



Standardy kvality PID



Autobusy PID



březen 2018



Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
odbor kvality služby
odbor marketingu
odbor technického rozvoje a projektů



Integrovaná doprava Středočeského kraje
Dopravní úsek



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..... | 8 |
| 3.4 | Výklad standardu a metodická podpora..... | 8 |
| 3.5 | Certifikace, schvalování a odsouhlasení definovaných prvků..... | 8 |
| 3.6 | Autorizace vozidla pro provoz v PID..... | 8 |
| 3.7 | Požizování nových vozidel pro provoz v PID..... | 8 |
| 4 | Standardy kvality pro autobusovou dopravu PID..... | 10 |
| 4.1 | Provoz a jeho parametry..... | 10 |
| 4.2 | Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (nová vozidla či vozidla mladší 3 let)..... | 11 |
| 4.2.1 | Požadavky na vozidlo..... | 11 |
| 4.2.2 | Stáří vozového parku..... | 11 |
| 4.2.3 | Vzhled vozidla..... | 12 |
| 4.2.4 | Vybavení interiéru vozidla..... | 13 |
| 4.2.5 | Vybavení vozidla prvky informování cestujících..... | 14 |
| 4.2.6 | Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících..... | 15 |
| 4.2.7 | Další povinné technické vybavení vozidla..... | 16 |
| 4.2.8 | Bezbariérovost..... | 17 |
| 4.2.9 | Teplotní komfort..... | 17 |
| 4.3 | Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidlo starší 3 let)..... | 19 |
| 4.3.1 | Požadavky na vozidlo..... | 19 |
| 4.3.2 | Stáří vozového parku..... | 19 |
| 4.3.3 | Vzhled a vybavení..... | 19 |
| 4.3.4 | Vybavení interiéru vozidla..... | 20 |
| 4.3.5 | Informování cestujících..... | 21 |
| 4.3.6 | Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících..... | 22 |
| 4.3.7 | Další technické požadavky na autobus..... | 22 |
| 4.3.8 | Bezbariérovost..... | 22 |
| 4.4 | Zastávky/stanice (přístupové body)..... | 23 |
| 4.5 | Personál..... | 23 |
| 4.6 | Bezpečnost..... | 24 |
| 5 | Indikátory kvality..... | 25 |



Standardy kvality PID

Autobusy PID

Standardy kvality pro autobusové linky PID

závaznost:

Standard platí pro všechny dopravce PID.

platnost:

Pro všechny smlouvy

verze:

březen 2018

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 zařízení certifikovaných pro provoz v PID (na vyžádání)

> *Podmínky certifikačního procesu vozidel pro provoz v PID (Platí ode dne vyhlášení)*

> *Seznam vozidel certifikovaných pro provoz v PID (Platí ode dne vyhlášení)*

zveřejnění standardu a vyhodnocení jeho dodržování:

pid.cz/standardy-kvality

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 jsou platné pro městské, příměstské i regionální 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.

4.2.3.4 **Kontrastní provedení podlahy** ← číslo a název ustanovení
Vozidla mají u dveřních vstupů kontrastní provedení podlahy o šířce kontrastního pruhu min. 100 mm.

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 přídržovacích tyčí) podle potřeby, minimálně 1 x měsíčně.
→ Indikátor kvality B15

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID 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“.

4.2.6.6 **Sběrnice Ethernet (VDV + MOS)**
Norma VDV 301 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 dveřmi o šířce min. 1200 mm umožňujícími nástup s vozíkem pro pohybově postižené (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 | Certifikace vozidla jako celku | Výrobce vozidel může požádat o certifikaci konkrétního typu autobusu včetně výbavy a vizuálního řešení předepsaného tímto standardem jako celku. Výstupem procesu je Certifikát typu, který je objednatelem pro daný produkt výrobce udělen. Dopravce může pro zjednodušení při nákupu vozidel požadovat v zadávacích podmínkách pouze takové typy autobusů, které Certifikát typu mají objednatelem udělen. |
| 2.4 | Autorizace vozidla pro provoz v PID | Kontrola, jestli vozidlo splňuje standardy kvality před uvedením do provozu v systému PID. |
| 2.5 | DPM | Měření přímého provedení (způsob měření provedení standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik dopravce nebo objednatele dle ČSN EN 13 816). |
| 2.6 | Fiktivní zákazník (FZ) | Vyškolенý 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). |
| 2.7 | 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. |
| 2.8 | 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 a IDSK. |
| 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>Požívá se například pro vzhled stejnokroje dopravce.</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. |
| 2.14 | 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 kočárky). |
| 2.15 | Schválení | Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci objednatele, jehož výstupem je písemně 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. |
| 2.16 | TZD | Trvalá změna dopravy, závazný dokument objednatele pro dopravce. |
| 2.17 | Výměna vozidla | Výměna vozidla musí být provedena na nejbližším vhodném místě, nejpozději do 90 min. od zjištění závady. |
| 2.18 | 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. |
| 2.19 | LE | Vozidlo umožňující bezbariérový nástup alespoň v části 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 objednatelem 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 objednatele. 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 objednatele (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 organizátorem dle postupu uvedeného v části Terminologie (na jednotlivé komponenty vozidla nebo jejich sestavy či vozidlo jako celek se váže povinnost certifikace, schválení nebo odsouhlasení objednatelem). Postup autorizace je následovný:

1. **Doprovce 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 zanese do systému sledování vozidel**

3.7 Pořizování nových vozidel pro provoz v PID

Při pořizování nových vozidel pro provoz v PID může dopravce postupovat následujícími dvěma způsoby:

- A. ***poptávat pouze taková vozidla (včetně výbavy a vzhledu), která mají udělena od objednatele Certifikát typu (včetně prohlášení o shodě dodaného vozidla s certifikovaným typem), kdy je zaručeno, že vozidlo splňuje parametry definované tímto standardem, respektive návaznými přílohami v aktuálním znění. Před vstupem***

do provozu v rámci systému PID musí být vozidlo autorizováno dle bodu 3.6. [Platí ode dne vyhlášení].

B. postupovat při pořizování vozidel v úzké spolupráci s objednatelem

V případě dle možnosti „B.“ se postupuje v následujících krocích, kterými je dopravce povinen se řídit:

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 příslušně 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 zajišťovaných 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 B5

4.1.1.5 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.

→ Indikátor kvality B11

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 B12

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 objednatelem 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 | DĚLKA [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 objednatelem.

² Min. šířka dveří: 750 mm, na městských linkách všechny 1200 mm kromě prvních, na příměstských linkách alespoň jednu 1200 mm (výjimka pro minibus, kdy postačují dveře o šířce min. 900 mm). Podmínky pro šířku a počet dveří neplatí pro výběrová řízení na vozidla prokazatelně vyhlášená před 1. 7. 2017.

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“, skořepinová sedadla s polstrováním sedacích a opěrných ploch včetně výplně zajišťující měkkost sedadla, potažená koženkou, barva tmavě červená.

Příměstské linky: tzv. „meziměstský typ“, celopolstrováná sedadla 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 (do 1. 1. 2021 možno max. 17 let, do 1. 1. 2022 možno max. 16 let).

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, 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 (jednotné barevné schéma zvlášť pro městské a zvlášť pro příměstské linky, avšak s povolením max. 30 % vozů pro celovozovou reklamu), 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 nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Další specifika umístování reklamy na vozidla definuje Manuál jednotného vzhledu.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.3.3 Evidenční číslo

Vozidlo musí být označeno jedinečným evidenčním číslem přiděleným vozu objednatelem v souladu se systematickým členěním číselných řad. 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 očištění vozidla [podlahu] každý den provozu vozidla, kompletní vnitřní očištění vozidla [včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a přídržovacích 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 před zavřením 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 [vnější nemusí být použito 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:

- neaktivované cestujícím: nesvítí
- po aktivaci cestujícím: svítí zeleně
- při otevřených dveřích: nesvítí
- při zavírání dveří: nesvítí nebo svítí červeně

4.2.4.5 Tlačítka znamení k řidiči

Tlačítka znamení k řidiči 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 úrovní 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.

> 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.

> 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 (úložné kapsy 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

→ 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 číslo linky a cílovou zastávku
- **boční:** zobrazuje číslo 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 číslo linky

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.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

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 22", 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 objednatelem). | |
| Midibus (Md) | | |
| Midibus+ (Md+) | | |
| Standard (Sd) | 2 | 2 |
| Standard+ (Sd+) | 2 | 2 |
| Kloubový (Kb) | 3 | 3 |
| Kloubový+ (Kb+) | 3-4 | 3-4 |

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

Vzhled a struktura zobrazovaných informací dle manuálu objednatele.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.3 Zobrazovač času a pásma

Zobrazovač času (hh:mm) a pásma/zóny (3 znaky alfanumericky, pro vozy používané výhradně na městských linkách stačí 2 znaky) je umístěn v přední části interiéru vozu a je viditelný z celého vnitřního prostoru.

> 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 GPS z databáze objednatele.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.5 Smluvní přepravní podmínky

Ve vozidle musí být vyvěšen platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný objednatelem. 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 objednatelem. Jednotlivé části výňatku musí být vyvěšeny vedle sebe.

4.2.5.7 Fabiony pro papírové informace

Fabiony pro papírové informace jsou umístěny ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (min. 6xA3 naležato):

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

4.2.6 Vybavení vozidla prvky pro odbavování cestujících

Pozn.: bližší specifikace bude dodána a aktualizována v návaznosti na projekt Multikanálový odbavovací systém

> 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 objednatelem definovaný typ papíru.

→ Indikátor kvality B8

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 budou stanoveny na základě projektu Multikanálového odbavovacího systému.

4.2.6.5 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.

4.2.6.6 Sběrnice Ethernet (VDV + MOS)

Norma VDV 301 platí ode dne vyhlášení.

4.2.7 Další povinné technické vybavení vozidla

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.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

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. Platí ode dne vyhlášení.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.3 Zařízení pro preferenci na SSZ

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7.4 Displeje pro elektronická pořadová čísla

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

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

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 pohybově postižené, který bude využitelný i pro přepravu kočárků (min. rozměr 1200 x 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 pohybově postižené, který bude využitelný i pro přepravu kočárků (min. rozměr 1200 x 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.

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 Výbava 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 přislechovým 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 B20

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.

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. Všechny teplotní hodnoty jsou měřeny nejdříve 30 min po odjezdu z výchozí zastávky 1. spoje výkonu.

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 (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 | DĚLKA [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.

² Min. šířka dveří: 750 mm, na městských linkách všechny 1200 mm kromě prvních, na příměstských linkách alespoň jednu 1200 mm (výjimka pro minibus, kdy postačují dveře o šířce min. 900 mm).

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 (do 1. 1. 2021 možno max. 17 let, do 1. 1. 2022 možno max. 16 let).

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 B21

4.3.3.2 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 nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Další specifika umístování reklamy na vozidla definuje Manuál jednotného vzhledu vozidel PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.3 Evidenční číslo

Vozidlo musí být označeno jedinečným evidenčním číslem přiděleným vozu objednatelem v souladu se systematickým členěním číselných řad. 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 přídržovacích 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 (úložné kapsy 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:** digitální panel zobrazuje číslo linky a cílovou zastávku
- **boční:** digitální panel zobrazuje číslo linky, cílovou zastávku a vybrané nácestné zastávky
- **zadní:** digitální panel zobrazuje číslo linky

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. V kloubových vozidlech musí být umístěny nejméně dva displeje (jeden v přední a jeden v zadní části vozu). Při použití LCD displejů musí být alespoň jeden displej v každém okamžiku (u kloubových autobusů dva) používán

pro informace PID. Vzhled a struktura zobrazovaných informací u vnitřních LCD obrazovek dle samostatného manuálu.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.3 Zobrazovač času a pásma

Zobrazovač času (hh:mm) a pásma/zóny (3 znaky alfanumericky, pro vozy používané výhradně na městských linkách stačí 2 znaky) 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 GPS 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 budou stanoveny na základě projektu Multikanálového odbavovacího systému.

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 Výbava 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).

4.4 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 Ústrojová kázeň řidiče

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

→ Indikátor kvality B7

Na městských linkách je možný doplňkový prodej jízdenek s přírážkou – viz 4.5.1.4

4.5.1.4 Doplňkový prodej jízdenek na městských linkách

Řidič na městských linkách je povinen nastoupit službu vždy s dostatečnou zásobou jízdenek pro doplňkový prodej s přihlédnutím k obvyklému rozsahu prodeje na lince, minimálně však 10 kusů plnocenných a 5 kusů zlevněných jízdenek, a dále mít na začátku výkonu dostatečné směnné a udržovat je i během služby tak, aby byl schopen cestujícímu hradícímu jízdenku

doplňkového prodeje přiměřenou hotovostí (ve smyslu Smluvních přepravních podmínek PID) vrátit peníze v hodnotě rozdílu ceny jízdenky a předávané hotovosti. Řidič je ochoten tyto jízdenky prodávat.

→ Indikátor kvality B6

4.6 Bezpečnost

→ Indikátor kvality B17

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 | | | Nepříjemná 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. | 4x ročně | D | - průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostojů (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. | 99,00 % | DPM | 100 % | D | Snížení kapacity spoje oproti dohodnuté TZD nebo dopravnímu opatření. | 4x 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). Vozidla splňují podmínky bezbariérovosti pro zrakově postižené. | 75 % čtvrtletního souhrnu výkonů na městských linkách PID, z toho min. 50 % garantovaných v JŘ; 50 % čtvrtletního souhrnu výkonů na příměstských linkách PID, z toho min. 30 % garantovaných v JŘ | DPM | 100 % | D | - nižší než stanovená procentuální výše | 4x ročně | D | - procento výkonů provedených bezbariérově přístupnými vozidly na městských / příměstských linkách - celkový podíl bezbariérově přístupných vozidel ve vozovém parku - podíl garantovaných bezbariérově přístupných spojů z celkového počtu spojů |
| 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. | 99,00 % | DPM | 100 % | D | - nedodržení garance bezbariérových spojů - na spoj je vypraveno vozidlo s nefunkční nájezdovou plošinou | 4x 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 |

| Standard kvality | | | Úroveň náročnosti | Měření | | | Nepřijatelná situace | Vyhodnocení | | Poznámka/ukazatel |
|------------------|--|---|-------------------|---------|--------------------|-----|--|-------------|-----|---|
| Číslo | Název | Definice | | Způsob | Rozsah (čtvrtletí) | Kdo | | Frekvence | Kdo | |
| B5 | 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. | – | DPM (K) | kontrolní vzorek | R | - bezdůvodné vynechání a neobsloužení zastávky - bezdůvodné sjetí z trasy či neodbavení cestujících | 4x ročně | R | počet neobsloužených zastávek z celkového počtu provedených kontrol |
| B6 | Doplňkový prodej jízdenek na městských linkách | Řidič na městských linkách je povinen nastoupit službu vždy s dostatečnou zásobou jízdenek pro doplňkový prodej s přihlédnutím k obvyklému rozsahu prodeje na lince, minimálně však 10 kusů plnocenných jízdenek a 5 kusů zlevněných jízdenek. Řidič je ochoten tyto jízdenky prodávat. | – | DPM (K) | kontrolní vzorek | R | - neschopnost zajištění doplňkového prodeje jízdenek za přiměřenou hotovost ve smyslu SPP PID ani po uplynutí času na dovybavení (60 min od zjištění, resp. u linek s oběžnou dobou nad 60 min do hodnoty oběžné doby) - nevydání jízdenky při převzetí hotovosti - vydání neplatné jízdenky | 4x ročně | R | 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 | |
| B7 | 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 | R | - nevydání jízdenky při převzetí hotovosti - vydání neplatné jízdenky - stanovená kontrola jízdních dokladů není prováděna | 4x ročně | R | počet zjištěných závad z celkového počtu provedených kontrol |
| B8 | Funkčnost odbavovacího zařízení | Odbavovací zařízení ve vozidle (pokladna na příměstských linkách, označovače) je plně funkční. V odbavovacím zařízení je použito správných náležitostí (papír, páska). | 95 % | MSS (FZ) | 75 % vozů | R | - nefunkční odbavovací zařízení nebo jeho část (řidičem nenahlášené či po uplynutí doby od nahlášení řidičem do včasné výměny vozidla – 90 min) - chybně fungující označovače mající vliv na posouzení platnosti označené jízdenky - více než 50 % nefunkčních označovačů - použití nesprávné barvy pásky v označovači - použití neschváleného papíru v zařízení na výdej jízdenek | 4x ročně | R | podíl vozidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných vozidel |

| Standard kvality | | | Úroveň náročnosti | Měření | | | Nepřijatelná situace | Vyhodnocení | | Poznámka/ukazatel |
|------------------|---------------------------|---|-------------------|----------|---|-----|--|-------------|-----|---|
| Číslo | Název | Definice | | Způsob | Rozsah (čtvrtletí) | Kdo | | Frekvence | Kdo | |
| B9 | Informování ve vozidlech | Informace ve vozidle (vně i uvnitř) rozsahově odpovídají požadavkům standardu kvality PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné. | 85 % | MSS (FZ) | 75 % vozů | R | - chybějící, nefunkční nebo neplatné informační prvky (zobrazovač času a pásma, linkové a směrové orientace, vnitřní informační panely) - neodstraněné závady ve vybavení vozidla platnými SPP PID, výňatkem z Tarifu PID do 3 pracovních dnů od nahlášení - nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky (minimálně 3 po sobě jdoucí) - chybné přepínání tarifních pásem - odchylka zobrazovače času větší než 1 minuta | 4x ročně | R | podíl vozidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných vozidel |
| B10 | Informování na zastávkách | Informace na zastávce odpovídají Standardu zastávek PID (Zastávky BUS – Výtah ze Standardu zastávek PID), jsou kompletní, aktuální a čitelné. | 90 % | MSS (FZ) | 30 % zastávek na území Prahy, 100 % zastávek mimo území Prahy | R | Neodstraněné závady ve vybavení zastávky do 3 pracovních dnů od nahlášení (odpovědnost za vývěs platného zastávkového jízdního řádu přísluší dopravci licenčně provozované linky, není-li s objednatelem smluvně upraveno jinak; odpovědnost za vše ostatní přísluší majiteli zastávkového zařízení). | 4x ročně | R | podíl zastávek bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných zastávek |

| Standard kvality | | | Úroveň náročnosti | Měření | | | Nepřijatelná situace | Vyhodnocení | | Poznámka/ukazatel |
|------------------|------------------|---|--|---------------|--------------------|-----|---|-------------|-----|---|
| Číslo | Název | Definice | | Způsob | Rozsah (čtvrtletí) | Kdo | | Frekvence | Kdo | |
| B11 | Přesnost provozu | Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylna 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 odchylna vyšší než 59 s u všech zastávek - kladná odchylna bezdůvodně vyšší než 59 s u výchozích zastávek nebo 179 s u nácestných zastávek | 4x ročně | D | - podíl spojů odpovídajících definici přesného provozu (0 s až +179 s) z počtu měřených spojů - procento nepřijatelně předjetých spojů (záporná odchylna vyšší než 59 s) |
| B12 | 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: a) na městských linkách maximálně 179 s b) na příměstských a nočních linkách a při návaznosti na vlak maximálně 299 s, případně postupuje dle dispozic koordinačního dispečinku PID, respektive dispečinku dopravce | – | DPM (K) | kontrolní vzorek | R | Nedodržení předepsaného přestupu / návaznosti (vyjma postupu v souladu s příkazem dispečinku). | 4x ročně | R | Počet nedodržení návaznosti z počtu provedených kontrol |

| Standard kvality | | | Úroveň náročnosti | Měření | | | Nepřijatelná situace | Vyhodnocení | | Poznámka/ukazatel |
|------------------|----------------------------|--|-------------------|---------|--------------------|-----|---|-------------|-----|--|
| Číslo | Název | Definice | | Způsob | Rozsah (čtvrtletí) | Kdo | | Frekvence | Kdo | |
| B13 | Chování jízdního personálu | Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky dopravce a objednatele). Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje. | – | DPM (K) | kontrolní vzorek | R | - 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 ve vozidle - řidič nekomunikuje českým nebo slovenským jazykem | 4x ročně | R | 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 | Ústrojová kázeň | Řidič je po celou dobu výkonu oděn v dopravcem definovaném a objednatelům odsouhlaseném stejnokroji s logem dopravce. Řidiči v zácvičku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou s logem dopravce a ve slušném a čistém oděvu - jednobarevná decentní košile nebo polokošile - vesta nebo svetr - tmavá bunda nebo sako - tmavé jednobarevné kalhoty nebo sukně (v letním období možno krátké kalhoty) | 95 % | MSS (FZ) | 75 % vozů | R | Nevhodná stejnokrojová kázeň, která je v rozporu s definicí standardu. | 4x ročně | R | 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) | 75 % vozů | R | Silné znečištění vozidla, způsobující nečitelnost informačních prvků, nebo silně znečištěné sedačky, zadržovací tyče, úchyty pro cestující. | 4x ročně | R | Průměrná čistota všech měřených vozidel dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (vnější čistota, čitelnost informačních prvků, sedačky, podlaha) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice) |

| Standard kvality | | | Úroveň náročnosti | Měření | | | Nepřijatelná situace | Vyhodnocení | | Poznámka/ukazatel |
|------------------|-------------------------------|---|-------------------|----------|---|-----|--|-------------|-----|---|
| Číslo | Název | Definice | | Způsob | Rozsah (čtvrtletí) | Kdo | | Frekvence | Kdo | |
| B16 | Čistota zastávkových zařízení | Zastávkový označnick a jeho příslušenství je udržováno čisté a nepoškozené. Všechny informační prvky, zastávkové jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné. | 90 % | MSS (FZ) | 30 % zastávek na území Prahy, 100 % zastávek mimo území Prahy | R | Neodstraněné závady v čistotě zastávkových označnicků a jejich příslušenství do 3 pracovních dnů od nahlášení. | 4x ročně | R | podíl zastávek bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných zastávek |
| B17 | Rizikové situace | Bezvadný technický stav vozidla, odpovídající platným právním předpisům. Případné závady je nutno ihned odstranit. | – | DPM (K) | kontrolní vzorek | R | Závažné technické závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících, například: - jízda s nezajištěnými (nezavřenými) dveřmi - neupevněné sedačky ve voze - nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující Řidič je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky | 4x ročně | R | 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 (do 1. 1. 2021 max. 17 let, do 1. 1. 2022 max. 16 let) a průměrné stáří vozového parku je nižší než 9 let (neplatí pro vozidla určená pro speciální linky – cyklobusy a zvláštní linky pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace). | 100 % | DPM | 100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí) | D | Vozidlo provozované na linkách PID je starší než 17 let, po 31. 12. 2020 starší než 16 let, po 31.12.2021 starší než 15 let (neplatí pro vozidla určená pro speciální linky – cyklobusy a zvláštní linky pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace). | 4x ročně | D | - průměrné stáří vozového parku - počet nepřijatelných situací |

| 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% <i>(toto číslo se bude postupně zvyšovat)</i> | DPM | 100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí) | D | Na začátku kontraktu je podíl vozidel vybavených dle standardu pro nová vozidla nižší než 25 %, v průběhu kontraktu jsou zařazována vozidla neodpovídající standardu pro nová vozidla | 4x ročně | R | - podíl vozidel dle standardu pro nová vozidla |
| B20 | Tepelná pohoda | Ve vozidle je dodrženo předepsané teplotní rozmezí (v případě teplot nad 22 °C neplatí pro vozidla, která nemusí být vybavena celovozovou klimatizací) | 80% | DPM (K) | 75% vozů/kontrolní vzorek | R | 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 | 4x ročně | R | - podíl vyhovujících vozidel |
| B21 | Jednotný vzhled vozidel | Vzhled vozidel odpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, resp. pravidlům pro reklamu na vozidlech. | 25% <i>(toto číslo se bude postupně zvyšovat)</i> | DPM | 100 % (data vždy k poslednímu dni měřeného čtvrtletí) | D | Vozidlo neodpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, je-li povinno se jím řídit; vozidlo není označeno logem PID; na vozidle je aplikována neschválená reklama dle definice standardu | 4x ročně | R | - podíl vyhovujících vozidel - podíl vozidel opatřených jednotným nátěrem 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

R = ROPID



Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
odbor kvality služby
odbor marketingu
odbor technického rozvoje a projektů
Rytířská 10, Praha 1

Standardy kvality PID
Autobusy PID
březen 2018