# Příloha č. 5

**Smlouvy o závazku veřejné služby “Dlouhodobé zajištění dopravní obslužnosti územního obvodu města Klatovy veřejnými službami v přepravě cestujících“**

**STANDARDY KVALITY A BEZPEČNOSTI (TECHNICKÉ A PROVOZNÍ STANDARDY VEŘEJNÉ DOPRAVY)**

Požadavky uváděné v těchto Standardech kvality jsou minimální požadavky Objednatele.

1. **Počet a typ vozidel:**

Objednatel požaduje, k plnění Závazku veřejné služby od prvního dne Doby plnění, níže uvedená vozidla:



**Upřesnění pro vozidla kódu 3**

Objednatel požaduje k plnění dopravní obslužnosti v době ranní špičky (6:00-08:30 hod.) další vozidlo, a to s využitím v rozsahu 0,1 vozidla pro plnění Závazku veřejné služby. Toto vozidlo nemusí odpovídat níže uvedené specifikaci v čl. 2 v bodech 9,11,12,13,15,16,19 a 20 odstavec 4-12 Přílohy č.5 Smlouvy. Ostatní požadavky musí být splněny.

Zároveň Objednatel požaduje 1 zálohové vozidlo, které bude nasazeno do plnění dopravní obslužnosti v době výpadku základního vozidla (nového), a to maximálně v rozsahu 10ti dní v měsíci. Toto vozidlo nemusí odpovídat níže uvedené specifikaci v čl. 2 bodech 9,11,12,13,15,16,19 a 20 odstavec 4-12) této Přílohy č. 5 Smlouvy. Ostatní požadavky musí být splněny.

Další specifikace těchto dvou vozidel: vozidlo může být městské nebo linkové s délkou 8-11m. Obsaditelnost vozidla bude nejméně 23 sedících cestujících a 39 stojících cestujících, celkem tedy 62 cestujících. Stáří těchto vozidel nesmí být starší 10 let.

Tato dvě vozidla může Dopravce pro plnění závazku využívat i formou subdodávky

1. **MINIMÁLNÍ Standardy kvality a bezpečnosti pro vozidla pro plnění veřejné zakázky**

**Požadavky na provozovaná vozidla:**

1. Přední směrový elektronický panel nebo tabule
2. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule
3. Zadní elektronický panel nebo tabule
4. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední
5. Dveře vozidla
6. Signalizační zařízení uvnitř vozidla
7. Informační vitríny
8. Informační piktogramy
9. Klimatická a světelná pohoda vozidel
10. Prostor pro cestující, komfort
11. Stáří a technický stav vozidel
12. Vnější nátěr vozidel
13. Reklamní plochy
14. Čistota a vzhled vozidel
15. Elektronický akustický informační systém a wifi
16. Nízkopodlažnost vozidla
17. Vyhrazená místa
18. Odbavovací systém s možností odbavení cestujících ve vozidlech
19. Vybavení vozidel GPS systémem nebo obdobným systémem pro záznam a vyhodnocování polohy vozidel v reálném čase
20. Ostatní požadavky na vybavení vozidel

**Specifikace výše uvedených požadavků**

**Ad 1) - Přední směrový elektronický panel nebo tabule**

**Všechna vozidla standardu** musí být vybavena **v přední části vozidla elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna nejlépe přes celou jeho šířku** (případně zabudovaným do karoserie v horní části čela vozidla nejlépe přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 16 x 112 bodů. Na panelu bude vždy zobrazeno číslo linky vlevo a bude využívat celé výšky tabule (dvou nebo trojmístné, např. 21 nebo 540).

**Dále text číslo linky a konečnou stanici** (může být také případně uvedena orientačně významná zastávka nebo směr linky). Objednatel nebude trvat na osvětlení panelů, pokud budou vyrobeny jako svítící např. svítícími diodami.

**Ad 2) - Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule**

[**Boční ukazatele směru (LED panely, tabla**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/displej/vlp/)) sděluje informace pro cestující o čísle linky, cílové stanici a o nácestných zastávkách. Výjimečně může sdělovat i informace týkající se odbavení (služební jízda – nenastupujte).

Všechna vozidla standardu musí být vybavena v boční části vozidla svítivým elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 16 x 84 bodů nebo 16 x 112 bodů. Na vnější straně panelu bude zobrazeno číslo linky (případně orientačně významná zastávka nebo směr linky) a konečná zastávka linky. Objednatel nebude trvat na osvětlení panelů, pokud budou vyrobeny jako svítící např. svítícími diodami.

**Ad 3) - Zadní elektronický panel nebo tabule**

[**Zadní číslo (LED panel, tablo)**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/displej/vlp/) sděluje informace o čísle linky (maximálně třímístné číslo). Umí zobrazit i jednoduché dvojřádkové texty, např. „mimo provoz“.

Všechna vozidla standardu musí být vybavena v zadní části vozidla svítivým elektronickým panelem umístěným v horní nebo dolní častí zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 10 x 14bodů. Na panelu bude uvedeno číslo linky. Objednatel požaduje minimálně zobrazení zkráceného názvu (čísla linky) ve formátu dvoumístného čísla, vyjadřujícího 2 poslední číslice označení linky. Objednatel nebude trvat na osvětlení panelů, pokud budou vyrobeny jako svítící např. svítícími diodami.

**Ad 4) - Elektronický vizuální informační SYSTÉM – VNITŘNÍ přední**

[**Vnitřní displej (LED panel)**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/displej/vnitrni-tabla/) může být v provedení pomocí LED diod (dnes standardní řešení) nebo i v provedení [**vnitřních LCD panelů**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/displej/vcs/). Umožňuje sdělení jak o linkách, trasách či zastávkách. Může též sdělovat i důležité regionální údaje či informace o změnách v dopravě, návaznostech, apod. Doporučujeme minimální velikost – 2 řádky textu pro zobrazování informací.

Každé vozidlo standardu musí být vybaveno elektronickým vizuálním informačním systémem (nejčastěji z červených LED diod) umístěným uprostřed stropu v přední části vozidla v minimálním provedení 8 x 84 diod. Na panelu bude střídavě zobrazován aktuální čas, číslo linky, směr jízdy, případně další dopravní informace (např. zastávka a následující zastávka).

**Ad 5) - Dveře vozidla**

**Všechna vozidla kódu č. 1 o délce 8–9 metrům** musí být ve standardu vybavena **dvojicí dveří** určenými pro výstup i nástup cestujících, **min. jedny dveře musí být pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce dveří alespoň 1200 mm. Druhé dveře o min. šířce 800 mm.**

**Všechna vozidla kódu č. 2** o **délce 10 do 11 metrů** musí být ve standardu vybavena nejméně **trojicí dveří** určenými pro výstup i nástup cestujících, **min. dvoje dveře musí být pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce dveří alespoň 1200 mm.** Přední, střední a zadní dveře otevírané dovnitř, s plně nízkopodlažním vstupem

**Všechna vozidla kódu č. 3** o **délce 8 do 11 metrů** musí být ve standardu vybavena nejméně **dvojící dveří** určenými pro výstup i nástup cestujících, **min. jedny dveře musí být pro nástup s kočárkem/invalidním vozíkem o šířce dveří alespoň 1200 mm.**

Dveře otevírá buď řidič, nebo cestující po předchozím odblokování řidičem (poptávkové otevírání

dveří).

**Ad 6) - Signalizační zařízení uvnitř vozidla**

Všechna vozidla musí být vybavena funkčním signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o signálech:

* nutnosti nouzového zastavení, u každých dveří
* výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.,
* zastavení vozidla na znamení (poptávkové).

**Tlačítka k udávání znamení k výstupu** v prostoru pro cestující musí být v dostupné výšce též pro děti.

**Ad 7) - Informační vitríny**

Každé vozidlo musí být vybaveno alespoň jednou informační vitrínou (standardizovaná informačními plocha) umožňující umístění alespoň 4 listů ve formátu A4.

**Ad 8) - Informační piktogramy**

Každé vozidlo musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

* **Symboly na vnější straně vozidla:**
  + dveře určené pro nástup s kočárkem
  + dveře určené pro nástup, umístěné na dveřích vozidla prioritně určených pro nástup, bílá šipka v modrém kruhovém poli (obdoba příkazové dopravní značky C 2a), nebo slovně Nástup
  + dveře určené prioritně pro výstup, umístěné na dveřích prioritně určených pro výstup, bílý obdélník v červeném kruhovém poli (obdoba zákazové dopravní značky B 2) nebo slovně Výstup
  + dveře určené pro nástup osob na vozíčku nebo hůře pohyblivých osob (u nízkopodlažních vozidel)
  + označení bezbariérového vozidla v čele
  + tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří)
  + logo nebo obchodní název dopravce
* **Symboly uvnitř vozidla:**
  + zastavíme na znamení
  + nouzová signalizace k řidiči
  + sedadlo pro tělesně postižené
  + plocha pro kočárek
  + nouzové otevření dveří
  + lékárnička
  + hasicí přístroj

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

**Ad 9) - Klimatická a světelná pohoda vozidel**

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

Řidiči všech vozidel standardu jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5° C. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí temperování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

Objednatel požaduje, aby při zahájení plnění Závazku veřejné služby byla všechna vozidla určená pro plnění Závazku veřejné služby **vybavena klimatizací vnitřních prostor vozidla – prostor pro řidiče i prostor pro cestující.**

Klimatizace bude povinně využívána, když teplota okolí přesáhne +25 °C a je nutné zabezpečit ochlazování vnitřního prostoru. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí ochlazování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

Při zahájení denního provozu v zimním období požaduje Objednatel vyhřátí vozidla na hodnotu nejméně 15 °C, a to ve výšce 1 m od podlahy vozidla.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být vždy používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující.

**Ad 10) – PROSTOR PRO CESTUJÍCÍ, komfort**

Všechna vozidla standardu budou vybavena sedačkami s výškou opěradla od plochy sedáku alespoň 600 mm, polstrované. Šířka sedáku sedaček bude od 400–620 mm, výška sedáků od podlahy bude min. 1000 mm (včetně opěradla). Vzdálenost sedáků za sebou bude min. 630–800 mm, výška sezení bude od 450 mm.

Vozidla standardu kódu č. 2 zadavatel požaduje vybavit protiskluzovou podlahovou krytinou.

**AD 11 – Stáří, technický stav vozidel, pohon (pALIVO)**

Všechna vozidla musí být po dobu provozování v dobrém technickém stavu, musí splňovat všechny související zákonné normy a plnou funkčnost požadovaných technických prostředků dle čl. 4. tohoto dokumentu (požadavky 1 – 20). Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími, než je u daného typu vozidla obvyklé.

Objednavatel vyhodnotil své ekonomické možnosti pro realizaci zabezpečení hromadné autobusové dopravy. Po provedené analýze došel k závěru, že jeho požadavkům nejvíce vyhovují nově pořízená vozidla, která budou provozována po celou Dobu plnění, tedy od 1.1.2020. **Objednatel požaduje všechna vozidla standardu jako vozidla nově pořízená výhradně k realizaci Veřejné zakázky s využitím na celou Dobu plnění (vozidla po ukončení Doby plnění budou ve stáří 10 let).**

**Všechna vozidla musí splňovat standardy kvality a bezpečnosti dle této Smlouvy a přílohy č. 5 Smlouvy.**

POHON (PALIVO)

Objednatel připouští plnění Závazku veřejné služby vozidly s motorem na klasický i alternativní pohon.

Objednatel požaduje, aby při zahájení plnění Závazku veřejné služby, všechna vozidla ve standardu plnila emisní normu **EURO VI** nebo podobné hodnoty dle emisní normy daného alternativního pohonu.

**Ad 12) - Vnější nátěr vozidel**

Vnější nátěr vozidel musí být jednotný pro všechna vozidla, pokud se Dopravce nedohodne s Objednatelem na výjimkách. Vozidla standardu musí být buď na čele vozidla, nebo na jeho pravém boku v přední části výrazně označena logem nebo obchodním jménem (názvem) dopravce.

**Ad 13) – Reklamní plochy**

Dopravce se zavazuje poskytnout reklamní plochu Objednateli zdarma pro propagaci MAD a dalších témat určených Objednatelem. V případě nevyužití reklamní plochy Objednatelem má Dopravce přednostní právo na využití reklamní plochy na základě nájemní smlouvy reklamní plochy s Objednatelem. V nájemní smlouvě reklamní plochy Objednatel schvaluje i téma a vizualizaci reklamy umístěné na vozidle.

**Ad 14) - Čistota a vzhled vozidel**

Všechna vozidla musí být vně i uvnitř čistá. Dopravce za tím účelem bude povinen zajistit čištění interiéru podle skutečného počasí. V případě blátivého nebo deštivého počasí provádět údržbu podlah nejméně jednou v každém dni provozu dopravního prostředku a čištění exteriéru přiměřeně klimatickým podmínkám. Dopravce je povinen vést průkaznou evidenci o prováděném čistění vozidel tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky pověřenými Objednatelem.

**Ad 15) - Elektronický akustický informační systém a WIFI**

Každé vozidlo musí být vybaveno elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače. V hlášení zastávek na území města Klatovy a přilehlých obci bude vypuštěn název města (např. zastávka Klatovy, Nádraží ČD, bude hlášena pouze jako Nádraží ČD). Hlášena bude vždy zastávka stávající a zastávka následující.

Dále vozidla musí být vybavena zařízením pro hlášení zastávky osoby hluchoněmé.

Vozidla musí být vybavena:

- Povelové přijímače samostatné nejméně odpovídající řadě epnev

- Povelový přijímač signalizace od nevidomých určený zejména pro MAD – interní trylek a poptávkové otevírání dveří.

Všechna vozidla požaduje zadavatel vybavit WIFI – volně dostupnou sítí. Ve vozidlech dále požaduje 5 míst vybavených pro připojení USB nabíječky.

**Ad 16) – NízkopodlažnosT vozidla a low – entry**

Objednatel požaduje, aby při zahájení plnění Závazku veřejné služby bylo 100 % všech vozidel, určených pro plnění Závazku veřejné služby, plně **nízkopodlažní (u vozidel kódu č. 2) nebo částečně nízkopodlažní low – entry (u vozidel kódu č. 1**).

**Za nízkopodlažní vozidla** se zejména nepovažují vozidla, kde je nutné pro snížení nástupu na tuto úroveň a užití těchto kvalit žádat řidiče např. o vysunutí plošiny pro invalidní vozík/kočárek.

**Nízkopodlažnost.** Za nízkopodlažní vozidlo se ve standardu rozumí vozidlo, kde u všech dveří pro výstup a nástup cestujících (např. vpředu a uprostřed) je nástupní výška max. 34 cm nad úrovní vozovky. Tento výškový rozdíl je zároveň **jediným náhlým** **výškovým rozdílem,** který je nutno překonat na cestě nástup – odbavení – obsazení místa cestujícím, případně opačně při výstupu. Jako nízkopodlažní vozidla se tedy rozumí vozidla, kde tento usnadněný přístup mohou využívat všichni cestující bez rozdílu, mají-li tento úmysl (bez nutnosti žádosti nebo znamení k řidiči).

**Sedadla v zadní části vozidla mohou být vyvýšena na podestách**. Sedadla v přední části vozidla také můžou být vyvýšena na blatnících (jeden pár nalevo a druhý pár napravo). V prostřední části vozidla nemůžou být sedačky na podestách, střední část vozidla musí umožňovat přepravu sedících invalidních cestujících a kočárků. Vozidlo musí obsahovat sedadla bez umístění na podestách, a to v jakékoliv části vozidla.

**Ad 17) – Vyhrazená místa**

Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně jeden kočárek nebo invalidní vozík a vyznačeny 4 místa pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace. V dopravním prostředku upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

**Ad 18) – Odbavovací systém s možnosti odbavení cestujících ve vozidlech**

Požadavky na odbavovací systém

* schopnost pracovat v teplotním rozmezí -20°C až +70°C,
* vysoký výkon – minimálně 10x vyšší výkon než běžně používané palubní počítače v ČR,
* odbavovací systém nebude vyžadovat chlazení za pomocí ventilátoru,
* velká kapacita s možností držet data IDS – schopnost nahrát a uchovat veškeré jízdní řády
* univerzální použití pro systémy s platbou u řidiče,
* možnost použití bezkontaktní platební bankovní karty při úhradě jízdného,
* možnost použití karty s dopravní aplikací typu DesFaire/Mitfaire nebo jiného obdobného typu,
* možnost přímé radiové komunikace s dispečinky či zúčtovacími centry.

**AD 19) – Vybavení vozidel GPS systémem a systémem pro záznam a vyhodnocování polohy vozidel nebo obdobným systémem v reálném čase.**

Dopravce je povinen vybavit všechna vozidla určená pro plnění Závazku veřejné služby systémem, který umožní on-line sledování polohy vozidla v reálném čase. Dopravce je povinen vytvořit si vlastní aplikaci, která bude na základě sledování polohy vozidel zaznamenávat reálné plnění jízdního řádu všech spojů na všech linkách. **Dopravce je povinen umožnit Objednateli bezplatný přístup k této aplikaci, která umožní Objednateli sledovat reálné plnění jízdního řádu.** Z údajů v aplikaci bude patrná dráha spoje s pravidelnou časovou polohou a časovou odchylkou vůči jízdnímu řádu v jednotlivých zastávkách.

Dopravce je zároveň povinen vést elektronicky záznamy o poloze všech vozidel se zobrazením reálných průběhů jízdy v aplikaci, a to s aktualizací údajů v době provozu vozidel nejvýše každých 30 sekund (dále jen „**Databáze plnění jízdního řádu**“). Dopravce je povinen Objednateli sdělit přístupové údaje, kterými bude Objednatel schopen se k Databázi plnění jízdního řádu přes internetové rozhraní připojit a prohlížet data uložená v Databázi plnění jízdního řádu.

Aplikace musí umožňovat

(i) filtrování dat uložených v Databázi plnění jízdního řádu podle linky, spoje a zastávky a

(ii) tisk vybraných dat.

Dopravce je povinen uchovávat záznamy o jízdě všech spojů na všech linkách za každý kalendářní měsíc v Databázi plnění jízdního řádu nejméně do konce 3. měsíce následujícího po příslušném kalendářním měsíci.

**AD 20) – OSTATNÍ POŽADAVKY NA VYBAVENÍ VOZIDEL**

1. **Palubní počítač řidiče pro odbavení cestujících** – v něm bude v provozu aplikace, která obsahuje funkce:
   * sdělování informací cestujícím (optické i hlasové),
   * odbavení cestujících – umožňuje odbavení v hotovosti, za použití bezkontaktní platební karty, karty s dopravní aplikací typu DesFaire/Mitfaire nebo jiného obdobného typu
   * informování řidiče o poloze vozidla ve vztahu k jízdnímu řádu,
   * přenos polohy vozidla na dispečink včetně počtu cestujících ve vozidle,
   * aktualizace všech databází a souborů ve vozidle,
   * umožňuje hlasovou i datovou komunikaci s dispečerem,
   * řízení hlášení pro nevidomého,
   * umožňuje připojení kamerových a senzorických systémů vozidla.
2. **Dotykový LCD terminál řidiče** – velikost jeho obrazovky (doporučujeme 8“ až 10,4″) musí zaručovat zobrazení všech potřebných údajů týkajících se trasy a odbavení cestujících (např. zobrazení ceníku pro výdej jízdenek). Tyto informace se střídají dle aktuální činnosti řidiče a vozidla (informační, komunikační a odbavovací).
3. **Jednotka pro odbavení** – integrovaná tiskárna lístků a čtečka bezkontaktních karet (platebních karet, karet s dopravní aplikací typu DesFaire/Mitfaire nebo jiného obdobného typu) – může být koncipována jako periferní jednotka umožňující vyčtení informace z bezkontaktní karty a kombinovaná s tiskárnou lístku nebo může být integrována do LCD terminálu (strojku) na palubní desce autobusu.
4. **Komunikace vozidla s dispečinkem** – tato komunikace pomocí GSM/GPRS/UMTS/LTE sítí zabezpečuje všechny typy obsluhy:
   * **odbavovací** s tím, že sděluje na dispečink počty cestujících, složení lístků, může přenášet „blacklist“, denní tržbu a další.
   * **informační** s tím, že umožňuje dispečerovi poslat do vozidla informace přímo řidiči či cestujícím a nastavit i pravidelnost jejich opakování.
   * **řídící a komunikační** s tím, že sleduje polohu vozidla a umožňuje datovou a hlasovou komunikaci dispečinku dopravce s vozidlem.
5. [**Komunikace vozidla s vozovnou**](http://www.herman.cz/produkty/isrd/vozovny/prvky-wifi/) – opět zabezpečuje všechny tři typy obsluhy s tím rozdílem, že je využívána zejména pro hromadné přenosy do a z vozidel ve vozovnách.
6. [**Ozvučení vnitřního prostoru**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/acous/) autobusu pro cestující umožňuje hlásit informace o zastávkách, navazujících spojích v uzlech, změně tarifu, zónách či jiné obecné regionální informace.
7. [**Ozvučení vnějšího prostoru autobusu u prvních**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/acous/) (nástupních) dveří umožňuje sdělit důležité informace nastupujícím cestujícím (změny v dopravě či změny v tarifech) a lze využít i pro nevidomé a slabozraké spoluobčany.
8. [**Sběrnice ve vozidle**](http://www.herman.cz/produkty/vybava/komunikacni-jednotky/) – integruje všechny datové přenosy po vozidle, tj. jak o odbavení, tak i informační či řídicí. U nových vozidel požaduje Objednatel rozvody sběrnicí Ethernet z důvodu možnosti rychlé komunikace s palubním počítačem s odbavením.
9. [**Systém přijímání povelů od nevidomých**](http://www.herman.cz/produkty/ostatni-produkty/povelove-prijimace/) umožňuje poskytovat informace pro nevidomé o směru jízdy a nácestných zastávkách či informovat řidiče o nástupu či výstupu nevidomého.
10. **Vozidlová kamera** se schopností se otáčet se těmito funkcemi:
    * snadné pozorování cestujících v prostoru vozidla a s možností zachytit cestující v oblasti dveří případně zachytit situace při poškozování vozidla.
    * V případě stisku tlačítka „nouze“ řidičem zahájí kamera snímání dění v kabině řidiče.
    * Umožní dálkový pohled dispečera do vozu.
11. **Couvací kamera** – aktivuje se pouze při couvání vozidla a obraz je zobrazen na displeji terminálu řidiče.
12. **Měřiče teploty ve vozidle** – pro kontrolu plnění teplotních standardů budou vozidla vybaveny dvěma čidly měření teploty. Hodnoty teploty z těchto čidel budou v palubním počítači průměrovány a sdělovány na dispečink. Z dispečinku půjde zadat, jaká minimální (maximální) teplota je ve vozidle pro dané období tolerována.
13. **Služby související s provozování dopravy**

**3.1 Řidič**

Dopravce zajistí, že všichni řidiči dopravních prostředků na provozovaných spojích budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností, opatřeni **stejnokrojem označeným neodstranitelným logem** společnosti, který bude určen výhradně k nošení při plnění pracovních povinností a dále jmenovkou daného řidiče.

Dopravce zajistí, že žádný z řidičů vozidel na provozovaných spojích nebude během řízení vozidla pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky. Tuto skutečnost bude Dopravce zajišťovat namátkovými kontrolami svých řidičů při výkonu jejich práce.

Řidiči budou při komunikaci s cestující veřejnosti jednat v českém jazyce, popřípadě v slovenském jazyce. Kouření ve vozidle je nepřípustné.

Řidič na požádání cestujícího poskytne informace o dopravě, nebo splní oprávněný požadavek zákazníka (vysunutí plošiny pro vozíčkáře apod.), to vše bez zbytečného prodlení. Řidič je povinen chovat se slušně, zdrženlivě a vystupovat skromně. V případech, kdy nebude schopen pomoci, vyžádá si pomoc od svého nadřízeného nebo Objednatele dopravy (informace dle příslušnosti dotazu – na zabezpečení dopravy dopravce na organizaci, vývoj nebo koncepci – Objednatel.

**3.2 Informační kancelář**

Dopravce zajistí ke dni zahájení provozu otevření a provoz informační kanceláře dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (ideálně v přízemních prostorách).

Dopravce je povinen zřídit nejméně jednu informační kancelář. Kancelář musí být umístěna v blízkosti železniční stanice Klatovy (do 500m).

Umístění informační kanceláře musí být předem písemně odsouhlaseno Objednatelem. Kancelář bude otevřena nejméně po dobu osmi hodin v pracovní dny, v definované době od 10:00 do 18:00. V sobotu pak na dobu od 08:00 do 11:00 hod. Tyto požadavky jsou považovány za minimální.

**Informační kancelář musí být provozována do uplynutí posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bude Smlouva ukončena.**

Služby v kanceláři musí poskytovat proškolený informační zaměstnanec k tomu určený, dispečer, nebo též vyškolený řidič Dopravce v rámci souběžného pracovního poměru nebo v přestávce řízení vozidla. Informační kancelář může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Dopravce. Prodejní a informační kancelář musí být řádně a viditelně označena, na viditelném a dostupném místě kanceláře (zvenku) musí být vyznačena otevírací doba, kontaktní adresy a telefony. V prodejní a informační kanceláři musí být cestujícím k dispozici alespoň ceníky jízdného, plánky sítě MAD, jízdní řády, letáky o změnách v jízdních řádech (aktuálně platných i plánovaných). V provozu musí být telefon, e-mail, internet.

Dopravce musí zajistit, aby prodejní a informační kancelář byla čistá, bez zápachu, dostatečně osvětlená. Dopravce musí zajistit, aby personál měl upravený a čistý vzhled a popřípadě byl vybaven uniformou, dle vnitřního řádu Dopravce.

Dopravce musí zajistit, aby byl cestující vždy vlídně přijat a obsluha vystupovala slušně, zdrženlivě a skromně. Špinavá (neuklizená) kancelář, nedostatečné osvětlení, neupravený vzhled obsluhy, nepodání informace, nesplnění oprávněného požadavku cestujícího je nepřípustné a znamená porušení těchto požadavků

**3.3 Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem**

Dopravce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linky s alespoň jedním číslem celostátní pevné sítě a alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM.

Dopravce je povinen zajistit, že telefonní informační linky budou v provozu každý den nepřetržitě v době provozu dispečerského řízení provozu. Telefonní číslo informační linky bude viditelně umístěno v každém vozidle a na webových stránkách (viz dále). Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle Smlouvy. Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 24 hodin. Reakční doba bude platit pro dotazy ke spojům, tarifům a službám dopravce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů.

O stížnostech a reklamacích, připomínkách k dopravě, popř. jiných dotazů bude informován Objednatel. O přijatých stížnostech, reklamacích a připomínkách k dopravě, popř. jiných dotazech bude vždy informovat Dopravce i Objednatel, popř. si vyžádá jeho stanovisko.

**3.4 Dispečerské řízení provozu**

Dopravce zabezpečí dispečerské řízení provozu řádně zaškolenou osobou se spojením na všechny řidiče nasazené v provozu při plnění Smlouvy.

V případě, že dojde ke zpoždění, podjetí nebo neodjetí některého spoje, je Dopravce je povinen vedle Přehledu přesnosti provozu (čl. X odst. 10.9 Smlouvy), předat písemně Objednateli ve stejném termínu, jako Přehled přesnosti provozu za daný měsíc, také informace o datu a důvodu zpoždění, podjetí nebo neodjetí konkrétního spoje na konkrétní lince.

**3.5 Označníky**

Dopravce je povinen zajistit výlep jízdních řádů na označnících každé nástupní zastávky v definovaném formátu MAD (odjezdník) a dále je povinen opatřit označník mapkou MAD, názvem zastávky a číslem linky.

1. **ODBAVOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH**

Nástup cestujících je umožněn pouze prvním dveřmi, výjimkou zůstává doprovod kočárku s dítětem a osoby na invalidním vozíku, které nastupují označenými dveřmi podle typu autobusu. Výstup je možný pouze středními a zadními dveřmi. Řidič může v odůvodněných případech povolit výstup předními dveřmi.

1. **DALŠÍ POVINNOSTI DOPRAVCE**

**5.1 Dopravce bude uznávat tarif MAD KLATOVY a platný ceník jízdného**

Dopravce bude realizovat přepravu cestujících na základě stanoveného ceníku jízdného a platných tarifů stanovených Objednatelem.

V [bude doplněno]dne [bude doplněno]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[bude uvedena obchodní firma/jméno a příjmení Dopravce

**a podpis oprávněné osoby** (osob) případně s uvedením funkce]