

Standardy kvality PID

Příloha č. 11 Smlouvy



Vlaky PID

prosinec 2024



Standardy kvality PID – Vlaky PID¹

verze: prosinec 2024

Platnost:

– **Pro provozní soubor EMU400**

Garant standardu (kontaktní osoba):

→ **ROPID, odbor příměstské dopravy**

→ **IDSK, oddělení kvality dopravy VLAK**

garant.vlak@ropid.cz

garant.sk@idsk.cz

Návaznosti trvalé platnosti:

- > Sazebník postihů
- > Katalog čistoty na železnici
- > Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID
- > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
- > Standardy kvality PID – Autobusy PID
- > Standardy kvality PID – Standard prodejních míst PID
- > Standardy kvality PID – Technické a provozní standardy na železnici
- > Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů[®]

Návaznosti vázané na dobu platnosti jednoho GVD:

- > Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Zadávací karty „Specifikace rozsahu dopravy a služeb“ na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Provozní doba zákaznických center/pokladen v železničních stanicích a zastávkách na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Obsazení vlaků vlakovým doprovodem a bezpečnostními hlídkami na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy a autobusy PID na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

Zveřejnění standardu a vyhodnocení jeho dodržování:

– www.pid.cz/standards-kvality

¹ Je-li v tomto dokumentu uveden odkaz na konkrétní právní předpis, technickou normu, standard nebo jiný předpis či dokument, myslí se tím vždy jejich aktuální účinné znění; v případě nahrazení takto odkazovaného právního předpisu, technické normy, standardu nebo jiného předpisu či dokumentu jiným předpisem/normou/standardem/dokumentem se v rozsahu tohoto nahrazení dále postupuje podle tohoto nového předpisu/normy/standardu/dokumentu, a to vždy v jejich aktuálně účinném znění.

[®] U takto označených položek se předpokládá dotaz na Objednatele.

Obsah

1	Úvod	8
2	Organizační a procesní část	9
2.1	Statut standardu a oblasti řízení kvality PID	9
2.2	Platnost standardu	9
2.3	Kontrola dodržování standardu a jeho vyhodnocování	9
2.4	Výklad standardu a metodická podpora	11
2.5	Certifikace definovaných prvků	11
2.6	Autorizace vozidla pro provoz v PID	11
2.6.1	Autorizace nově dodávaných vozidel [®]	11
2.6.2	Protokol a autorizaci	12
2.6.3	Požadavky osob se sníženou schopností pohybu a orientace	12
2.7	Bezpečnost	12
3	Standardy kvality pro vlaky PID	14
3.1	Provoz a jeho parametry	14
3.1.1	Dodržení předepsaného řazení vlaku – nasazení vozidel na linku	14
3.1.2	Plnění odjetých kilometrů	15
3.1.3	Garance bezbariérových vlaků	16
3.1.4	Plnění GVD – přesnost provozu	16
3.1.5	Přípojové vazby	17
3.1.6	Sledování vozidel pomocí GNSS	17
3.1.7	Opatření při výlukách a mimořádnostech	17
3.2	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení	18
3.2.1	Stáří vozidlového parku	18
3.2.2	Bezbariérovost vozidel	18
3.2.3	Vzhled vozidla	19
3.2.4	Teplotní komfort	20
3.2.5	Vybavení interiéru vozidla	20
3.2.6	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	26
4	Kontakt s cestujícími	28
4.1	Provozní personál dopravce [®]	28
4.1.1	Ústrojová kázeň [®]	28
4.2	Odbavení cestujících ve vlaku	29
4.2.1	Činnost vlakového doprovodu	29
4.2.2	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích s vlakovým doprovodem	30
4.2.3	Obsazením vlakovým doprovodem	30
4.3	Ostatní personál	30
4.3.1	Pracovníci bezpečnostních hlídek (ostraha vlaku)	30
4.3.2	Řidiči náhradní autobusové dopravy	31
4.4	Informační servis [®]	31
5	Standardy kvality	33
6	Přílohy	34

Seznam zkratek

Zkratka	Význam
APC	systém automatického sčítání (počítání) cestujících
ASW JŘ	software pro konstruování a tisky jízdních řádů, optimalizaci oběhu dopravních prostředků a personálu
DPM	měření přímého provedení (způsob měření provedení standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik Dopravce nebo Objednatele dle ČSN EN 13 816).
EMU	Electric Multiple Unit – souprava železničních vozů schopná vyvíjet tažnou sílu určená pro přepravu cestujících. V běžném provozu nedělitelné obousměrné vratné vozidlo určené k plnění předmětu Smlouvy.
GNSS	globální družicový polohový systém (Global Navigation Satellite System)
GVD	grafikon vlakové dopravy
IDS	integrovaný dopravní systém
IZS	integrovaný záchranný systém
JŘ	jízdní řád
MPVnet	systém pro monitorování provozu vozidel PID
MSS	Mystery Shopping Service – tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816)
NAD	náhradní autobusová doprava
OIS	odbavovací a informační systém
PID	Pražská integrovaná doprava
TK	temeno kolejnice
ZS PID	Zastávková služba PID

Seznam termínů

Termín	Význam
Autorizace vozidla pro provoz v PID	Kontrola, jestli vozidlo splňuje standardy kvality před uvedením do provozu v systému PID.
Bezbariérově přístupné vozidlo	Vozidlo umožňující přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo má minimálně 1 dvoukřídlé dveře o šířce min. 1300 mm umožňující nástup s vozíkem pro pohybově postižené (opatřené nájezdovou rampou) nebo vybavené zvedací plošinou. U nízkopodlažních, resp. částečně nízkopodlažních je výška podlahy v prostoru těchto dveří v úrovni 550–600 mm nad temenem kolejnice. Nízkopodlažními vozidly se rozumí vozidla, která svou výškou podlahové plochy umožňují úrovněvý přístup dle TSI PRM z nástupišť s výškou nástupní hrany 550 mm nad temenem kolejnice ve smyslu č. 2.3. a 4.2.2.11.2 TSI PRM bez vnitřního schodu.

Bezpečnostní hlídka	Zaměstnanci bezpečnostních agentur nebo Dopravce zajišťující bezpečnostní doprovod Vlaku.
Certifikace technických zařízení	Jedná se o interní proces Objednatele zahrnující testování parametrů, funkčnosti, chování, či jiných vlastností technického zařízení, a zajištění kompatibility certifikovaného zařízení s ostatními již schválenými a provozovanými zařízeními v systému PID. Certifikační proces v žádném případě nenahrazuje schvalování, testování či jiné ověřování vlastností výrobků podle příslušných právních předpisů; jedná se pouze o testování zařízení z hlediska funkčnosti a zajištění chování v souladu s požadavky Standardů kvality PID.
Fiktivní zákazník (FZ)	Vyškolený 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).
Informační systém	Akustická zařízení a vnější a vnitřní zobrazovací zařízení pro informování cestujících.
Jízdní doklad	Doklad dle Tarifu používaného dle podmínek Smlouvy.
Kapacita vozidla	Pro potřeby tohoto standardu se kapacitou vozidla rozumí počet míst k sezení.
Mimořádnost	Nestandardní provozní situace, která má přímý dopad na cestující.
Modernizace vozidla	Úprava vozidla, která obecně vede ke zlepšení jeho parametrů a zároveň zahrnuje obnovu nebo výměnu součástí vozidla, primárně jeho interiéru s cílem zvýšení pohodlí cestujících, zlepšení estetického dojmu a prodloužení životnosti vozidla. Požadavek na provedení modernizace včetně závazných termínů její realizace a jejího rozsahu stanovuje Objednatel ve Smlouvě. Provedení modernizace se stvrzuje při autorizaci. Výsledkem těchto úprav je Modernizované vozidlo.
Náhradní vozidlo	Vozidlo určené zejména pro případy mimořádností, které splňuje minimální technické požadavky na vlak s náhradními vozidly. Železniční vozidlo sloužící k přepravě cestujících, tj. osobní železniční vůz, motorový vůz nebo v provozu nedělitelná motorová nebo elektrická jednotka.
Nové vozidlo	Vozidlo nově vyrobené.
Odbavení	Prodej Jízdních dokladů a jejich kontrola způsobem umožňujícím jejich elektronickou evidenci.

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. Je zde predikce souhlasu: při nereagování do 5 pracovních dní je 5. den považován za udělení souhlasu. Žádost o odsouhlasení se podává nejméně 15 dní před požadovaným termínem odsouhlasení.
Objednatel	Pro účely standardů kvality PID se rozumí ROPID (hlavní město Praha) a IDSK (Středočeský kraj).
Označení jízdenky	Vytisknutí veškerých údajů dle platného Tarifu PID na jízdenku označovačem jízdenek nebo náhradní způsob označení.
Provozní personál Dopravce	Provozním personálem se pro potřeby tohoto dokumentu rozumí vlakový doprovod a pracovníci pokladních přepážek.
Sankce	Objednatelem uplatněný postih vůči Dopravci v případě nedodržení Standardů kvality – Vlaky PID dle Sazebníku sankcí.
Schválení	Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci Objednatele, jehož výstupem je písemné nebo elektronické potvrzení správnosti použitých parametrů, technologií nebo praktické použitelnosti. Schválení se standardně uděluje při autorizaci vozidla.
Smlouva	„Smlouva o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici na vybraných linkách velkokapacitními elektrickými jednotkami veřejnou drážní osobní dopravou k zajištění dopravní obslužnosti hl. m. Prahy/Středočeského kraje“ již jsou tyto Standardy přílohou.
Souprava	Skupina vozidel nasazená na výkon – vlak.
Rok výroby	Pro potřeby tohoto standardu se rok výroby řeší pouze u vozidel, na nichž nebyla provedena modernizace. Rok výroby je uveden v dokumentaci vozidla a na originálním výrobním štítku.
Vlak	Spoj osobní železniční dopravy jednoznačně definovaný svým číslem.
Vlakokilometr (vlkm)	Počet kilometrů dopravního výkonu v objednávce hl. m. Prahy a Středočeského kraje s přesností na 1 desetinné místo.
Vlakový doprovod	Pracovník/pracovníci Dopravce, kteří jsou přítomni ve vlaku za účelem odbavování a informování cestujících – vlakvedoucí, průvodčí,

	stevardi a nebo jiný, touto činností na konkrétním vlaku pověřený pracovník Dopravce.
Vozidlo	Železniční vozidlo sloužící k přepravě cestujících, v provozu nedělitelná elektrická jednotka určená k plnění předmětu Smlouvy.
Vůz	Železniční vozidlo sloužící k přepravě cestujících. V případě v provozu nedělitelné jednotky se vozem rozumí jeden článek takové jednotky.

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 hl. m. Prahy, Středočeského kraje i systému PID.

Tento standard kvality PID je platný pro železniční linky PID v rámci příslušné Smlouvy. Prostřednictvím Smlouvy je závazným dokumentem a jeho 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 standardů kvality, které jsou pravidelně vyhodnocovány.

4.2.4.4 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na vlak/linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce je povinen zajistit při mimořádném znečištění vozidla během jízdy jeho operativní úklid a to nejpozději do 90 minut od nahlášení (zjištění). Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout Dopravci úpravu těchto pravidel. Vozidlo disponuje vnitřní a vnější ochranou vozidla proti vandalismu a graffiti (nástrík/polep ochrannou folií).

> Katalog čistoty na železnici
→ Standard kvality V15

..... číslo a název ustanovení

..... odkaz na navazující přílohu

..... odkaz na standard kvality

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto standardu i všech jeho návazných příloh. Případné aktualizace tohoto dokumentu musí být projednány dle příslušných ustanovení Smlouvy. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány Objednatelem.

2 Organizační a procesní část

>> kapitola definuje statut standardu a příslušná organizační a procesní ustanovení a postupy.

2.1 Statut standardu a oblasti řízení kvality PID

Standardy kvality PID – Vlaky PID (dále jen „tento standard“) je základní dokument definující požadovanou kvalitu železniční dopravy jako součást systému řízení kvality PID pro cestující. Tento standard pokrývá tyto tematické oblasti: **Provoz a jeho parametry, Vozidlo, jeho vzhled a vybavení, Vlakový personál, Informační servis a Bezpečnost**. Za tyto oblasti je zodpovědný Dopravce.

Tento standard je nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Dopravcem a Dopravce je povinen příslušná ustanovení v tematických oblastech, které se jej týkají, plnit.

2.2 Platnost standardu

Tento standard platí pro všechny Dopravce v systému PID dle příslušné Smlouvy a definuje ustanovení pro jednotlivé linky PID.

2.3 Kontrola dodržování standardu a jeho vyhodnocování

Kontrola dodržování tohoto standardu a jeho vyhodnocování je plně v kompetenci Objednatele. V případě zjištění nedostatků je Objednatel oprávněn vyměřit Dopravci sankci dle „Sazebníku postihů“, který je samostatnou přílohou Smlouvy.

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

Objednatel předloží Dopravci přehled nevyhovujících stavů s udělením sankce dle Sazebníku postihů a informativně přehled všech dalších sledovaných nevyhovujících stavů zjištěných Objednatelem v rámci kontrolní činnosti do 10 pracovních dnů od provedení kontroly. Dopravce má lhůtu na vyjádření se / rozporování částky dané sankce 30 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo Dopravci doručeno oznámení o zjištěných závadách. V případě, že se Dopravce v tomto termínu k uděleným sankcím nevyjádří, považují se za odsouhlasené. V případě smluvní pokuty uložené na základě dat dodaných Dopravcem je přehled předkládán do 30 (třiceti) dnů od obdržení těchto dat.

Objednatel fakturuje (případně započte vůči kompenzaci) vyčíslenou částku sankce v upravené výši v souladu se Sazebníkem postihů vždy za uplynulé čtvrtletí. Případná vystavená faktura se splatností 30 dní bude zaslána elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu Dopravce uvedenou ve Smlouvě, přílohou faktury bude finální přehled nevyhovujících stavů s udělením sankce dle jednotlivých bodů.

Dopravce se zavazuje pro potřeby kontroly dodržování standardů kvality Objednateli poskytovat:

1. Přehled o neodjetých vlkm za jednotlivé linky a vlaky z důvodů na straně Dopravce i bez ohledu na důvod neodjetí. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [®]

2. Přehled odchylek v nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí včetně přehledu nasazení Náhradních vozidel. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [®]

3. Přehled o zpoždění jednotlivých vlaků a jednotlivých linek z důvodů na straně Dopravce i bez ohledu na důvod zpoždění ve stanicích určených pro vykazování zpoždění. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce. V případě žádosti Objednatele Dopravce zašle i analýzu zpoždění vybraných vlaků. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [®]

4. Přehled o dodržení jednotlivých přípojových vazeb definovaných v příslušné příloze tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [®]

5. Plán řazení vlaků osobní dopravy (strukturovaný výstupní soubor .pdf, .xlsx, nebo .csv) a oběhů vozidel na vlacích regionální dopravy, které jsou předmětem Smlouvy dle termínů stanovených > Technickými a provozními standardy pro železnici vždy k začátku platnosti jízdního řádu a dále během platnosti jízdního řádu všechny změny;

6. Přehled případů, kdy nebyl dodržen počet členů vlakového doprovodu a členů bezpečnostní hlídky daný příslušnou přílohou tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce;

> Obsazení vlaků vlakovým doprovodem a bezpečnostními hlídkami na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

7. Harmonogram čištění vozidel včetně mytí vozové skříně, zbrojení vozidel a odsávání hygienických nádrží pro bezvýlukový stav provozu vždy k začátku platnosti jízdního řádu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní vždy k začátku platnosti těchto výlukových opatření;

8. Přehled stárí vozidel. Přehled se zasílá 1x ročně k začátku platnosti jízdního řádu;

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů [®]

9. Přehled nasazení vozidel při náhradní autobusové dopravě. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce.

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů[®]

10. Přehled zjištěných závad jednotlivých komponent vozidla z diagnostického systému vozidel. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc do 25. dne následujícího měsíce pro každé vozidlo.

> Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů[®]

Jednotlivé > Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů[®] obsahují požadavek Objednatele na statistické údaje a údaje potřebné k vyhodnocení provozu včetně následného udělení příslušné sankce. Dopravce je oprávněn tyto vzory přizpůsobit svým informačním systémům se souhlasem Objednatele v případě, že jejich obsahem budou veškeré Objednatelem požadované údaje. Konkrétní podoba vzorů bude stanovena dle > Harmonogramu postupu Předrealizačního období.

2.4 Výklad standardu a metodická podpora

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

2.5 Certifikace definovaných prvků

Veškerá stanovená zařízení musí být certifikována pro provoz v PID (tzn. zanesena v Seznamu certifikovaných zařízení pro provoz v PID zveřejněném na webu organizátora www.pid.cz/standardy-kvality) dle dokumentu > Certifikace zařízení pro provoz v PID. Vydání certifikátu je z pohledu Objednatele považováno za schválení zařízení k nasazování do vozidel a používání v systému PID.

2.6 Autorizace vozidla pro provoz v PID

Každé vozidlo (pokud Objednatel nestanoví jinak), které vstupuje do služby v systému PID, musí být autorizováno Objednatelem. Při autorizaci Objednatel ověřuje soulad podoby vozidel nasazovaných na linky PID s tímto standardem. Náhradní vozidla se neautorizují.

2.6.1 Autorizace nově dodávaných vozidel[®]

Na procesu pořízení nových vozidel pro provoz v PID spolupracuje Dopravce s Objednatelem. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se kontrolních dnů při výrobě vozidel a v rámci nich průběžně autorizovat (certifikovat) jednotlivé součásti nových vozidel a verifikovat tak soulad s tímto standardem a požadovanými parametry vozidel v termínech stanovených přílohou Smlouvy > Harmonogram postupu Předrealizačního období.

Každé vozidlo (pokud Objednatel nestanoví jinak), které nově vstupuje do služby v rámci systému PID, musí být před vstupem do PID autorizováno Objednatelem. Postup autorizace je následovný:

1. Dopravce požádá Objednatele o autorizaci vozidla pro provoz v PID.
2. Na vozidle proběhne fyzická prohlídka v místě stanoveném Objednatelem (území Středočeského kraje/hl.m. Prahy) za účasti zástupců Objednatele a Dopravce, kdy

Objednatel posoudí soulad vozidla se Standardy kvality PID a zdokumentuje stav vozidla.

3. Pokud jsou splněny veškeré předepsané podmínky, včetně doložení certifikace stanovených zařízení, Objednatel autorizuje vozidlo pro provoz v PID a vyhotoví Protokol o autorizaci.

2.6.2 Protokol a autorizaci

Výsledkem autorizace je Protokol o autorizaci. Pokud není stanoveno jinak, je tento protokol vystaven vždy pro dané jedno autorizované vozidlo. Objednatel může stanovit, že Protokol o autorizaci bude platný pro více vozidel zároveň, v tom případě je jeho přílohou seznam vozidel, na něž se autorizace vztahuje. U těchto vozidel Dopravce závazně deklaruje, že jsou bez odlišností od vozidla, na kterém byla autorizace fyzicky provedena. Dopravce i Objednatel vedou aktuální evidenci provedených autorizací.

2.6.3 Požadavky osob se sníženou schopností pohybu a orientace

Dopravce odpovídá za to, že vozidla odpovídají požadavkům, které se týkají zajišťování dopravní obslužnosti a povinností ve vztahu k přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace, vyjmenovaným v následujících dokumentech v jejich platném znění:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1370/2007 ze dne 23. října 2007, o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70, ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2338 (dále jen „nařízení č. 1370“).
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen „nařízení č. 1371“).
- Nařízení Komise (EU) č. 454/2011 o technické specifikaci pro interoperabilitu týkající se subsystému „využití telematiky v osobní dopravě“ transevropského železničního systému (dále jen „TSI TAP“).
- Nařízení Komise (EU) č. 1300/2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen „TSI PRM“).
- Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů (dále jen „zákon o veřejných službách“).
- Nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících (dále jen „nařízení o standardech“).
- Další aktuálně platné předpisy

2.7 Bezpečnost

Dopravce je povinen přijmout taková opatření, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti, zdraví či života cestujícího při provozování drážní dopravy. Dopravce aktivně spolupracuje s bezpečnostními složkami při řešení problémových situací a předchází jim (např. spoluprací s bezpečnostními agenturami či Policií v nočních vlacích). Dopravce nastaví efektivní povinnosti pro pracovníky bezpečnostních hlídek v souladu s tímto standardem. Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům, případné závady je nutno odstranit.

→ Standard kvality V17

3 Standardy kvality pro vlaky PID

>> kapitola obsahuje jednotlivá ustanovení standardu kvality pro železniční dopravu PID.

3.1 Provoz a jeho parametry

3.1.1 Dodržení předepsaného řazení vlaku – nasazení vozidel na linku

Každému vlaku je na období platnosti každého GVD předepsáno jeho řazení > Zadávacími kartami „Specifikace rozsahu dopravy a služeb“. Dopravce je povinen řazení vlaků dodržet.

Na základě požadavku Objednatele Dopravce nasadí vozidla s určitou konfigurací na danou linku (např. na linku do stanice Praha-Letiště VH vozidla s rozšířeným prostorem pro zavazadla nebo provedení „letní“ úpravy víceúčelových prostorů vozidel pro rozšířenou přepravu kol na vybranou linku). Nedodržení tohoto požadavku se považuje za situaci nedodržení řazení.

Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce pravidelnou turnusovanou náležitostí předepsanou > Zadávacími kartami „Specifikace rozsahu dopravy a služeb“ včetně požadované kapacity a ani nedochází ke snížení kapacity vlaku bez vědomí Objednatele způsobeného znemožněním vstupu cestujícím do vozu nebo jeho části (např. uzamčení vstupních dveří). Na vlaku jsou nasazena jen autorizovaná vozidla (vyjma Náhradních vozidel).

Výlukové řazení a náhradní autobusová doprava se po odsouhlasení Objednatelem vždy uvažuje jako tento standard splňující. Dopravce je povinen dodržet pokyny k výluce Objednatelem stanovený počet a typ vozidel náhradní autobusové dopravy. V případě snížení kapacity o 50 % a více na spoji náhradní autobusové dopravy oproti pokynu k výluce Objednatele (záměna typu vozidla náhradní autobusové dopravy, nižší než požadovaný počet vozidel), je tento stav považován za nedodržení předepsaného řazení a je postihováno sankcí dle Sazebníku postihů.

Dodržení předepsaného řazení a nasazení vozidel náhradní autobusové dopravy je sledováno průběžně z hlášení Dopravce a namátkovým měřením při kontrolní činnosti.

Náhradní vozidla pro krytí mimořádného (jednorázového a krátkodobého) nedostatku řádných nebo dočasných vozidel lze nasadit na spoje v rozsahu nižším než 3 % dopravních výkonů z celkových vlkm (součet vlkm za území Prahy a Středočeského kraje) za aktuální rok dle Smlouvy. Při aktivaci opcí se dané procento upraví dle aktuálně objednaného rozsahu provozu dle Smlouvy (uvažován bude průměrný běh soupravy).

Minimální technické požadavky na vlak s Náhradními vozidly:

- Náhradní vozidla jsou způsobilá provozu na železniční síti provozovatele dráhy;
- souprava vlaku je vybavena technickým zařízením pro sledování vozidel GNSS v jednotném a kompatibilním rozhraní pro potřeby systémů Objednatele;
- souprava Náhradních vozidel je vybavena blokováním dveří za jízdy;
- v soupravě vlaku je prostor pro přepravu jízdních kol a kočárků (minimálně 10 jízdních kol / 5 kočárků);
- Náhradní vozidla jsou při výjezdu na linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čistá;
- ve vlaku je zajištěna tepelná pohoda v rozmezí od +18 °C do +30 °C (v případě, že maximální teplota lze ovlivnit klimatizací);

- každý vůz soupravy z každé strany je na dveřích, v okně nebo na boku vozu opatřen alespoň jednou viditelně umístěnou směrovkou (dle vzorů schválených Objednatelem) nebo vnějším informačním LED panelem. Tyto informační prvky obsahují minimálně číslo linky a cílovou, případně i vybrané nácestné stanice v trase daného vlaku dle jeho jízdního řádu;
- minimální celková kapacita soupravy vlaku je nejméně 60% celkové kapacity požadované pro příslušný vlak > Zadávacími kartami „Specifikace rozsahu dopravy a služeb“, kdy celkové minimální kapacity lze dosáhnout spřažením více méně kapacitních vozidel do délky soupravy odpovídající maximální využitelné délce nástupišť ve stanicích a zastávkách v trase vlaku dané linky dle technických a dopravních předpisů provozovatele dráhy (všechny nástupní dveře pro cestující musí být cestujícími z nástupiště přístupné).

Pro vyloučení veškerých pochybností je tímto stanoveno, že Dopravce může Náhradní vozidla splňující tyto minimální technické požadavky operativně použít až do uvedeného maximální povoleného rozsahu bez předchozího projednání s Objednatelem. Výkony odjeté Náhradními vozidly nad rámec povoleného rozsahu jsou z pohledu Sazebníku postihů klasifikovány jako neodjeté. Objednatel není povinen udělit výjimku v použití Náhradních vozidel nad povolené procento dopravních výkonů za rok. V Sazebníku je definována sankce za použití Náhradních vozidel v soupravě vlaku. V případě, že na vlaku je nasazena souprava Náhradních vozidel nesplňující jakýkoliv z uvedených minimálních technických požadavků bez předchozího odsouhlasení Objednatelem, jedná se o stav neplnění odjetých kilometrů z viny Dopravce se sankcí dle Sazebníku postihů. Objednatel není povinen udělit výjimku z minimálních technických požadavků na vlak s Náhradními vozidly.

V případě nasazení Náhradních vozidel po projednání na základě pokynu Dispečinku PID není toto použití započítáno do povoleného limitu procenta dopravních výkonů za rok.

> Zadávací karty „Specifikace rozsahu dopravy a služeb“
→ [Standard kvality V2](#)

3.1.2 Plnění odjetých kilometrů

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem a provozními opatřeními projednanými mezi Dopravcem a Objednatelem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety řádnými nebo dočasnými vozidly dle Smlouvy. V případech nasazení Náhradních vozidel nesplňujících minimální technické požadavky na vlak s Náhradními vozidly dle čl. 3.1.1 bez předchozího projednání s Objednatelem nebo jejich nasazení nad povolené procento dopravních výkonů za aktuální rok bez předchozího projednání s Objednatelem, se jedná o stav neplnění odjetých kilometrů z viny Dopravce.

Nezajištění náhradní autobusové dopravy - odřeknutí spoje náhradní autobusové dopravy je považováno za stav neplnění odjetých kilometrů z viny Dopravce.

Plnění odjetých kilometrů je sledováno průběžně z hlášení Dopravce a namátkovým měřením při kontrolní činnosti.

Pracovištěm Objednatele kompetentním k řešení operativního řízení provozu a udělením výjimek z plnění odjetých kilometrů je Dispečink PID.

→ [Standard kvality V1](#)

3.1.3 Garance bezbariérových vlaků

Všechny vlaky jsou zajištěny po celou dobu bezbariérově přístupným vozidlem, vyjma případů použití Náhradních vozidel.

Výlukové řazení a náhradní doprava se po odsouhlasení Objednatelům vždy uvažuje jako tento standard splňující. Náhradní doprava musí umožnit přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace v rozsahu odpovídajícím přerušené železniční dopravě a to v minimálním počtu jednoho autobusu na spoj, pokud se Dopravce nedohodne s Objednatelům jinak. V případě neumožnění přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace na spoji náhradní autobusové dopravy, kde byla tato přeprava Objednatelům požadována (záměna typu vozidla náhradní autobusové dopravy, jeho nevypravení) je tento stav považován za nedodržení předepsaného řazení se sankcí dle Sazebníku.

Dodržení předepsaného řazení a nasazení prostředků náhradní autobusové dopravy je sledováno průběžně z hlášení Dopravce a namátkovým měřením při kontrolní činnosti.

→ [Standard kvality V4](#)

3.1.4 Plnění GVD – přesnost provozu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +359 s, záporná odchylka není vyšší než 60 s.

Přesnost vlaků je kontinuálně měřena v určených stanicích a zastávkách z důvodu nepřesnosti na straně Dopravce a i bez ohledu na důvod vzniku. Stanicemi a zastávkami určenými pro sledování přesnosti provozu jsou výchozí stanice vlaku, cílová stanice vlaku, stanice, kde dochází ke změně linky a stanice určené Objednatelům.

> Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

Nepříjemnou situací je nezajištění provozu dle definice přesnosti z důvodů na straně Dopravce včetně náhradní autobusové dopravy z důvodů na straně Dopravce.

Při nahrazení vlaku náhradní autobusovou dopravou se jako rozhodné berou údaje o posledním vozidle NAD vypraveném v rámci příslušného spoje náhradní autobusové dopravy.

Stanicemi a zastávkami určenými pro sledování jsou v případě náhradní autobusové dopravy všechny stanice a zastávky v trase NAD. Při jízdě náhradní autobusové dopravy v úseku rozhodném pro měření zpoždění se pro výpočet přesnosti provozu berou údaje o jízdě vlaku nebo dle sestaveného výlukového jízdního řádu. Data jízdního řádu a trasy náhradní autobusové dopravy jsou vždy zadány Dopravcem v systému kompatibilním s ASW JŘ a všechna vozidla jsou vždy sledována v systému MPVnet.

Dopravce se zavazuje při nahrazení vlaku náhradní autobusovou dopravou zajistit dodržování výlukového jízdního řádu, včetně včasného přistavení vozidla NAD.

Dopravce vyhotoví analýzu zpoždění konkrétních vlaků na žádost Objednatelům.

→ [Standard kvality V11](#)

3.1.5 Přípojové vazby

Vlaky dodržují předepsané přípojové vazby v návaznosti na předepsané čekací doby a zaručené přípoje mezi vlaky a autobusy PID stanovené opatřením pro čekání na přípoje v zadávacích kartách „Specifikace rozsahu dopravy a služeb“.

Přípojové vazby mezi vlaky a linkami jsou kontinuálně měřeny v určených stanicích a zastávkách a sledováno je nedodržení jednotlivých přípojových vazeb z viny Dopravce a i bez ohledu na důvod vzniku.

Dodržení přípojových vazeb mezi vlaky dvou různých dopravců sleduje a vyhodnocuje Objednatel.

> Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy a autobusy PID na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

→ [Standard kvality V12](#)

3.1.6 Sledování vozidel pomocí GNSS

Vlak vypravený Dopravcem je vybaven systémem sledování vozidel GNSS v jednotném a kompatibilním systému dle zadání Objednatele včetně automatického seřizování jednotného času pro odbavovací a informační systém. Systémem sledování GNSS jsou vybavena taktéž vozidla náhradní autobusové dopravy.

→ [Standard kvality V23](#)

3.1.7 Opatření při výlukách a mimořádnostech

3.1.7.1 Předpokládané výluky[®]

Při konání předpokládané výluky Dopravce zajistí předem s Objednatelem projednané či Objednatelem stanovené množství informačních materiálů pro cestující, včetně s Objednatelem projednaného či Objednatelem stanoveného množství navigačních prostředků k zastávkám náhradní dopravy apod. Tyto materiály a prostředky jsou zpracované a rozmístěné dle požadavků Objednatele, pokud je stanovil. V rámci projednání výluky může být stanoveno, že informační prvky ve stanicích a zastávkách PID zajišťuje ZS PID. Dopravce je povinen zajistit informování cestujících o výlukových opatřeních prostřednictvím informačního systému vozidel. Dále je povinen zajistit řádnou informovanost prostřednictvím svých webových stránek a aplikací a také u provozovatele dráhy dle příslušných směrnic. Dopravce je povinen zajistit následně odstranění informací dočasného charakteru (již neplatných) o výluce, které zajišťoval. V případě výluky většího rozsahu na vhodná místa umístí informátory/koordinátory, kteří budou podávat informace cestujícím a v případě potřeby se budou podílet na operativním řízení provozu dle pokynů dispečinku.

→ [Standard kvality V21](#)

3.1.7.2 Náhradní autobusová doprava

Nejvyšší prioritu má vždy zajištění odpovídající kapacity spojů náhradní autobusové dopravy. Dopravce musí učinit veškerá dostupná opatření k zajištění náhradní autobusové dopravy při plánovaných výlukách autobusy, které splňují plně požadavky na parametry a vybavení dle dokumentu > [Standardy kvality PID – Autobusy PID](#). Pokud na výluce budou nasazeny autobusy, které tyto Standardy kvality PID – Autobusy PID plně nesplňují, je dopravce povinen před zahájením výluky o této skutečnosti informovat Objednatele. Ve všech případech je nutné nasadit autobusy splňující alespoň minimální požadovaný standard daný > [Technickými a provozními standardy na železnici](#). Počty a typy vozidel a řešení náhradní autobusové dopravy při předpokládaných výlukách projednává Dopravce s Objednatelem v souladu s >

Technickými a provozními standardy na železnici. Provozní ukazatele neodjetí spoje z viny Dopravce, dodržení kapacity spoje, dodržené bezbariérové přístupnosti spoje, přesnost provozu z viny Dopravce budou posuzovány z pohledu Sazebníku postihů – Vlaky PID – část „Provoz a jeho parametry“. Další ukazatele vztahující se k použitým vozidlům, personálu a odbavení dle Sazebníku postihů – Vlaky PID – část „Náhradní autobusová doprava“ a to dle příslušné Objednatelům požadované vybavenosti spojů náhradní autobusové dopravy.

> Standardy kvality PID – Autobusy PID

→ [Standard kvality V20](#)

3.1.7.3 Mimořádnosti v dopravě

Dopravce je povinen v případě mimořádnosti v dopravě zajistit poskytnutí informací o vzniklé situaci a o přijatých opatřeních (jsou-li známy) cestujícím ve vlaku nejpozději do 10 minut od jejich vzniku. Pod pojmem mimořádnost v dopravě se rozumí taková situace, při které dojde k nenadálému omezení provozu železniční dopravy (nehoda, porucha infrastruktury, porucha vozidla, živelná událost, apod.) s předpokladem vzniku zpoždění vlaku nad 10 minut nebo vedoucí k jeho odřeknutí nebo vedení po jiné trase, případně pokud dochází k jinému závažnému jevu (např. zásah složek IZS, apod.) nebo pokud dojde k mimořádnému zastavení vlaku ve stanici nebo na trati, nebo v případě pokud zpoždění vlaku ve výchozí či nácestné stanici dosáhne 10 a více minut.

K poskytnutí informací cestujícím Dopravce vždy využije veškerých na vlaku dostupných prostředků (vlakový rozhlas, akustický informační systém, elektronický vizuální informační systém, osobní předání informace provozním personálem Dopravce). Informace jsou poskytovány v přiměřených intervalech opakovaně a jsou pravidelně aktualizovány dle vývoje situace. Pokud Dopravci nejsou informace o mimořádnosti známy, prokazatelně vynaloží veškeré úsilí ke zjištění požadovaných informací.

Dopravce je povinen vynaložit maximální úsilí k zajištění poskytnutí informací o mimořádnosti v železničních stanicích a zastávkách (prostřednictvím provozovatele dráhy).

→ [Standard kvality V21](#)

3.2 Vozidlo, jeho vzhled a vybavení

Ustanovení následujících článků se vztahují na vozidla, pro které je vyžadováno jejich plnění Smlouvou. Neplatí pro Náhradní vozidla.

3.2.1 Stáří vozidlového parku

Vozidla, která slouží k přepravě cestujících, jsou k termínu začátku provozu nově dodaná a jejich technické parametry odpovídají příloze Smlouvy > Požadavky na Vozidla. Podmínky provedení revitalizace jsou definovány příslušnými ustanoveními Smlouvy

3.2.2 Bezbariérovost vozidel

Vozidla jsou bezbariérově přístupná. Primárně se jedná o vozidla nízkopodlažní, resp. částečně nízkopodlažní. Výška podlahy těchto vozidel v místě nástupu je 550 – 600 mm nad TK; pro zajištění bezbariérové přístupnosti ve stanicích a zastávkách doposud nevybavených nástupiště s nástupištní hranou ve výšce 550 mm nad TK je vozidlo vybaveno mechanickou rampou.

Bezbariérový přístup je k nejméně 45 % prostoru z celkové plochy vozidla určené pro přepravu cestujících při bezbariérovém nástupu do vozidla.

3.2.3 Vzhled vozidla

3.2.3.1 Jednotný vzhled vozidel PID®

Vzhled vozidel je v souladu s Manuálem jednotného vzhledu vozidel PID. Všechny nátěry skříně vozidla, velkoplošné polepy a obložení střechy jsou v jednotném barevném tónování bez viditelných defektů, jako jsou bubliny, šmouhy, kapky, vyblednutí, trhliny, odlupující se vrstvy nebo rez. Vnější lak vozidla je opatřen antigraffiti ochranou. Dopravce udržuje vozidla v takovém technickém a estetickém stavu, aby byla minimalizována jejich míra opotřebení a vozidla vizuálně i funkčně zůstávala co nejbližší stavu nových vozidel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

→ Standard kvality V19

3.2.3.2 Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku, pokud se Objednatel nedohodne s Dopravcem jinak. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Další specifika umísťování reklamy na vozidla definuje Manuál jednotného vzhledu vozidel PID. Rozsah a řešení reklamy na vozidlech podléhá schválení Objednatelem. Dopravce poskytne pro účely propagace Objednatele vhodnou plochu v interiéru i exteriéru vozidel.

3.2.3.3 Označení logem PID a Eska

Vozidlo je označeno logem PID a logem systému Eska. Rozmístění stanovuje Manuál jednotného vizuálního stylu vozidel PID pro vozidla s Jednotným vzhledem vozidel PID. Loga PID (grafická i textová) a Eska jsou součástí tohoto řešení a za správnost jejich umístění dle Manuálu odpovídá Dopravce.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

3.2.3.4 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na vlak/linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté a nepoškozené dle závazných pravidel uvedených v > Katalogu čistoty na železnici. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce je povinen zajistit při mimořádném znečištění vozidla během jízdy jeho operativní úklid a to nejpozději do 120 minut od nahlášení provozním personálem Dopravce, příp. zjištění kontrolou Objednatele a informování provozního personálu Dopravce na daném vlaku. Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout Dopravci úpravu těchto pravidel.

Vozidlo disponuje vnitřní a vnější ochranou vozidla proti vandalismu a graffiti (nástřík/polep ochrannou folií), která musí být celá a celistvá bez mechanického poškození nebo opotřebení.

> Katalog čistoty na železnici

→ Standard kvality V15

3.2.4 Teplotní komfort

Interiér je plně klimatizovaný. Klimatizace je plně funkční. V prostorech pro cestující musí být prostřednictvím klimatizace a systému vytápění vytvořeno a udržováno přijatelné mikroklima; tj. při uvažování běžných teplot v podmínkách ČR nesmí teplota ve vozidle klesnout pod + 18 °C a nesmí být vyšší než + 30 °C. V případě výskytu extrémních vnějších teplot musí být teplota ve vozidle v souladu s ČSN EN50 125-1 a ČSN EN 14750-1. Pro případ poruchy klimatizace existuje možnost nouzového větrání. V prostorech pro cestující musí být zajištěn přísuv čerstvého vzduchu, nepřípustný je vnímatelný zápach klimatizačních a ventilačních systémů nebo toalet.

Kontrolní měření teploty Objednatelem je prováděno kalibrovaným měřidlem nejméně 1 minutu po uzavření nástupních dveří vozidla ve výšce nejméně 750 mm nad podlahou v oddíle určeném pro cestující (mimo nástupní prostor).

3.2.5 Vybavení interiéru vozidla

Veškeré prvky komfortní výbavy vozidla jsou plně funkční, nepoškozené a neznepříjemňují či nesnižují pohodlí a požadovaný komfort pro cestování po celou dobu jízdy vlaku. V prostorech pro cestující je zajištěna akustická pohoda. Nepřípustné jsou rušivé a obtěžující zvuky a vibrace (např. nadměrný hluk klimatizace (ventilace) a vytápění, podvozků, karoserie, mezivozových přechodů, spřahovacího a narážecího ústrojí, vibrace či samovolný pohyb nedostatečně zajištěných dílů, výplní otvorů, apod.). Závazně požadovaný provozní stav prvků vybavení vozidel je popsán včetně fotodokumentace v [Katalog čistoty na železnici](#).

3.2.5.1 Uspořádání interiéru

Kapacita vozidla je min. 380 míst k sezení včetně sklopných sedadel, kdy pro vozidla s konfigurací do stanice Praha-Letiště VH a při provedení „letní“ úpravy je povolena nižší kapacita vozidla. Vozidla disponují oddíly 1. a 2. třídy. Interiér ve druhé třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+2 vis-à-vis a roztečí min. 1 750 mm s podokenním stolem uprostřed nebo 2+2 (letecké uspořádání v řadě za sebou) s roztečí min. 850 mm a sklopným stolem. Interiér v první třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+1 vis-à-vis a roztečí min. 1 950 mm s rozkládacím stolem uprostřed nebo 2+1 (letecké uspořádání v řadě za sebou) s roztečí min. 950 mm a sklopným stolem. Maximálně 40 % sedadel je v uspořádání v řadě za sebou (z celkové kapacity vozidla – letecké uspořádání), ostatní vis-à-vis.

Uchycení sedadel je k bočnici vozidla pro snadný úklid podlahy.

Minimální šířka uličky mezi sedadly na úrovni madel je 500 mm, v horních patrech dvoupodlažních jednotek se může šířka uličky mezi sedadly na úrovni madel lišit, výrobce je povinen odůvodnit odchylku.

3.2.5.2 První třída

Oddíl 1. třídy je s kapacitou min. 22 sedadel ve vozidle se základním uspořádáním 2+1.

V 1. třídě jsou sedadla číselně označena.

3.2.5.3 Typy sedaček[®]

Sedačky jsou celopolstrované s měkčím typem sedáku i opěradla, potažené látkou nebo kůží (může být umělá kůže) (doporučená je kombinace s koženkou/omyvatelnou tkaninou pro

podhlavníky). Výška vnitřní strany opěradel min. 70 cm a barevný vzor, odpovídající Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID, je schválený Objednatel. Sedačky jsou vybaveny opěrkami rukou. Oboustranná loketní opěrka je u každého sedadla v 1. třídě (pro každé sedadlo samostatně), alespoň jedna loketní opěrka je u každého sedadla v 2. třídě. Loketní opěrky jsou z omyvatelného materiálu. V prostorech pro přepravu cestujících na vozíku, kočárků a jízdních kol jsou umístěny sklopné sedačky.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

3.2.5.4 Další výbava[®]

Okna jsou vybavena stahovatelnou sluneční clonou ze síťoviny.

K dispozici jsou posuvné háčky na oděvy pro každé sedadlo.

V každém vozidle je k dispozici uzamykatelná skříňka pro potřeby vlakového personálu a samostatně pro potřeby Objednatele, která neomezuje kapacitu míst pro cestující.

Vozidlo je vybaveno automatizovaným externím defibrilátorem (AED) v uzavřené schráně s dálkově uvolnitelnými dvířky strojvedoucím. V případě oprávněného požadavku na otevření dvířek AED je strojvedoucí povinen dvířka dálkově uvolnit a postupovat dle pokynů stanovených mezi Objednatel a Dopravcem před zahájením provozu[®].

3.2.5.5 Sociální zařízení

Vozidlo má WC s uzavřeným systémem, vybavené vodou, toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 3 WC na jedno vozidlo). Minimálně jedno WC ve vozidle je uvažováno jako uzpůsobené pro imobilní cestující dle norem TSI PRM, včetně sklopného přebalovacího pultu, ostatní WC jsou koncipována jako klasická WC malého typu.

Na vnitřních stěnách WC je aplikována antigraffiti ochrana. Zrcadla na WC jsou vybavena ochrannou folií.

Vzhled WC odpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID.

V případě nepoužitelnosti (technické, hygienické) je WC uzamčeno a označeno standardním tiskopisem nebo zřetelnou indikací na dveřích WC či v jejich blízkosti. Není přípustné svévolné uzamykání buněk WC. V případě automatického uzamčení WC je tento stav indikován v blízkosti dveří buňky WC. Indikována je také obsazenost/volno WC buňky a to i v nejbližších oddílech pro cestující prostřednictvím informačního systému.

3.2.5.6 Oddělení prostorů pro cestující

Oddíly pro cestující jsou odděleny od nástupních prostor funkční tepelnou clonou nebo vhodným prouděním vzduchu v prostoru pro cestující, za účelem udržení tepelného komfortu při výstupu a nástupu cestujících. 1. třída je oddělená interiérovými dveřmi, oddíly 2. třídy nejsou odděleny interiérovými dveřmi.

Interiérové dveře jsou funkční, uzavíratelné a k jejich obsluze není nutné vyvinout nepřiměřené úsilí.

3.2.5.7 Okna

Veškerá okna včetně oken v nástupních dveřích jsou tónovaná.

Bezpečností skla jsou vybavena rastrovou folií či obdobnou technologií pro snížení útlumu mobilního signálu a s ochranou skla proti poškrábání.

3.2.5.8 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční. Osvětlení prostoru pro cestující je rozmístěno rovnoměrně tak, aby nedocházelo k oslnění cestujících. Pokud je to technicky možné, je použito nepřímé osvětlení.

Sedadla v 1. třídě jsou vybavena také individuálním osvětlením.

Interiérové osvětlení salonů pro cestující je automaticky spínané, jeho intenzita je regulovatelná.

3.2.5.9 Vstupní dveře

Dveře jsou za jízdy blokovány a centrálně zavírané, kontrola a funkce jsou dle EN 14752. Minimální šířka dvoukřídlových dveří je 1300 mm. Vstupní hrana vstupních dveří je osvětlena. Vstupní dveře disponují výsuvnou plošinou (rampou, schůdkem) výsuvná plošina minimalizující mezeru mezi nástupním prostorem vozu a nástupištěm. V každém článku vozidla jsou na každé boční straně dvoje dvoukřídlové dveře (tedy celkem 8 nástupních dveří z každé boční strany na čtyřvozovou jednotku, celkem 16 nástupních dveří na čtyřvozovou jednotku).

V případě poruchy dveří, pro kterou není možné zajistit bezpečnost cestujících v drážní přepravě a která vede k vyloučení příslušných dveří ze systému centrálního otevírání a zavírání dveří, budou tyto dveře opatřeny zřetelným upozorněním na nefunkčnost dveří a nutnost použití jiných dveří vlakové jednotky, porucha dveří je automaticky a zřetelně indikována (např. červené LED tlačítka ovládání dveří).

3.2.5.10 Poptávkové ovládání otevírání vstupních dveří do vlaku

Vstupní dveře do vozidla mají vnější i vnitřní poptávkové ovládání otvírání s možností stranově selektivního (dle EN 16186-2 včetně funkcí) a selektivního odblokování konkrétních dveří (možnost dálkové blokace dveří, které se nebudou otevírat). Vnější i vnitřní tlačítka jsou vždy umístěna na křídlech dveří. U dvoukřídlových dveří aktivace jednoho tlačítka vždy otevře obě křídla dveří.

3.2.5.11 Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání vstupních dveří do vlaku

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- dveře zavřené a zajištěné strojvedoucím, neaktivované cestujícím: nesvítí
- dveře zavřené a zajištěné strojvedoucím, s obslouženou předvolbou cestujícím: bliká zeleně

Po zastavení se otevírají jen dveře na nástupiště bez ohledu na to, na jaké straně vozidla bylo tlačítko aktivováno.

- otevírající se dveře po obsluze tlačítka a odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí

- otevírající se dveře po aktivované předvolbě a odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- dveře otevřené: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- dveře zavřené, ale odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- automaticky se zavírající dveře po uplynutí časového intervalu: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- zavírající se dveře na požadavek obsluhy: nesvítí

3.2.5.12 Zvuková a optická výstraha

Vstupní dveře do vlaku musí být vybaveny zvukovou a optickou výstrahou před zavřením. Zvuková výstraha je dávana pouze v minimální nutné míře.

3.2.5.13 Další na požadavky vybavení z hlediska nevidomých a slabozrakých

Vozidla jsou vybavena systémem pro možnost signalizace nástupu a výstupu osob s omezenou schopností orientace (intercom, možnost využít vysílačky pro nevidomé VPN). Vozidlo je schopno na povel VPN otevřít všechny dveře soupravy vozidel, včetně jejich akustické odezvy. Vozidlo je schopno na povel VPN uvnitř vozidla aktivovat poptávkové ovládání vstupních dveří. Vozidlo musí být vybaveno hmatovými prvky pro nevidomé dle platných technických norem.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

3.2.5.14 Tlačítka zastávka na znamení[®]

Tlačítka zastávka na znamení v kontrastním hmatovém i vizuálním provedení jsou dostupná v každém prostoru pro cestující v dostatečném počtu, v nástupních prostorech tlačítko pro ovládání dveří s poptávkovou volbou zároveň nahrazuje tlačítko zastávky na znamení.

3.2.5.15 Zpětná vazba tlačítka zastávky na znamení prostřednictvím informačního systému

Cestující po aktivaci tlačítka zastávky na znamení dostane zpětnou vazbu pomocí informačního systému.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

3.2.5.16 Kamerový systém

Vozidlo je vybaveno vnitřním kamerovým systémem se záznamem v kvalitě minimálně Full HD. Kamery musí snímat prostor každých dveří (nástupní prostory), dále pochozí uličky v celé délce vozidla a prostory pro sedící cestující.

Vozidlo je vybaveno vnějším kamerovým systémem pro snímání dveřního prostoru a čelním kamerovým systémem, se záznamem až 48 h, monitorujícím prostor před vozidlem.

Kamerový systém splňuje platné požadavky Úřadu na ochranu osobních údajů a provozovatele dráhy.

3.2.5.17 Provoz bez vlakové čety[®]

Vozidlo je vybaveno technickými zařízeními umožňujícími vedení vlaku s cestujícími (i složeného v soupravě jednotek) bez vlakového doprovodu nutného k plnění dopravních úkonů při výpravě vlaku, tedy obsazeného z dopravního hlediska jen strojvedoucím. Ve vozidle existuje komunikační zařízení umožňující přímou komunikaci cestujících se strojvedoucím vlaku/Dispečinkem Dopravce.

3.2.5.18 Zádržné tyče

Ve vozidle jsou umístěny zádržné tyče, které jsou v nerez provedení.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

3.2.5.19 Prostor na zavazadla[®]

Interiér vozidla je vybaven průhledným úložným prostorem na zavazadla (zpravidla nad sedačkami tam, kde je to konstrukčně možné). Vybraná vozidla dle příslušné přílohy Smlouvy > Provozní koncepce disponují úpravou pro provoz do stanice Praha-Letiště VH (umožňující přepravu velkoobjemových zavazadel).

3.2.5.20 Prostor pro umístění kočárků, invalidních vozíků a jízdních kol[®]

Vozidlo disponuje vyhrazenými místy pro kočárky, invalidní vozíky a jízdní kola, která jsou zpravidla soustředěna v jednom prostoru ve vlaku/vozidle. Tyto prostory jsou kontrastně odlišeny od ostatního prostoru a jsou označeny takovými symboly, aby bylo zřejmé, pro koho jsou přednostně určeny. Zároveň je informace o těchto prostorách vyobrazena na nejbližších nástupních dveřích. Podoba a umístění těchto prvků řeší příslušné přílohy.

Počet míst pro cestující na vozíku je min. 2, míst pro jízdní kola je min. 18 (místa lze rozdělit do dvou nebo více oddílů) a počet míst pro kočárky je min. 6 v rámci multifunkčních oddílů (kombinované s místy pro kola). Jízdním kolem je pro účel těchto standardů jízdní kolo o délce 190 cm, šířce řídítek 80 cm, výšce 110 cm s šířkou pneu 8 cm.

Víceúčelové prostory jsou řešeny technicky tak, aby umožnily sezónní úpravu mezi zimním a letním provozem. Zejména musí být možná úprava pro zvýšení přepravní kapacity kol v letním období a zpětná úprava navýšení kapacity pro přepravu osob,

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

3.2.5.21 Wi-Fi

Ve vozidle je možnost připojení k palubní síti Wi-Fi a v místech pokrytí železniční sítě signálem mobilních operátorů také připojení k internetu s dostatečnou silou signálu a garancí dostatečné rychlosti a poskytovaného objemu dat dle podmínek stanovených dokumentem > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID. Kvalita Wi-Fi připojení bude posouzena Objednatelem při autorizaci vozidla. Objednatel si, v návaznosti na technologický vývoj, vyhrazuje možnost v průběhu trvání kontraktu vytvořit požadavek na zlepšení parametrů Wi-Fi připojení.

3.2.5.22 Zásuvky[®]

Vozidlo je vybaveno zásuvkami s připojením na 230 V + USB pro cestující (min. jedna zásuvka na dvě sedačky umístěná mezi sedadly [\(s výjimkou odnímatelných sedadel, kde budou zásuvky integrovány do bočnice\)](#), v 1. třídě zásuvka pro každé sedadlo).

Bezdrátové nabíjení je v 1. a 2. třídě vždy v pevném stolku.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

3.2.5.23 Odpadkové koše

Velkoobjemové odpadkové koše jsou umístěny v nástupním prostoru nebo v každém oddílu pro cestující, malé odpadkové koše na směsný odpad jsou umístěné v prostoru sedaček vždy alespoň 1 ks pro čtveřici sedadel a neomezují prostor pro nohy.

Vozidlo je vybaveno koši na tříděný odpad (sklo, papír, plast, směs) minimálně v jednom nástupním prostoru každého vozu vozidla.

3.2.5.24 Odbavovací zařízení

Všechna odbavovací zařízení, která mají být na daném vlaku v provozu (samoobslužný terminál pro doplňkový prodej jízdenek, označovač jízdenek) jsou po celou dobu v provozu a plně funkční. Odbavovací zařízení, jsou-li instalována, jsou plně v souladu s dokumentem > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
→ [Standard kvality V8a](#)

3.2.6.23 Automatické sčítání cestujících (APC)[®]

Vozidlo je vybaveno technologií pro automatické sčítání cestujících v nástupních a případě i dalších nezbytných prostorech interiéru vozidla, které při otevření dveří provádí automatické a anonymní sčítání nastupujících a vystupujících cestujících a měření dalších údajů, pokud je Objednatel specifikoval. Technologie slouží také pro získání dat pro vyhodnocení aktuální obsazenosti soupravy vlaku po jednotlivých vozech vlaku pro systémy specifikované Objednatel. Automatické sčítání cestujících (APC) je plně v souladu s dokumentem > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

3.2.5.25 Informace o stavu vozidla[®]

Dopravce je povinen umožnit Objednateli nepřetržitý on-line vzdálený přístup k informacím o aktuálním stavu každého vozidla v režimu 24/7 (při zohlednění doby nezbytně nutné k údržbě IT systémů, o které je Dopravce povinen předem Objednatele informovat), tj. o jeho poloze, informace o jeho technickém stavu, stavu poruch a evidovaných závad jednotlivých diagnostikovatelných komponent a servisní knížku. Veškeré komponenty v rámci automatické diagnostiky vozidel jsou označeny jednoznačnou identifikací v dohodnuté podobě (ID číslo/QR kód). Označení diagnostikovatelných prvků bude provedeno v rámci autorizace vozidla. Zjištěné závady jednotlivých komponent vozidla z diagnostického systému je Dopravce povinen měsíčně hlásit Objednateli v dohodnuté elektronicky zpracovatelné podobě umožňující kontrolu a vyhodnocení.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

3.2.6 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

Podobu a funkci informačních prvků a systémů schvaluje Objednatel.

3.2.6.1 Informace na i ve vozidle

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální, čitelné a oficiální a jednotlivé prvky jsou v souladu s pravidly zakotvenými v příloze > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID. Prvky elektronického informačního systému jsou plně funkční a rozmístěné a odpovídající normám dle předpisu (EU) 1300/2014.

Každé vozidlo obsahuje **následující informační prvky**:

- a) přední a zadní strana soupravy: digitální LED panel;
- b) obě boční strany soupravy: minimálně jeden digitální LED panel na každý vůz soupravy;
- c) hlášení stanic a zastávek včetně vybraných možností přestupu;
- d) vnitřní digitální informační LCD displeje;
- e) souhrnná informace o zapojení železnice do PID formou rámečku 50×50 cm nebo specifického řešení stanoveného při autorizaci vozidla, umístěná v nástupních prostorech nebo jejich blízkosti v počtu minimálně 1x na jeden vůz vozidla (dodá Objednatel);
- f) logo PID a Eska v souladu se zněním článku 3.2.3.3.

Dopravce je povinen plně využívat všech funkcí Informačního systému a podávat cestujícím aktuální informace bez ohledu na skutečnost, zda je ve vlaku přítomen vlakový doprovod. Dále je povinen podávat aktuálně platné informace v souladu s pravidly zakotvenými v příloze > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID, a to i při všech Mimořádnostech s vlivem na plynulost a včasnost provozu daného vlaku tak, aby byli cestující včas informováni, a to nejpozději 10 minut po jejich vzniku. U Mimořádností (vč. zpoždění) je dopravce povinen uvádět i jejich důvod, pokud je znám. V případě provozu dle výlukových opatření Dopravce zajistí úpravu dat v informačních systémech dle daných opatření. Dopravce umožní využití audiovizuálního informačního systému Vozidel podle dohody s Objednatel pro sdělení propagačních informací cestujícím – výhradně jde o upoutávky na propagační akce, masové sportovní, kulturní a společenské aktivity, kde je předpokládáno využití veřejné dopravy.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
→ [Standard kvality V9](#)

3.2.6.2 Klaprámy a stojánky pro papírové informace

Klaprámy pro papírové informace jsou umístěny ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (Dopravce je povinen instalovat min. 2x klaprámy o rozměru 50x50 cm na jeden vůz nebo ve specifickém řešení stanoveném při autorizaci vozidla, umístěné v nástupních prostorech nebo jejich blízkosti (pokud se Objednatel s Dopravcem nedohodne jinak), umístění schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla), zobrazované informace:

- Souhrnná informace o zapojení železnice do PID

- Propagační účely PID či jiné změny v dopravě definované Objednatelem.

Ve Vozidlech je povinen Dopravce na žádost Objednatele zajistit stojánky na informační materiály (zásobníky na letáky), kdy přesné rozmístění těchto stojánků, případně aktuálně vyžadovaný formát bude stanoven v rámci procesu Autorizace vozidla pro provoz PID. Dopravce zajistí naplněnost stojánků na informační materiály ve vozidle dle pokynů Objednatele.

Dopravce je povinen na vlastní náklady zajistit obnovu a údržbu informačních rámečků a stojánků na informační materiály, tak, aby byly funkční a čisté. Dopravce je povinen zajistit aktualizaci veškerých zveřejněných materiálu ve Vozidlech dle pokynů Objednatele.

4 Kontakt s cestujícími

4.1 Provozní personál dopravce[®]

Dopravce je povinen zajistit, aby provozní personál v plném rozsahu plnil provozní úkoly a zaručit maximální péči o cestující. Provozní personál Dopravce se chová slušně, vstřícně, asertivně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky Dopravce a Objednatele). Provozní personál Dopravce nesmí v přímém styku s cestujícími při výkonu služby konzumovat jídlo a nápoje, žvýkat a kouřit. Provozní personál Dopravce je seznámen s pravidly jednání s osobami se sníženou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje. Provozní personál Dopravce je povinen ochotně a aktivně podávat informace cestujícím a být jim nápomocen při případných dotazech či potížích.

Pro tento účel je Dopravce povinen zajistit, aby provozní personál splňoval následující základní požadavky:

- byl odborně připraven, tj. měl znalost Tarifu PID, SPP PID (ověřené na náklady Dopravce certifikátem znalostí PID dle specifikace a požadavků stanovených Objednatelem (včetně rozsahu znalostí a stanovení způsobu jejich ověření)), Tarifu a SPP Systému jednotného tarifu a odbavování v těchto tarifech, dokázal vyhledat informace o Jízdních řádech vlaků a spojů PID všech dopravců ve veřejné drážní dopravě a veřejné linkové dopravě (minimálně v rozsahu informací zveřejněných v celostátním systému o jízdních řádech), informace o návaznostech. Odborná příprava je udržována pravidelnými školeními s ověřením znalostí (alespoň 1x ročně). Objednatel je oprávněn na vyžádání organizovat či účastnit se školení i ověřování znalostí. Objednatel je oprávněn předepsat Dopravci obsah školení a obsah a formu ověřování znalostí; Dopravce je povinen archivovat záznamy o proškolení a výsledcích testů svých zaměstnanců nejméně 2 roky a na požádání je poskytnout Objednateli;
- provozní personál přicházející do styku s cestující veřejností musí být proškolen pro jednání v krizových situacích a zvládat komunikační techniky pro řešení konfliktní situace;
- provozní personál musí hovořit plynule česky (případně slovensky) a dále je doporučeno i anglickým, popř. německým jazykem alespoň na úrovni A1 dle Společného evropského referenčního rámce (SERR) – tedy být schopen odbavit cestující za použití anglického nebo německého jazyka a současně poskytnout informace o jízdním řádu;
- provozní personál Dopravce disponuje základními dopravně-geografickými znalostmi.

→ Standard kvality V13

4.1.1 Ústrojová kázeň[®]

Provozní personál Dopravce je po celou pracovní dobu během styku s cestující veřejností oděn v čistém stejnokroji s viditelným označením identifikačním štítkem pro jednoznačnou identifikaci zaměstnance (např. služební číslo). Vzhled stejnokroje a pravidla jeho nošení pro jednotlivé provozní zaměstnance Objednatel schvaluje, případně je oprávněn vzhled stejnokroje Dopravci předepsat. Stejnokroj je jednotným úborem na celou postavu složený z jednotlivých součástí (dlouhé/krátké kalhoty, sukně, košile, polokošile apod.) a doplněný stejnokrojovými doplňky (sako, čepice, v zimě stejnokrojový kabát či bunda). Stejnokroj není

kombinovaný s civilním oděvem. V mimořádných případech po nezbytně nutnou dobu je povoleno, aby provozní personál nebyl vybaven stejnokrojem. V těchto případech je provozní personál označen identifikačním štítkem a páskou s označením Dopravce na ruce dle pravidla, kdy červená páska je použita v případě mimořádného výkonu bez stejnokroje a žlutá páska v případě zaškolování personálu. Dopravce zašle Objednateli před zahájením provozu na základě > Harmonogramu postupu Předrealizačního období vyobrazení stejnokroje a pravidla jeho nošení ke schválení, stejně tak v případě změn v používaném stejnokroji.

→ Standard kvality V14

4.2 Odbavení cestujících ve vlaku

4.2.1 Činnost vlakového doprovodu

Činnost vlakového doprovodu nesmí být na vlaku omezována dopravními úkony (např. signalizace odjezdu strojvedoucímu). Pokud je k těmto činnostem na vlaku nutná součinnost dalšího odborného personálu, je Dopravce povinen na vlastní náklady nasadit na vlak další nezbytné osoby.

Vlakový doprovod se nesmí za jízdy vlaku nacházet na stanovišti strojvedoucího, vyjma případů, kdy se jedná o činnost vyžadovanou k zajištění bezpečnosti dopravy (např. porucha zabezpečovacího zařízení). Je proškolen z poskytnutí první pomoci.

Vlakový doprovod má za povinnost po celou dobu jízdy vlaku včetně pobytu ve stanici a přiměřenou dobu před jízdou vlaku zejména následující činnosti:

- prioritně provádět nepřetržitou přepravní kontrolu a odbavení cestujících v celé délce vlakové soupravy; Dopravce je povinen zajistit, aby vlakový doprovod upřednostnil při odbavování cestujících prodej jízdních dokladů před kontrolou a elektronickou evidencí cestujících s již zakoupeným jízdním dokladem;
- být cestujícím k dispozici, poskytovat informace (např. vyhledání spojení, doporučení tarifu, vystavení potvrzení);
- aktivně nabídnout a v případě zájmu poskytnout výpomoc při nástupu/výstupu do/z vlaku, příp. usazení na místo cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace, cestujících s dětmi, cestujících s dětskými kočárky příp. jiným cestujícím vyžadujícím zvláštní pozornost během přepravy;
- v případě mimořádnosti v dopravě (např. porucha vlaku, zpoždění vlaku, zastavení mimo stanici) nejpozději do 10 minut zajistit poskytnutí informací o dané situaci všem cestujícím ve vlaku elektronickým informačním systémem (v případě jeho poruchy osobně) a průběžně informovat o vývoji situace;
- sledovat návazné spoje a ve spolupráci s dispečinkem zajišťovat přestupní vazby;
- sledovat stav vozidel, evidovat vozové závady dle pokynů Dopravce, sledovat dodržování pořádku, bezpečnosti a čistoty ve vlaku a v případě zjištění nedostatků zjednat nápravu;
- spolupracuje aktivně v případě mimořádných událostí se složkami IZS (vyrozumění o situaci, evakuace cestujících z vlaku apod.)

Objednatel má právo po předchozí konzultaci s Dopravcem nastavit oficiální pojmenování funkce vlakového doprovodu. Dopravce je pak povinen v komunikaci ve spojitosti s vlaky dle Smlouvy tento pojem používat.

4.2.2 Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích s vlakovým doprovodem

Vlakový doprovod odbavuje cestující pouze jízdními doklady dle Tarifu PID a též dle Tarifu Systému jednotného tarifu a to v souladu s těmito tarify. Rozsah sortimentu a způsob odbavení stanoví tyto tarify nebo nadřazený dokument tohoto standardu. Způsob platby je umožněn v hotovosti (bankovkami i mincemi) v měně CZK nebo EUR. Vlakový personál umožňuje i bezkontaktní platby platebními kartami, nebrání-li tomu okolnosti mimo vliv Dopravce (např. nedostatečný signál). Vlakový doprovod je řádně proškolen z Tarifu PID i všech dalších tarifů platných v daném vlaku. Vlakový personál poskytuje relevantní informace o PID (tarif, základní informace o systému, možnosti návazných spojů PID).

Vlakový doprovod při provádění přepravní kontroly zohledňuje potenciální příležitosti resp. rizika úniku tržeb, tzn. provádí četnější přepravní kontrolu v 1. vozové třídě, prioritně zajistí odbavení větších skupin cestujících apod.

Vlakový doprovod je vybaven certifikovaným elektronickým odbavovacím zařízením a mobilním telefonem s dostatečným datovým limitem.

Dopravce je povinen zajistit, aby vlakový doprovod odbavil cestujícího správným a platným jízdním dokladem dle požadavku cestujícího a ten byl cestujícímu po zaplacení vydán.

Dopravce zpracuje metodické pokyny obsahující mj. povinnosti stanovené v čl 4.2.1 a 4.2.2 a dále detailní popis výkonu práce včetně návrhu kontrolních mechanismů (včetně povinnosti pravidelného hlášení počtu neodbavených cestujících na vlacích Objednateli) a pravidelného vyhodnocení jejich činnosti pro pracovníky vlakového doprovodu, které předloží dle na základě > Harmonogramu postupu Předrealizačního období Objednateli ke schválení.

> Vzory vykazovaných přehledů a měřících formulářů[®]
→ [Standard kvality V6](#)

4.2.3 Obsazením vlakovým doprovodem

Vlakový doprovod je na každém vlaku v počtu stanoveném v příloze > Obsazení vlaků vlakovým doprovodem a bezpečnostními hlídkami na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje.

→ [Standard kvality V6a](#)

4.3 Ostatní personál

4.3.1 Pracovníci bezpečnostních hlídek (ostraha vlaku)

Ve vybraných vlacích a rozsahu stanoveném Objednatelům vykonávají činnost pracovníci bezpečnostních hlídek. Ustanovení čl. 4.1, 4.1.1 platí přiměřeně i pro tyto pracovníky.

> Obsazení vlaků vlakovým doprovodem a bezpečnostními hlídkami na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

Povinnosti a působnost pracovníků ostrahy vlaku:

- Dopravce zajistí proškolení pracovníků bezpečnostních hlídek z SPP PID a přiměřeně z Tarifu PID a SJT;
- pracovníci bezpečnostních hlídek soustavně monitorují prostory a okolí vlakové soupravy, působí preventivně a brání poškozování majetku Dopravce a majetku a zdraví cestujících a provozního personálu dopravce ve vlaku i mimo něj, týká-li se situace bezprostředně jízdy vlaku; pracovníci jsou povinni zasáhnout v případě rizika napadení, jsou povinni přispět k ochraně života a zdraví cestujících nebo provozního personálu Dopravce či Objednatele;
- pracovníci bezpečnostních hlídek jsou po dohodě s provozním personálem Dopravce či Objednatele na vlaku povinni spolupracovat a asistovat při jejich přepravní činnosti jako je např. prodej a kontrola jízdních dokladů, uložení přírážek k jízdnému, vyloučení cestujícího z přepravy apod;
- pracovníci bezpečnostních hlídek sami iniciují a po dohodě s provozním personálem Dopravce či Objednatele zajistí vyloučení cestujícího z přepravy, který porušil SPP či TARIF PID a SJT (případně jiný ve vlaku platný tarif);
- pracovníci bezpečnostních hlídek v případě potřeby vhodně spolupracují s Policií ČR nebo strážníky městské policie a dalšími složkami integrovaného záchranného systému.

Dopravce zpracuje metodické pokyny obsahující mj. povinnosti stanovené v čl. 4.3.1 a dále detailní popis výkonu práce včetně návrhu kontrolních mechanismů a pravidelného vyhodnocení jejich činnosti pro pracovníky bezpečnostních hlídek, které předloží na základě > Harmonogramu postupu Předrealizačního období Objednateli ke schválení.

4.3.2 Řidiči náhradní autobusové dopravy

Ustanovení čl. 4.1, 4.1.1 platí přiměřeně i pro tyto pracovníky, zejména se každý řidič 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.

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

Je-li pokyny k výluce stanoveno, řidiči provádí prodej jízdenek, respektive důslednou kontrolu platnosti předložených jízdních dokladů platných dle Smlouvy na daném spoji NAD, Prodej jízdenek je uskutečňován v souladu se Smluvními přepravními podmínkami PID a Tarifem PID.

4.4 Informační servis^o

Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy podle Smlouvy. Dopravce je povinen ve svých informačních systémech poskytovat aktuální platné informace o jízdě vlaku a do informačních systémů stanovených Objednatелеm předávat aktuální data tak, aby mohly být poskytnuty Objednatелеm požadované informace (např. sestava vlaku, jeho směr jízdy a aktuální obsazenost).

Dopravce je povinen provozovat a zřídit telefonní kontakt a elektronickou adresu pro kontakt cestujících s provozní dobou zahrnující provoz všech vlaků dle Smlouvy.

Dopravce poskytuje informace o přepravních službách, informace o cestování v rámci PID, o Tarifu a SPP PID, o Tarifu a SPP Systému jednotného tarifu, informace o změnách v dopravě, nabízí možnost vyhledání spojení po ČR, poskytuje informace o cestování cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace včetně informací o přístupnosti železničních stanic a zastávek, rozsahu odbavení a poskytovaných službách.

Dopravce zajistí možnost objednávky cesty (zajištění pomoci při cestování po železnici) pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dopravce je povinen vyřizovat stížnosti, podněty, reklamace a dotazy cestujících. Dopravce je také povinen na základě požadavku Objednatele zaslat Objednatelem vyžádané podklady pro vyřízení podání týkajících se skutečností souvisejících s provozováním dopravy podle Smlouvy nejpozději do 14 kalendářních dnů od odeslání žádosti ze strany Objednatele.

→ [Standard kvality V21](#)

5 Standardy kvality

Standard kvality	Název	Sankce
V1	Plnění odjetých kilometrů	1g
V2	Dodržení předepsaného řazení vlaku	1c, 1d, 1e, 1f
V6	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích, činnost bezpečnostních hlídek	3c, 3d, 3e, 3f, 3g, 3h, 3i, 3j
V6a	Obsazení vlakovým personálem	3k, 3l, 3m, 3n
V8a	Funkčnost samoobslužných terminálů pro doplňkový prodej jízdenek a označovačů jízdenek ve vlaku	2u, 2v
V9	Informování ve vlacích	2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f
V11	Plnění GVD – přesnost provozu	1a, 1b
V12	Přípojové vazby	1h
V13a	Chování provozního personálu Dopravce	3a, 3b
V14a	Ústrojová kázeň	3o
V15	Čistota vozidel	2t
V16	Funkčnost a komfort vozidel	2g, 2h, 2i, 2j, 2k, 2l, 2m, 2n, 2o, 2p, 2q, 2r
V17	Rizikové situace	5a
V20	Náhradní autobusová doprava	7a až 12f
V21	Informační servis	4a, 4b, 4c, 4d, 4e
V23	Sledování vozidel pomocí GNSS	2s

6 Přílohy

ropid regionální organizátor
pražské integrované dopravy

Regionální organizátor Pražské integrované dopravy

Rytířská 10, Praha 1

www.ropid.cz

idsk integrovaná doprava
středočeského kraje

Integrovaná doprava Středočeského kraje

odbor železniční dopravy

Sokolovská 100/94, Praha 8

www.idsk.cz

Standardy kvality PID

Vlaky PID

12/2024

www.pid.cz