

# **Technické a prevádzkové štandardy**

## **ŽSK**

## ÚVOD

Technické a prevádzkové štandardy Žilinského samosprávneho kraja (ďalej ŽSK) špecifikujú náležitosti, ktoré je nutné zo strany dopravcov naplniť kvôli zabezpečeniu prepravného výkonu na území ŽSK.

## ČASŤ A

### **Aktuálne Technické a prevádzkové štandardy prímestskej autobusovej dopravy v ŽSK**

#### **1. Štandard zastávok/staníc**

Štandard zastávok/staníc stanovuje minimálne vybavenie zastávky alebo stanice pre potrebu realizácie dopravnej obslužnosti ŽSK.

##### **1.1 Umiestňovanie zastávok/staníc**

Zastávky a stanice sa umiestňujú v súlade s požiadavkami STN 73 6425, Zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov, Vyhlášky 9/2009 v znení neskorších predpisov.

##### **1.2 Označenie zastávok/staníc**

Zastávky a stanice sa označujú v súlade s požiadavkami STN 73 6425, Zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov, Vyhlášky 9/2009 v znení neskorších predpisov.

#### **Štandard zastávky**

Zastávka je označníkom označené miesto pre nástup, výstup alebo prestup cestujúcich, ktoré môže byť vybavené prístreškom a prípadne i ďalšími zariadeniami – miestami na sedenie, smetným košom a pod..

Označníkom musí byť vybavená každá zastávka (trvalá i dočasná). Označník sa skladá zo zastávkovej hlavy, informačnej tabule a zastávkového stĺpika, alebo konštrukcie, ktorá ho primerane nahrádza.

Na zastávkovej hlave sa nachádza logo dopravcu a názov zastávky.

Na informačnej tabuli je umiestnený cestovný poriadok pre každú linku, ktorá predmetnú zastávku obsluhuje a telefónne číslo na infocentrum Dopravcu.

Povinný obsah informačnej tabule:

- a) všetky platné cestovné poriadky liniek obsluhujúcich zastávku/stanicu (zastávkové vývesky pre regionálne linky prípadne aj celkové cestovné poriadky - nepovinné, podľa priestorových možností označníka) sú vyvesené vo formáte „CPSK“,
- b) výňatok z tarify podmienok pre príslušnú tarify oblasť – nepovinné, podľa priestorových možností označníka,

Informačná tabuľa sa umiestňuje spravidla na zastávkovom stĺpiku či konštrukcii kolmo k nástupnej hrane alebo rovnobežne s ňou smerom na čakaciu plochu. V odôvodnených prípadoch môže byť umiestnená na inom vhodnom mieste čakacej plochy so zreteľom na miestne podmienky (prístup cestujúcich, osvetlenie a pod.). Pokiaľ sú zastávka či stanovište vybavené prístreškom, môže sa informačná tabuľa umiestniť doň.

Združené zastávky pre viac druhov dopravy (prímestská a MHD) sa odporúča označovať jedným označníkom.

Označník musí byť umiestnený tak, aby bol viditeľný pre všetkých účastníkov cestnej premávky, aby nezakrýval zvislé dopravné značky alebo iné zariadenia.

Konštrukcia označníka musí umožňovať bezpečný pohyb cestujúcich vrátane osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu na čakacej ploche.

Ak je prístup cestujúcich k zastávke situovaný na jej začiatku, v mieste zastávkového stĺpika musí byť zachovaná šírka pre prechod na čakaciu plochu najmenej 1,00 m. Horná línia informačnej tabule sa nesmie nachádzať vyššie, ako 180 cm.

Vzhľad zastávkovej hlavy a informačnej tabule musí byť jednotný na všetkých zastávkach, obsluhovaných v rámci tejto Zmluvy. Ak ho priamo neurčí Objednávateľ, predkladá návrh Dopravca Objednávateľovi na schválenie.

Každý označník zriaďuje a vo funkčnom a čistom stave udržiava Dopravca. Na zastávke mimo autobusovej stanice má túto povinnosť ten dopravca, ktorý má na nej najviac autobusových spojov, ak sa dopravcovia nedohodli inak.

Kontrolu stavu označníkov a ďalšej výbavy zastávky vykonáva Objednávateľ, alebo ním poverený Integrátor, ktorý v prípade zistenia závad vykoná zápis a určí termín na odstránenie nedostatkov.

Zastávka môže byť na nevyhnutne potrebný čas označená prenosným označníkom, ktorý spĺňa rovnaké podmienky ako pevná zastávka. V prípade, ak dôjde k dočasnému premiestneniu zastávky alebo k jej dočasnému zrušeniu, musí byť neplatnosť pôvodného označníka zreteľne vyznačená, pričom na informačnej tabuli bude vyvesená iba informácia o dočasnom premiestnení zastávky, alebo o jej dočasnom zrušení.

## **2. Štandard vozidiel**

Štandardy vybavenia vozidiel stanovujú povinné vybavenie vozidiel, ktorými sa prevádzkujú spoje prímestskej autobusovej dopravy vo verejnom záujme v ŽSK.

### **2.1. Homologácia vozidiel**

Vozidlá zabezpečujúce dopravu na linkách ŽSK musia byť homologované podľa platných predpisov ES a SR. Ich technické riešenie musí spĺňať parametre definované v Smernici Európskeho parlamentu a Rady 2001/85/ES o osobitných ustanoveniach pre vozidlá používané na prepravu osôb, ktoré majú viac než osem sedadiel okrem vodiča a o zmene smerníc 70/156/EHS a 97/27/ES.

Všetky prevádzkované vozidlá musia byť homologované výhradne pre triedy „I“, „II“, prípadne „A“ podľa uvedenej smernice, t.j. musia umožňovať prepravu stojacich cestujúcich.

Za Klasický autobus sa považuje vozidlo s dĺžkou 11,5 – 13 m, minimálne 40 miestami na sedenie, pričom z celkového počtu miest na sedenie môže byť najviac 10 % tvorených sklopnými sedadlami.

Za Malý autobus sa považuje vozidlo s dĺžkou 10,5 m – 11,5 m, minimálne 30 miestami na sedenie, pričom z celkového počtu miest na sedenie môže byť najviac 10 % tvorených sklopnými sedadlami.

Za Nízkopodlažný autobus sa považuje vozidlo, v ktorom minimálne 35 % plochy použiteľnej pre stojacich cestujúcich tvorí jedinu plochu bez stupňov, pričom z tejto plochy je prístup k aspoň jedným dverám. U týchto dverí musí byť umožnený nástup a výstup z úrovne komunikácie bez nutnosti použiť schody.

Za Vozidlo umožňujúce prepravu bicyklov sa považuje vozidlo s prípojným vozíkom pre prepravu minimálne 20 bicyklov alebo vozidlo vybavené na vonkajšej zadnej strane cyklonosičom na prepravu min. 5 ks bicyklov. Bližšia špecifikácia podmienok prepravy bicyklov je určená v prepravnom poriadku dopravcu. O konkrétnych spojoch, na ktorých

budú použité prípojné vozidlá, ako aj obdobie ich využívania rozhodne Objednávateľ, resp. ním poverený Integrátor.

Vozidlá zabezpečujúce dopravu na linkách ŽSK musia byť prispôsobené na prepravu detského kočíka alebo invalidného vozíka, t.j. musia umožňovať bezpečný nástup s kočíkom a disponovať vyhradeným priestorom v strednej časti vozidla pri zadných dverách na prepravu min. 1 ks detského kočíka alebo 1 ks invalidného vozíka. Vozidlá zabezpečujúce dopravu na linkách ŽSK musia byť vybavené minimálne dvoma miestami pre prepravu osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.

Pri nízkopodlažných vozidlách sa vyžaduje, aby umožnili nástup osôb na invalidnom vozíku zadnými dverami; na tento účel musí byť vo vozidle rampa a usporiadaný priestor na prepravu invalidného vozíka (v zmysle platných právnych predpisov a noriem v SR).

Za vozidlo, umožňujúce dopravu všetkých skupín osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie sa považuje vozidlo s minimálne 1 dverami o šírke min. 1200 mm, ktoré umožňujú nástup s vozíkom pre pohybovo postihnutých a sú vybavené nájazdovou rampou.

Vozidlá zabezpečujúce dopravu na linkách ŽSK musia byť vybavené signalizačným akustickým zariadením, umožňujúcim informovať vodiča o:

- a) požiadavke cestujúceho vystúpiť na zastávke na znamenie
- b) nutnosti núdzového zastavenia
- c) výstupu osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu alebo cestujúceho s kočíkom, a pod..

Signalizačné akustické zariadenie je obsluhované cestujúcim prostredníctvom tlačidiel, rozmiestnených v primeranom počte v blízkosti dverí.

Objednávateľ môže požadovať po Dopravcovi, aby vozidlá zabezpečujúce dopravu na linkách ŽSK boli vybavené jednotným náterom, ktorý bude rešpektovať regionálne pomery, tradície alebo historické návyky cestujúcich. Objednávateľ, alebo ním poverený Integrátor po vzájomnej dohode s Dopravcom určia štandard v tejto oblasti s rešpektovaním časového hľadiska obnovy vozidlového parku.

## **2.2. Čistota a vzhľad vozidiel**

Vozidlá musia byť udržiavané v čistote - interiér a exteriér. Dopravca vedie záznam o vykonávaní čistenia a umývania vozidiel. Záznam musí byť na požiadanie predložený

pracovníkov Integratora alebo subjektu povereného k týmto činnostiam Objednávateľom. Doklad o čistení môže byť údaj v záznamoch o prevádzke vozidla osobnej dopravy.

### **2.3. Vonkajšie označenie vozidiel**

Všetky vozidlá prímestskej autobusovej dopravy v ŽSK musia byť vybavené v prednej časti vozidla funkčným osvetleným elektronickým informačným panelom umiestneným v hornej časti čelného okna cez celú jeho šírku, prípadne zabudovaným v karosérii vozidla, na jeho čele cez celú jeho šírku.

Presný vzhľad a obsah textu čelného elektronického informačného panelu je stanovený po vzájomnej dohode medzi dopravcom a Objednávateľom alebo ním povereným Integrátorom. Štandardom je uvedenie trojčíslia stanoveného čísla linky a plného textu cieľovej zastávky vo formáte „obec, časť obce, miesto“. Pokiaľ nie je názov časti obce v názve zastávky obsiahnutý, potom vo formáte „obec, miesto“.

Informácie na elektronických informačných paneloch alebo tabuliach musia byť vždy aktuálne.

Každé vozidlo realizujúce výkony vo verejnom záujme na území ŽSK musí byť označené okrem samotného loga dopravcu aj logom ŽSK podľa nimi predloženej špecifikácie.

### **2.4. Vybavenie vozidiel WiFi technológiou**

Každé vozidlo, realizujúce výkony vo verejnom záujme na území ŽSK vybavené WiFi technológiou musí spĺňať nasledovné technické parametre:

Router musí:

- a) spĺňať podmienky priemyselného určenia a musí byť určený pre prevádzku vo verejnej doprave,
- b) poskytovať 4G internet (LTE),
- c) umožniť obmedzenie pripojenia s ohľadom na objem poskytovaných dát, (možnosť obmedzovania prehrávania videí, blokovania definovaných stránok, objemu prenesených dát na jedno pripojenie užívateľa),
- d) umožniť kontrolu využívania pripojenia objednávatelom a to minimálne v rozsahu počtu pripojení denne, objemu prenesených dát denne, rýchlosti pripojenia, využívania

webových stránok – z dôvodu zaručenia korektného a neprerušovaného poskytovania webového pripojenia dopravcom,

- e) poskytnúť možnosť uverejnenia úvodnej stránky, ktorá slúži pre propagáciu verejnej dopravy a je vložená ako štandardný obrázok s preklikom na stránku,

#### Požiadavky na Internet:

- a) 12 Gb dat na jeden autobus s možnosťou zdieľania medzi rôznymi autobusmi v rámci kontraktu,
- b) rýchlosť 4G (LTE),
- c) pripojenie musí poskytovať na každom spoji kde autobus dopravca nasadzuje, pričom rýchlosť musí byť nastavená na tu najvyššiu, ktorú operátor v danom území poskytuje,
- d) rýchlosť 4G pripojenia musí dopravca dodržiavať na každej linke všade tam, kde túto rýchlosť operátor poskytuje.

Dopravca musí službu poskytovať a objem dát na každom spoji manažovať tak, aby pripojenie mohlo byť poskytnuté po celú dobu jazdy spoja. Každé obmedzenie a blokovanie si musí dopravca odsúhlasovať s objednávatelom, pričom pri návrhu musí predložiť štatistiky, na základe ktorých sa rozhodol pre stanovenie obmedzení. Za prípadné prečerpanie dát zodpovedá dopravca, ktorý musí dáta a vlastne náklady dokúpiť tak, aby boli dodržané všetky vyššie uvedené podmienky.

## **2.5. Používanie klimatizácie a vykurovania**

Všetky vozidlá dopravcu zapojené do realizácie výkonov vo verejnom záujme na území ŽSK, ktoré sú vybavené klimatizáciou, musia poskytovať rovnaký štandard pohodlia pre cestujúcich. Teplotné štandardy vychádzajú z noriem, ktoré by mali byť dodržané v rámci pracovných podmienok vodiča. V rámci letného obdobia by mala byť teplota vo vozidlách do 24 °C. V zimnom období by teplota v interiéri vozidla mala byť nad 17 °C počas prepravy cestujúcich. V prechodnom období by mala byť teplota vo vozidlách v rozmedzí zimnej a letej teploty a to s prihliadnutím na oblečenie cestujúcich, ktorý sú vo vozidle prepravovaní. Pre udržanie teplotných štandardov sa vo vozidlách využíva klimatizácia s vykurovaním a nezávislé kúrenie vozidla. V prípade extrémne nízkych teplôt, ktoré nie sú štandardnými pre dané obdobie je možné v rámci tohto obdobia akceptovať aj nižšie teploty vo vozidlách ak to technicky neumožňuje dosiahnuť výbava vozidla.

Všetky vozidlá dopravcu zapojené do realizácie výkonov na území ŽSK a sú vybavené klimatizáciou musia disponovať technológiou merania teploty interiéru počas každého spoja. Táto teplota sa musí dať sledovať v rámci dispečingu dopravcu. Sledovaná teplota vo vozidle musí zodpovedať nastaveným teplotným štandardom. Snimač teploty musí byť umiestnený priamo vo vozidle, tak aby reálne meral teplotu v interiéri vozidla. Na vyžiadanie Objednávateľa, resp. Integrátora musí dopravca tieto hodnoty predložiť za každý vykonaný spoj.

## **2.6. Reklamná činnosť na vozidlách**

ŽSK ako objednávatel' dopravných výkonov si vyhradzuje právo využívať pre svoje reklamné účely a marketingové aktivity, zverejnenie propagačných materiálov podľa potreby v interiéri vozidiel na miestach na to vyčlenených o veľkosti min. 50x50 cm a do veľkosti podľa dostupných rozmerových kapacít po vzájomnej dohode z dopravcom. Zmluvný dopravca sa zároveň zaväzuje označiť každé vozidlo na jeho zadnej strane používané na výkon verejného záujmu v rámci prímestskej autobusovej dopravy reklamným logom objednávateľa služieb v znení „Zľavy na cestovnom financuje Žilinský samospráva kraj“. ŽSK si vyhradzuje právo na zmenu znenia reklamného loga, avšak maximálne raz za kalendárny rok.

Žiadne vozidlo, ktoré realizuje dopravné výkony v rámci ŽSK, nesmie byť počas volebnej kampane v zmysle zákona č. 181/2014 Z. z. o volebnej kampani a o zmene a doplnení zákona č. 85/2005 Z. z. o politických stranách a politických hnutiach v znení neskorších predpisov použité na akúkoľvek platenú alebo neplatenú činnosť v prospech aj v neprospech politickej strany, politického hnutia, koalície politických strán a politických hnutí, ich členov a kandidátov, ako aj v prospech alebo v neprospech nezávislých kandidátov, ktorá by smerovala k propagácii ich činnosti, cieľov a programu s cieľom získať volenú funkciu.

## **2.7. Odbavovacie a predajné zariadenia**

Odbavovacie a predajné zariadenia vo vozidlách musia obsahovať palubný počítač (riadiacu jednotku), terminál vodiča, tlačiareň cestovných dokladov a čítačku bezkontaktných čipových kariet. Základné komponenty systému môžu byť integrované do ľubovoľných celkov.

Medzi základné požiadavky na zariadenia patria:

- a) odbavenie v hotovosti s následným vytlačením kontrolného cestovného lístka,
- b) odbavenie cestujúcich podľa platnej tarify ŽSK

- c) nabitie elektronickej peňaženky na BČK,
- d) nákup jednotlivých cestovných lístkov z elektronickej peňaženky na BČK s následným vytlačением kontrolného cestovného lístka,
- e) odmietnutie odbavenia BČK, ktorá sa nachádza na blackliste,
- f) pravidelná synchronizácia dát (blacklist) so systémom minimálne 1x denne,
- g) uchovávanie dát o predaji a odbavení, vrátane zasielania týchto dát ON-LINE pomocou GPRS alebo rýchlejšieho spôsobu komunikácie do CS,

## 2.8. Informačný systém vo vozidle

Všetky vozidlá zabezpečujúce dopravnú obsluhu ŽSK, ktoré sú vybavené vo vnútri vozidla vnútorným elektronickým panelom musia splňať nasledovné podmienky:

- panel musí byť umiestnený priečne k pozdĺžnej osi vozidla v jeho prednej časti,
- panel musí byť pevne rozdelený na dopravnú a informačnú časť. V rámci dopravnej časti sa prezentujú informácie o nasledujúcich zastávkách a aktuálnom čase príchodu. Na informačnej časti sú umiestnené informácie o možných prestupných miestach, dopravných obmedzeniach, dôvodoch meškania, akciách objednávateľa výkonov vo verejnom zájme či dopravcu a pod...

### Bližišia špecifikácia elektronického vnútorného panelu:

Veľkosť monitoru	29"
Pomer strán	32:9
Rozlíšenie	Min. 1920 x 540 bodů
Svietivosť	min 1000 mcd
Rozdelenie obrazovky	možnosť softwarového rozdelenia obrazovky na dopravnú a nedopravnú časť v pomere 1/2
Podporovaný formát multimedií	Obrázky: Bmp, gif, jpe, jpeg, jpe, png, tif, tiff,
	Videa: avi, mpwg, mpg, wmv, asf,
	Kodeky: mpeg-1, mpeg-2, mpeg-4 ASP (Xvid, DivX, Generic)
	Mpeg-4 AVC, WMV & VC-1
Umiestnenie	Umiestnenie musí byť za predným krytom informačného led panelu, približne v strede šírky vozidla

## **2.9. Evidencia vozidiel**

Každé používané vozidlo, vrátane jeho výbavy, musí Dopravca zaevidovať u Objednávateľa, resp. u ním povereného Integrátora, ktorý preň na základe posúdenia vlastností vozidla vydá prehlásenie o zhode, potvrdzujúce, že vozidlo je vybavené požadovanou výbavou a zaraďujúce vozidlo do príslušnej kategórie (klasický autobus, malý autobus, nízkopodlažný autobus, vozidlo spĺňajúce štandard Wi-Fi, klimatizovaný autobus). Formu tohto prehlásenia stanoví Objednávateľ, resp. ním poverený Integrátor. Objednávateľ, resp. ním poverený Integrátor si vyhradzuje v prípade potreby právo obhliadky vozidiel priamo u dopravcu.

## **3. Riadenie prevádzky zo strany dopravcu – základný štandard dispečerského riadenia u dopravcu**

Pracovisko riadenia prevádzky zo strany dopravcu musí byť v činnosti počas celej doby zabezpečovania výkonov dopravcu, pričom by malo presahovať čas prvého a posledného spoja tak, aby bol zabezpečený výjazd vozidiel aj v prípade nepredvídateľných udalostí.

### Rozhodujúce činnosti:

- a) Nepretržitý dohľad nad dopravným procesom.
- b) Aktuálne a priebežné informovanie cestujúcich o mimoriadnych udalostiach a nepravidłnosti v doprave prostredníctvom web stránky, aplikácií, facebooku a pod.
- c) Riešenie nepravidłnosti v doprave.
- d) Telefonické informovanie cestujúcich na dotaz o aktuálnej situácii na linkách dopravcu.

Hlavný nástrojom dispečerského pracoviska je systém dispečerského riadenia, ktorý musí online sledovať polohu a stav všetkých vozidiel, ktoré zabezpečujú prepravu cestujúcich, prípadne sú na túto činnosť pripravné. Tento systém musí automaticky porovnávať časy odchodov a príchodov na každej jednej zastávke a tie v prípade ak sa odlišujú od definovanej presnosti okamžite informovať dispečera o tejto situácii. Ten následne rozhoduje na základe komplexného posúdia o možných riešeniach danej situácie. Túto informáciu poskytuje či už priamym prepojením (odchodové tabule, aplikácie a pod.) alebo nepriamim spôsobom (web, facebook a pod.) cestujúcim.

Dispečing počas svojej činnosti vyhodnocuje presnosť dopravy, ktorá sa uchováva v systéme pre úpravy cestovných poriadkov a kontrolu dispečerskej práce. Na základe toho sa dá vykonať kontrola či dispečerské pracovisko správne vykonalo opatrenia pre zníženie následkov spôsobených cestujúcim nepredvídateľnou udalosťou.

Dispečerský systém sleduje taktiež aktuálnu obsadenosť autobusu a teplotu vnútri autobusu (čl. 2.5), ako aj presnosť nadväzujúcich spojov, kde rozhoduje, či v prípade meškaní spoja bude autobus čakať na prípoj, alebo bude nadväznosť zabezpečená iným spôsobom.

#### **4. Štandard odbavenia cestujúcich, predaja cestovných dokladov**

Cieľom štandardu je stanoviť pravidlá pre odbavenie cestujúcich a predaj cestovných dokladov. Stanovuje miesta a spôsoby predaja cestovných dokladov.

##### **4.1. Spôsob predaja cestovných dokladov v ŽSK**

Cestovné doklady v ŽSK sa predávajú:

- u vodiča,
- v klientských centrách dopravcu (predaj dopravných kariet a dobíjanie kreditu),
- online (predaj dopravných kariet a dobíjanie kreditu)

Vozidlá štandardu ŽSK musia byť vybavené pokladnicou odbavovacieho a predajného zariadenia. Vodič pomocou nej zaistí predaj jednotlivých cestovných lístkov, nabitie tzv. elektronickej peňaženky na BČK. Vodič je povinný vydať cestujúcemu vždy správny a cenovo najvýhodnejší platný cestovný lístok z východiskovej do požadovanej cieľovej zastávky cestujúceho. Je povinný zaistiť, aby boli všetky zariadenia vo vozidle nastavené tak, aby cestujúci vždy dostal správny cestovný doklad. Uvedené platí aj pre bezplatnú prepravu.

Vodič predáva celý sortiment cestovných lístkov.

Vodič má povinnosť byť vybavený drobnými mincami a bankovkami tak, aby mohol v každom okamihu cestujúcemu prediť cestovný lístok, nabiť tzv. „elektronickú peňaženku“ na BČK a vrátiť príslušnú sumu pri prevzatí bankovky v hodnote 50 Eur.

## **5. Štandard dopravných výkonov**

### **5.1. Presnosť a pristavovanie vozidiel na zastávky**

Dopravca je povinný zaistiť, aby všetky spoje odchádzali z východiskovej zastávky včas. Za odjazd včas sa považuje odjazd s povolenou odchýlkou oproti cestovnému poriadku v rozmedzí 0 až +59 sekúnd v prípade východiskovej zastávky a v rozmedzí 0 až +179 sekúnd v prípade nácestnej zastávky. Predčasný odjazd spojov zo všetkých zastávok nie je dovolený.

Dopravcovi prevádzkujúcemu spoj sa odporúča zaistiť pristavenie vozidla na východiskovú zastávku minimálne 5 minút pred pravidelným odjazdom, pokiaľ je to technicky a prevádzkovo realizovateľné.

V prípade existujúcich alebo očakávaných dlhodobějších problémov s dodržiavaním cestovného poriadku je dopravca povinný informovať Objednavateľa, resp. ním povereného Integrátora a poskytnúť súčinnosť pri riešení problému.

### **5.2. Nadväznosť spojov**

Každý vodič autobusu musí byť vybavený služobným cestovným poriadkom platným pre daný spoj, s vyznačením nadväzností.

Dopravcovia sú povinní zaistiť, aby vodiči dodržiavali všetky pokyny uvedené v tomto služobnom cestovnom poriadku.

### **5.3. Povinnosti pracovníkov dopravcu**

Pracovníci dopravcu musia v kontakte s cestujúcimi vystupovať rozhodne, pritom však slušne, ústretovo a citlivo a nesmú byť na nich hrubí. Urážanie ostatných účastníkov cestnej premávky vodičom je neakceptovateľné.

Dopravca je povinný stanoviť jednotný „Dresscode Dopravcu“, stanovujúci jednotné požiadavky na obliekanie vodičov a informovať o ňom Objednavateľa alebo ním povereného Integrátora. Vodič je povinný túto normu oblečenia počas svojej pracovného výkonu rešpektovať.

Vodič a prípadne aj iný zamestnanec dopravcu je povinný informovať cestujúcich o všetkých neštandardných situáciách, ktoré počas prepravy nastanú, pričom ide najmä o mimoriadnosti v doprave. V takom prípade je vodič povinný čo najskôr poskytnúť cestujúcim informácie o približnej dobe čakania, prípadne aj o spôsobe, akým sa bude situácia riešiť.

Vodič je povinný zastaviť na každej stálej zastávke a umožniť výstup a nástup cestujúcich. V zastávkach „na znamenie“ zastavujú vozidlá určené na prepravu cestujúcich len, ak:

- a) sa nachádza na zastávke osoba
- b) na zastávke stojí iné vozidlo
- c) cestujúci vo vozidle návesť stlačením tlačidla signalizačného zariadenia
- d) stlačí cestujúci vo vozidle tlačidlo samooobslužného otvárania dverí
- e) je informačný systém vozidla v poruche
- f) požiada cestujúci vodiča o zastavenie na zastávke

Zastávky „na znamenie“ sú definované v platnom cestovnom poriadku. K zastávke „na znamenie“ musí vodič prichádzať takou rýchlosťou, aby dokázal vyhodnotiť situáciu na zastávke a v prípade potreby riadne a včas zastaviť. Vodič, ktorý zastávkou „na znamenie“ prechádza, musí dbať zvýšenej opatrnosti. Charakter zastávky „na znamenie“ nemá vplyv na povinnosť dodržiavať pravidelný odchod zo zastávky, daný schváleným cestovným poriadkom.

Vodič nesmie počas pobytu vo vozidle fajčiť.

#### **5.4. Mimoriadnosti v doprave**

Za mimoriadnosť v doprave spôsobené Dopravcom sa považuje najmä porucha vozidla, nespôsobilosť vodiča k ďalšej jazde, dopravná nehoda zapríčinená vodičom Dopravcu, nefunkčné odbavovacie a predajné zariadenie.

Za mimoriadnosť v doprave nezávislé na Dopravcovi sa považujú najmä poveternostné vplyvy, neprejazdnosť trasy apod.

Ak technický stav vozidla neumožňuje jeho ďalšiu jazdu, je v prípade, že do príchodu ďalšieho spoja s rovnakou trasou a rovnakou, alebo vzdialenejšou cieľovou stanicou chýba viac, než 20 minút, dopravca povinný zaistiť prepravu vozidlom s rovnakou alebo vyššou kapacitou z miesta predčasného ukončenia jazdy spoja, ako aj zabezpečiť pravidelný odchod náhradného spoja z východiskovej zastávky. Výnimkou z tejto povinnosti je situácia, kedy dojazdová doba zo stanoviska záložného vozidla na miesto predčasného ukončenia jazdy pravidelného spoja je väčšia, než 45 minút.

Každé mimoriadnosti v doprave, ako aj o spôsobe jej riešenia musí Dopravca viesť preukazné záznamy a ich prehľad posielat mesačne Objednávateľovi, alebo ním poverenému Integrátorovi.

## **5.5. Informačná povinnosť dopravcu**

Problematicu informovania cestujúcich pri presune, alebo zrušení zastávky rieši článok „Štandard zastávky“ tohto dokumentu. Informácia musí byť priebežne udržiavaná v čitateľnom stave. Po ukončení dočasnej zmeny v doprave je dopravca povinný skontrolovať odstránenie všetkých informačných materiálov, súvisiacich s touto zmenou a uviesť označníky zastávok a prípadne aj iné informačné plochy do stavu zodpovedajúcemu aktuálnemu cestovnému poriadku.

O dočasnej zmene vedenia trasy linky/liniek pri nezmenenom umiestení zastávok sú cestujúci dopravcom informovaní iba vtedy, ak zmena trasy spôsobí výrazné meškanie spojov. V takom prípade je dopravca povinný zaistiť informovanie cestujúcich najmenej deň vopred vyvesením informácie na dotknutých zastávkach.

Ak dopravca prevádzkuje webové stránky, je povinný udržiavať ich v aktualizovanej podobe. Dopravca je povinný stanoviť si vnútorný predpis pre vybavovanie sťažností. Ak vznikne potreba preveriť oprávnenosť sťažnosti cestujúceho/cestujúcich je dopravca povinný dodať Objednávateľovi, alebo ním splnomocnenému Integrátorovi svoje vyjadrenie ku sťažnosti do 15 dní od vyzvania Objednávateľom/Integrátorom.

## **ČASŤ B.**

### **Výhl'adové Technické a prevádzkové štandardy pre IDS ŽK**

#### **Úvod**

Technické a prevádzkové štandardy Integrovaného dopravného systému Žilinského samosprávneho kraja (ďalej IDS ŽK) špecifikujú min. náležitosti, ktoré je potrebné zo strany dopravcov naplniť kvôli zabezpečeniu prepravného výkonu na území IDS ŽK.

Okrem splnenia všetkých technicko prevádzkových štandardov ŽSK musí Dopravca, v prípade zapojenia sa do IDS ŽK rešpektovať aj nasledovné:

#### **1. Štandard zastávky**

Každá zastávka v rámci zóny integrovaného územia bude obsahovať aj dodatkovú tabuľku s logom IDS ŽK a čísla zóny.

Na informačnej tabuli je umiestený cestovný poriadok pre každú linku, ktoré predmetnú zastávku obsluhuje a telefónne číslo na infocentrum Dopravcu, prípadne Integrátora ak bude zriadené.

Povinný obsah informačnej tabuľe v rámci IDS ŽK:

- c) všetky platné cestovné poriadky liniek obsluhujúcich zastávku/stanicu (zastávkové vývesky pre regionálne linky prípadne aj celkové cestovné poriadky - nepovinné, podľa priestorových možností označníka) s označením budúcich tarifných zón radené pokiaľ možno vzostupne podľa ich číselného označenia v rámci IDS ŽK po riadkoch zľava doprava, cestovné poriadky liniek mimo IDS ŽK sú vyvesené vo formáte „CPSK“,
- d) výňatok z tarifných podmienok pre príslušnú tarifnú oblasť – nepovinné, podľa priestorových možností označníka,
- e) odkaz na možnosť získania informácií o IDS ŽK,

Bližšie rozdelenie zastávok a ich špecifikáciu stanoví Integrátor v rámci „Štandardu zastávok a označníkov pre IDS ŽK“.

## **2. Štandard vozidiel**

### **2.1. Vonkajšie označenie vozidiel**

Všetky vozidlá štandardu IDS ŽK musia byť vybavené v prednej časti vozidla funkčným osvetleným elektronickým informačným panelom umiestneným v hornej časti čelného okna cez celú jeho šírku, prípadne zabudovaným v karosérii vozidla, na jeho čele cez celú jeho šírku.

Presný vzhľad a obsah textu čelného elektronického informačného panelu je stanovený po vzájomnej dohode medzi Dopravcom a Integrátorom. Nad rámec štandardu označenia vozidla, uvedeného v časti A. tejto prílohy sa vyžaduje aj uvedenie trojčíslia stanoveného čísla linky.

Informácie na elektronických informačných paneloch alebo tabuliach musia byť vždy aktuálne a v zmysle dohodnutého platného označenia liniek IDS ŽK.

Každé vozidlo zapojené do IDS ŽK musí byť označené okrem samotného loga dopravcu aj logom Integrátora podľa ním predloženej špecifikácie.

## **2.2. Vybavenie vozidiel wifi technológiou**

Všetky vozidlá štandardu IDS ŽK musia byť vybavené wifi technológiou, ktorá bude musieť spĺňať Technické a prevádzkové štandary ŽSK (ďalej len „TPS ŽSK“).

## **2.3. Používanie klimatizácie**

Všetky vozidlá štandardu IDS ŽSK musia byť vybavené funkčnou klimatizáciou, ktorá bude musieť spĺňať Technické a prevádzkové štandary ŽSK (ďalej len „TPS ŽSK“).

Bližšiu špecifikáciu používania klimatizácie stanoví Integrátor v rámci „Teplotných štandardov pre IDS ŽK“.

## **2.4. Reklamná činnosť na vozidlách**

IDŽK ako organizátor dopravy si vyhradzuje právo využívať, pre svoje reklamné účely a marketingové aktivity, zverejnenie propagačných materiálov podľa potreby v interiéri vozidiel na miestach na to vyčlenených v zmysle TPS ŽSK.

## **2.5. Odbavovacie a predajné zariadenia**

Odbavovacie a predajné zariadenia vo vozidlách IDS ŽK musia obsahovať palubný počítač (riadiacu jednotku), terminál vodiča, tlačiareň cestovných dokladov a čítačku bezkontaktných čipových kariet. Základné komponenty systému môžu byť integrované do ľubovoľných celkov.

Medzi základné požiadavky na zariadenia patria:

- a) odbavenie v hotovosti s následným vytlačením kontrolného cestovného lístka,
- b) odbavenie cestujúcich podľa tarify IDS ŽK,
- c) akceptácia a kontrola nahratých predplatných časových cestovných lístkov na BČK,

- d) nákup predplatných časových cestovných lístkov v hotovosti alebo z elektronickej peňaženky na BČK,
- e) nabitie elektronickej peňaženky na BČK,
- f) nákup jednotlivých cestovných lístkov z elektronickej peňaženky na BČK s následným vytlačením kontrolného cestovného lístka,
- g) odmietnutie odbavenia BČK, ktorá sa nachádza na blackliste,
- h) pravidelná synchronizácia dát (blacklist) so systémom minimálne 1x denne,
- i) uchovávanie dát o predaji a odbavení, vrátane zasielania týchto dát ON-LINE pomocou GPRS alebo rýchlejšieho spôsobu komunikácie do CS,

Dátové toky a ďalší detailný popis zariadení budú stanovené v nadväznosti na aktuálny stav odbavovacích zariadení dopravcov zapojených do IDS v ŽK.

## **2.6. Informačný systém vo vozidle**

Všetky vozidlá štandardu IDS ŽSK musia byť vybavené vo vnútri vozidla pomocou vnútorného elektronického panelu, ktorá bude spĺňať TPS ŽSK.

## **2.7. Komunikácia s centrálnym dispečingom Integrátora**

V prípade, že súčasťou IDS ŽK bude i overenie dispečerského systému, každé vozidlo zaradené do tohto overovania musí byť vybavené palubným počítačom vybaveným modemom GPRS, ktorý zaisťuje komunikáciu medzi vozidlom a softvérom monitorovania prevádzky vozidiel prevádzkovaným dispečingom IDS ŽK.

## **2.8. Garancia nadväzností**

Základné pravidlá nadväzností a dispečerského riadenia budú riešené pomôckou „Garancia nadväzností IDS ŽK“, vydávanou na príslušné obdobie platnosti cestovného poriadku (spravidla od decembra do decembra nasledujúceho roku), a ku ktorej sú v priebehu platnosti cestovného poriadku vydávané dodatky. Pomôcka sa skladá z nasledujúcich častí:

- Časť A: „Kontakty“ obsahujúca telefonické spojenia na zodpovedných pracovníkov dopravcov,
- Časť B: „Základné pravidlá garantovania nadväzností v jednotlivých prestupných bodoch“.

Pomôcku „Garancia nadväzností IDS ŽK“ a jej zmeny zasiela organizátor IDS ŽK dopravcovi elektronicky alebo písomne na adresu kontaktnej osoby podľa zmluvy. Po preukázateľnom prevzatí pomôcky je dopravca povinný ju rešpektovať.

## **2.9. Centrálny dispečing Integrátora**

Centrálny dispečing Integrátora prevádzkuje Integrátor. Jeho úlohou je vykonávať dozor a podporovať bezproblémovú prevádzku na všetkých linkách IDS ŽK, predovšetkým dozeráť na dodržiavanie nadväzností medzi spojmi. Právomoci Centrálného dispečingu Integrátora voči jednotlivým dopravcom sú stanovené nižšie. Centrálny dispečing Integrátora je vybavený softvérovým systémom vyhodnocujúcim polohu vozidiel a automaticky informujúcim vodičov vozidiel o prípadnom meškaní prípojov alebo nadväzujúcich spojov.

Každé vozidlo musí byť vybavené palubným počítačom s komunikačným modemom GPRS, ktorý zaisťuje komunikáciu medzi vozidlom a softvérom Centrálného dispečingu Integrátora. Palubný počítač musí byť schopný komunikovať s odbavovacím a predajným zariadením.

Komunikácia medzi dispečingom a vodičmi prebieha buď vo forme textových správ, zasielaných na displej palubného počítača alebo odbavovacieho a predajného zariadenia, alebo prostredníctvom mobilného telefónu na špeciálne zriadenom telefónnom čísle dispečingu.

Zaslanie správy do vozidla nenahrádza povinnosť vodičov presvedčiť sa o príjazde nadväzujúcich spojov. Vodičom dáva predovšetkým informáciu o tom, či a ako dlho majú na omeškané prípoje vyčkávať. Informácie o prípojoch a nadväzujúcich spojoch sú uvedené v odbavovacom a predajnom zariadení.

Doprovca je zodpovedný za prevádzkyschopnosť a predovšetkým za správne nastavenie palubného počítača a GPRS modemu.

Doprovodca je povinný dodať Integrátorovi zoznam vozidiel s informáciami o ich registračných značkách, evidenčnom čísle vozidla a type vozidla. Pri zmene akéhokoľvek údajov je dopravca povinný:

- a) upraviť databázu v systéme,
- b) nahlásiť každú zmenu Integrátorovi.

Vozidlo je identifikované na základe uvedenia čísla linky, spoja, registračnej značky a čísla odbavovacieho a predajného zariadenia, ktoré musí vodič správne zadať pred pristavením vozidla na východiskovú zastávku.

## **2.10. Riadenie prevádzky**

Systém Centrálného dispečingu Integrátora automaticky vyhodnocuje a s cestovnými poriadkami porovnáva aktuálnu polohu vozidla. Pokiaľ systém zistí, že v niektorom prípade je nutné pozdržať odjazd vozidla, vyšle do vozidla textovú informáciu, ako dlho má vodič čakať. Táto informácia je zobrazená na displeji palubného počítača.

V prípade, že je potrebné pozdržať odjazd spoja o dlhší čas, než vyplýva z pomôcky „Garancia nadväzností IDS ŽK“, rozhodne o tom Centrálny dispečing Integrátora.

Vodič, resp. dispečer dopravcu je povinný rozhodnutie Centrálného dispečingu Integrátora rešpektovať. Čakacie lehoty budú vopred stanovené v dokumente „Garancia nadväzností IDS ŽK“.

V prípade, že zo strany dopravcu budú porušené pravidlá pomôcky „Garancia nadväzností IDS ŽK“, t.j. dôjde k nevyčkaniu na prípojný spoj, má Centrálny dispečing Integrátora právo rozhodnúť o vrátení spoja na miesto nevykonaného prestupu, prípadne urobiť také opatrenie, aby došlo k eliminácii komplikácií spôsobených cestujúcim.

V odôvodnených prípadoch má Centrálny dispečing Integrátora právo navrhnúť vykonanie odjazdu po inej trase alebo v inom čase, prípadne navrhnúť nevykonanie spoja. O takýchto prípadoch sú vedené záznamy doplnené odôvodnením rozhodnutia.

### **3. Školenie zamestnancov dopravcu**

Všetci prevádzkoví zamestnanci dopravcu, predovšetkým vodiči, musia byť preškolení a preskúšaní zo znalostí IDS ŽK.

Školenie i skúšky možno uskutočniť i korešpondenčnou alebo kombinovanou formou, čo znamená, že zamestnanci dostanú informačné brožúry a následne odpovedia na otázky priloženého testu znalostí.

Dopravca je povinný viesť a najmenej dva roky archivovať záznamy o preškolení a výsledkoch testov svojich zamestnancov o IDS ŽK a na vyžiadanie ich poskytnúť Integrátorovi.