou součástí celého systému PID, bez kterého by současný systém byl již jen těžko představitelný. Dodržování Standardů kvality PID je pravidelně kontrolováno a dopravcům jsou předkládány výsledky, jak si vedli a v jakých směrech by měli své služby pro cestující zlepšit.

Cílem jednotlivých dokumentů Standardů kvality PID je společné přibližování všech subsystémů mezi sebou s respektováním možných specifik pro jednotlivé subsystémy. Systém PID má být jako celek bez ohledu na typ použitého dopravního prostředku maximálně podobný a pro cestujícího jednotný. Cestující by měl v minimální možné míře vnímat, jaký subsystém právě využívá, a naopak by měl maximálně vnímat, že využívá systém PID, což by mu mělo přinášet pocit jistoty, že systémy a principy, které nejsou ovlivněny specifikem jednotlivých subsystémů, se chovají stejně a mají stejnou vlastnost.

První Standardy kvality PID pro autobusový provoz byly schváleny již v roce 2018 (usnesením Rady hl. m. Prahy č. 1297 ze dne 5. 6. 2018) a od 1. 1. 2020 plně vstoupily v platnost. V roce 2022 byly (v návaznosti na spuštění a kladné hodnocení Standardů kvality PID pro autobusy) schváleny Radou hl. m. Prahy (usnesením č. 2454 ze dne 12. 9. 2022) také Standardy kvality PID – Tramvaje PID, které jsou svou strukturou a obsahem v maximální míře podobné se Standardy kvality PID pro autobusy. V blízké době pak má také dojít k vydání nových Standardů kvality PID pro subsystém metro a ve stádiu rozpracovanosti jsou také Standardy kvality PID pro subsystém trolejbus, kdy se očekává jejich kompletnost v řádu měsíců.

Vzhledem k době od schválení standardů kvality pro autobusy a tramvaje, kdy zejména u standardů kvality pro autobusy je nutné započít i dobu příprav a projednávání s dopravci i výrobcí, je nezbytné promítnout posun v některých oblastech do současného znění, protože některá ustanovení jsou překonána nebo pozbývají platnost. Zároveň se vznikem Standardů kvality PID pro další subsystémy jsou některá společná ustanovení formulována odlišně v závislosti na nových poznatcích, zpětné vazby či zjištění nepřesností ve zvolené formulaci, která není v některých případech zcela jednoznačná. Celý systém standardů kvality je částečně neustále živý organismus, ve kterém bude docházet neustále k vývoji, proto je nezbytné toto reflektovat a ve stanovených intervalech provádět aktualizace příslušných dokumentů.

S ohledem na připravované vydání nových Standardů kvality PID pro metro, které opět přináší posun v některých oblastech, bylo přistoupeno v rámci tohoto milníku i k realizaci aktualizací Standardů kvality PID pro autobusy a tramvaje, kdy zejména v dokumentu Standardy kvality PID – Autobusy PID bylo téměř nezbytné provést základní úpravy. Standardy kvality PID – Autobusy PID se staly entitou systému PID a pozvedávají již tak velmi kvalitní systém ještě výše. Dopravci i výrobci po počátečních měsících vzájemného seznamování se s novými Standardy kvality již několik let bez vážnějších problémů plně promítají znění Standardů kvality PID jak do nově pořizovaných vozidel, tak i do samotného provozu.

Mezi nejvýznamnější změny, které se provedly, jsou v ustanovení týkající se poptávkových tlačítek otevírání dveří a tlačítek signalizace STOP, kdy bylo znění upraveno tak, aby jeho pochopení bylo naprosto jednoznačné, což dle zpětné vazby zejména od výrobců doposud nebylo. Dále byl promítnut výsledek jednání s homologačními autoritami tak, aby znění standardů bylo v souladu s normami. Dále bylo jednoznačně vymezeno, do které kategorie jsou zařazena vozidla dodávkové konstrukce a také upravena metodika měření některých indikátorů.

Aktualizované znění standardů kvality PID pro tramvaje bylo pečlivě připravováno nejen v rámci organizace ROPID, ale také ve spolupráci s Dopravním podnikem hl. m. Prahy, akciovou společností. Byly zohledněny také závěry ze společných jednání s výrobcí tramvají, které byly s nejvýznamnějšími výrobcí

uskutečněny pro dosažení maximálního možného užitku pro cestující při zachování rovného přístupu ke všem výrobcům vozidel. Plně se toto promítne zejména do nově pořizovaných vozidel 52T, kdy tyto tramvaje budou již ve specifikaci, která odpovídá aktualizovanému znění.

Změny ve Standardech kvality PID – Tramvaje PID jsou většinou kosmetického charakteru užitého názvosloví, nedochází k zásadním změnám ve znění. Změny zásadnějšího charakteru jsou, stejně jako u autobusových standardů, v upravené metodice měření indikátorů.

Jednotlivé změny pro subsystém autobusy i tramvaje jsou popsány v rozdílovém dokumentu, resp. dokumentech, které tvoří přílohu č. 1 a 2 důvodové zprávy.

Standardy kvality PID výraznou měrou přispívají ke zvyšování komfortu cestování pro jednotlivé uživatele, věříme, že tomu tak bude i nadále, jelikož cílem všech je neustálé zlepšování systému PID jako celku.

Účinnost aktualizovaných Standardů kvality PID – Autobusy PID a Standardů kvality PID – Tramvaje PID nastane od data vyhlášení. Jednotliví dopravci v systému PID jsou o připravované aktualizaci standardů kvality PID informováni, stejně tak Integrovaná doprava Středočeského kraje, příspěvková organizace, tedy organizátor ve Středočeském kraji.

Pro budoucí zvažované rozhodnutí Rady hl. m. Prahy o změně výše rozsahu celovozové reklamy ve Standardech kvality PID je uložen úkol řediteli ROPID, aby předložil informace o době trvání uzavřených smluv na zajištění celovozové reklamy (poskytnutí ploch pro celovozovou reklamu) Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost.

Přílohy důvodové zprávy:

- Příloha č. 1: ROZDÍLOVÝ DOKUMENT –STANDARDY KVALITY PID - AUTOBUSY
- Příloha č. 2: ROZDÍLOVÝ DOKUMENT –STANDARDY KVALITY PID - TRAMVAJE