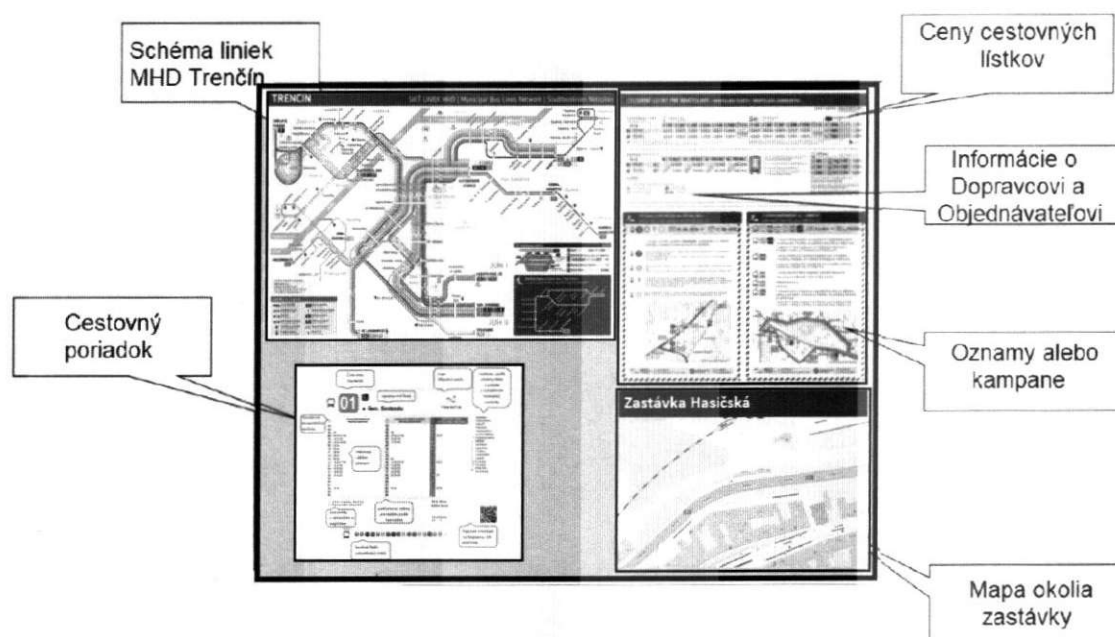




Obrázok 15 - Údaje vo vitríne na autobusových prístreškoch

3. Ďalšie súčasti a štandard vybavenia zastávky

Za ďalšie súčasti a štandard vybavenia zastávky sa (bez ohľadu na ich majiteľov) považuje nasledujúce:

- uzamykateľný informačný panel pevne spojený so zastávkovým prístreškom, obsahujúci ďalšie informácie pre cestujúcich, (vlastník prístrešku euroAWK, resp. Mesto Trenčín)
- prístrešok pre cestujúcich, (vlastník prístrešku euroAWK, resp. Mesto Trenčín)
- odpadkový kôš, (ak súčasť označníka tak správca Dopravca, ak samostatne stojací Mesto Trenčín)
- lavička, sedadlo, (mimo prístreška vlastník Mesto Trenčín, súčasť prístreška vlastník euroAWK, resp. Mesto Trenčín)
- prvky informačného a predajného systému (zabezpečuje Dopravca),
- elektronický informačný systém pre cestujúcich (zabezpečuje Dopravca).

Plocha na ktorej stojí cestujúci čakajúci pod prístreškom autobusovej zastávky musí byť v celej svojej šírke bezbariérová spojená s nástupnou plochou autobusovej zastávky. Nástupná plocha obsahuje varovný a vodiaci pás tak, ako to ukladá príslušná norma. Pred dopravným značením označujúcim začiatok zastávky je umiestnený po celej šírke nástupišt'a signálny pás.

Správu a údržbu prístreškov a priestorov v okolí prístreškov zabezpečujú za týmto účelom zmluvnené osoby alebo osoby poverené Mestom Trenčín, preto správa a údržba prístreškov, odpadkových košov a mobiliáru nie je predmetom Zmluvy s dopravcom.

4. Štandard zastávkového elektronického informačného systému

Cieľom štandardu je stanoviť základnú architektúru zastávkového informačného systému (ZIS) rozsah, štruktúru, spôsob zobrazovania dopravných informácií na elektronických informačných tabuliach a vybrané technické parametre za účelom zabezpečenia požadovanej kompatibility s dispečerským a riadiacim systémom (DRS). Štandard sa vzťahuje len pre ZIS ovládaný z DRS. ZIS umožňuje aj hlasové oznamovanie zobrazovaných informácií spúšťaním na dožiadanie.

Zastávkový elektronický informačný systém (ZIS), pozostáva z elektronických informačných tabúlí, ktoré podávajú cestujúcim pre príslušné prestupné miesto, zastávku dynamické dopravné informácie o:

- odchodoch spojov liniek (v reálnom čase, ak je takýto údaj dostupný),
- trase spojov,
- operatívnych dopravných informáciách,
- ďalších informáciách (napr. číslo nástupišťa).

ZIS sú prednostne vybavované prestupné uzly a prestupné zastávky. Počet a typy umiestnených tabúlí v zastávkach sa stanovuje individuálne a je závislý od miestnych podmienok.

Tento štandard rozoznáva z hľadiska poskytovaných dopravných informácií dva základné typy elektronických informačných tabúlí:

- centrálné tabule (ďalej len CT),
- zastávkové tabule (ďalej len ZT).

Elektronické informačné tabule

Dopravca je na pokyn Mesta Trenčín povinný podľa pokynov Mesta Trenčín umiestniť minimálne osem Zastávkových elektronických informačných tabúlí a sedem Centrálnych elektronických informačných tabúlí. Tieto musia byť plne funkčné a kompatibilné so systémom na komunikovanie umiestneným vo vozidlách. Za ich funkčnosť zodpovedá počas trvania zmluvy Dopravca. Po skončení trvania zmluvy ich Dopravca odovzdá do majetku mesta za 1€.

Elektronickými informačnými tabuľami sú prednostne vybavované prestupné uzly a prestupné zastávky. Rozloženie umiestnených tabúlí v zastávkach a konkrétne zastávky stanovuje objednávateľ a je závislý od miestnych podmienok. Nevyhnutné legislatívne povolenia na stavebné úpravy autobusových zastávok a stavebnú prípravu jednotlivých autobusových zastávok zabezpečí Mesto Trenčín. Dopravca na výzvu mesta Trenčín je povinný osadiť elektronickú informačnú tabuľu na pripravené miesto.

Centrálna elektronická informačná tabuľa (CT)

Zobrazuje dopravné informácie komplexne pre celý prestupný uzol, prípadne prestupnú zastávku. CT sú vyhotovené v obojstrannom prevedení. Názvy zastávok kde budú umiestnené: Autobusová stanica (1x); Gymnázium (1x); Hasičská (2x); Legionárska (2x); Braneckého (1x).

Zobrazovacia časť

Zobrazovanými údajmi na CT sú dopravné informácie:

- o odchodoch spojov:
 - číslo linky
 - smer (trasa) daného spoja,
 - čas odchodu spoja,
 - nástupište,
- presný čas,
- doplnkové informácie.

CT obsahuje minimálne osem riadkov, vrchné riadky sú určené pre zobrazovanie dopravných informácií o odchodoch spojov a spodný riadok pre zobrazenie doplnkových informácií. Minimálna výška jedného riadka je 70 mm.

Tabuľa má byť vytvorená technológiou vhodnou pre vonkajšie prostredie a čitateľnosť zabezpečená za každých poveternostných podmienok s automatickou kontrolou jasnosti v závislosti od intenzity slnečného svitu. Tabuľa musí umožňovať zobrazovanie statického či bežiacieho textu s podporou diakritických znamienok slovenského, prípadne iných jazykov podľa potreby. Tabuľa vo vrchnej časti, nad zobrazovacou plochou dopravných informácií, obsahuje pevný popis, vid'. obr. 16.

Riadok zobrazujúci dopravné informácie musí umožniť zobraziť minimálne 30 alfanumerických znakov.

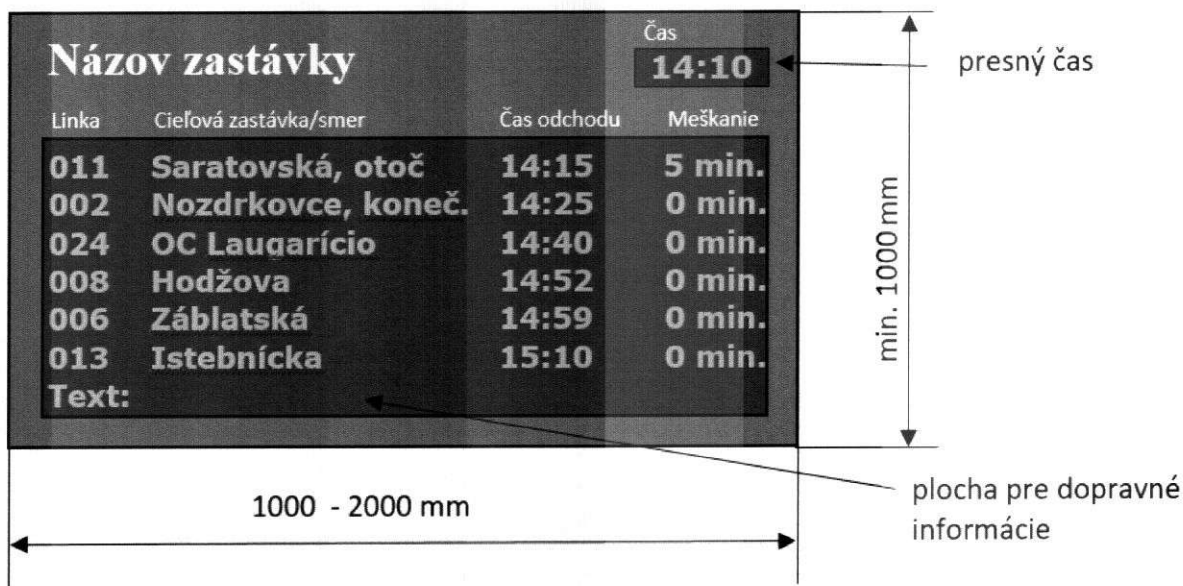
Plocha pre dopravné informácie o odchodoch spojov má zobrazovať minimálne nasledovné informácie:

- **linka** (min. 3 znaky),
- **smer** (min. 20 znakov),
- **nástupište** (min. 2 znaky),
- **čas odchodu** (5 znakov):
 - <1 min. (v tvare: 1 min.),
 - od 1 min. do 15 min. v minútových intervaloch (v tvare: MM min.),
 - nad 15 min. (v tvare: HH:MM),

Digitálne zobrazenie presného času o primeraných rozmeroch má byť umiestnené v pravom hornom rohu tabule. Doplnkové informácie sa zobrazujú na spodnom riadku tabule formou voliteľného testu, ide o bežiaci text vložený cez aktualizáciu správy. Ak nie je vložený žiaden text, môže aj spodný riadok slúžiť na zobrazenie informácií o odchodoch spojov.

Nadpisy v záhlaví CT sú okrem slovenského jazyka uvedené aj v anglickom ekvivalente:

- Linka/Line,
- Smer/Destination,
- Nástupište/Platform,
- Odchod/Departure.



Obrázok 16 - Orientačný náčrt centrálnej tabule

Zastávková elektronická informačná tabuľa (ZT)

ZT zobrazujú dopravné informácie pre konkrétnu zastávku, nástupište v obojstrannom prevedení. Názvy zastávok kde budú umiestnené : Saratovská ZŠ (1x); Saratovská pri parku (1x); Zlatovská (1x); Sihot' IV (1x); Nemocnica (2x); Mateja Bela (1x); Gen. Svobodu (1x).

Zobrazovacia časť

Zobrazovanými údajmi na ZT sú dopravné informácie:

- o odchodoch spojov:
 - číslo linky,

- smer daného spoja,
- čas odchodu spoja,
- presný čas,
- doplnkové informácie.

ZT obsahuje minimálne štyri riadky, vrchné riadky zobrazujú dopravné informácie o odchodoch spojov a spodný riadok zobrazuje doplnkové informácie. Minimálna výška jedného riadka je 70 mm.

Tabuľa má byť vytvorená technológiou vhodnou pre vonkajšie prostredie a čitateľnosť zabezpečená za každých poveternostných podmienok s automatickou kontrolou jasú, v závislosti od intenzity slnečného svitu. Tabuľa musí umožňovať zobrazovanie statického, či bežiacieho textu, s podporou diakritických znamienok slovenského, prípadne iných jazykov podľa potreby. Tabuľa vo vrchnej časti, nad zobrazovacou plochou dopravných informácií, obsahuje pevný popis, vid'. obr. 17.

Riadok zobrazujúci dopravné informácie musí umožniť zobraziť minimálne 28 alfanumerických znakov.

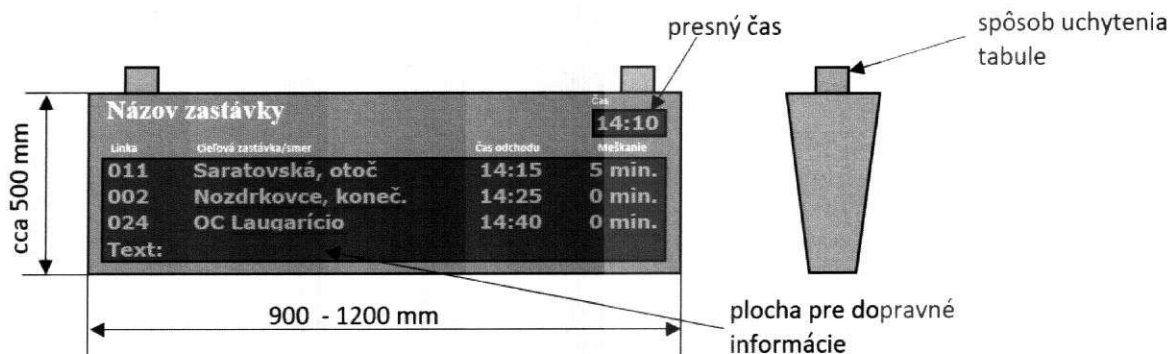
Plocha pre dopravné informácie o odchodoch spojov má zobrazovať nasledovné informácie:

- **linka** (min. 3 znaky),
- **smer** (min. 20 znakov),
- **presný čas odchodu** (5 znakov):
 - <1 min. (v tvare: 1 min.),
 - od 1 min. do 15 min. v minútových intervaloch (v tvare: MM min.),
 - nad 15 min. (v tvare: HH:MM),

Digitálne zobrazenie presného času o primeraných rozmeroch má byť umiestnené v pravom hornom rohu tabule. Doplnkové informácie sa zobrazujú na spodnom riadku tabule formou voliteľného textu, ide o bežiaci text vložený cez aktualizáciu správy. Ak nie je vložený žiaden text, môže aj spodný riadok zobrazovať informácie o odchodoch spojov.

Nadpisy v záhlaví CT sú okrem slovenského jazyka uvedené aj v anglickom ekvivalente:

- Linka/Line,
- Smer/Destination,
- Odchod/Departure.



Obrázok 17 - Orientačný náčrt zastávkovej tabule

Komunikácia medzi DRS a elektronickými informačnými tabuľami, režimy ich prevádzky

Vzájomná komunikácia medzi DRS a tabuľami CT, resp. ZT sa zabezpečuje zasielaním aktualizčných správ z DRS do jednotlivých tabuľ prostredníctvom GSM/GPRS, prípadne klasickým káblovým spojením v prípade, ak bude táto možnosť realizovateľná. V prípade ak je ZT podriadená CT tak prostredníctvom CT sa informácie ďalej distribuujú do jednotlivých ZT.

Komunikácia medzi DRS a tabuľami musí taktiež umožňovať inverznú komunikáciu, napr. sledovanie obsahu zobrazovaného na tabuliach, získavanie hlásení o stave tabuľ.

Informácie, ktoré slúžia k primárnemu účelu tabule (informovanie cestujúcich o odchode daného spoja) budú získavané z dvoch zdrojov:

- selektívneho grafikonu uloženého v priemyselnom PC v každej tabuli – offline informácia,
- alebo z aktualizáčnej správy prijatej CT, resp. ZT prostredníctvom dostupného pripojenia – online informácia. V prípade, ak je ZT podriadená CT, bude zabezpečený prenos požadovaných informácií z CT do jednotlivých ZT.

CZ a ZT majú umožniť štyri prevádzkové režimy (Online, Offline, Error a Stand-by).

- V online režime tabuľa zobrazuje údaje prevzaté z grafikonu uloženého v priemyselnom PC, ak však DRS zaznamená odchýlky skutočných časov od aktuálneho grafikonu (napr. na základe informácie z palubného počítača autobusu), zašle aktualizčnú správu, ktorá aktualizuje dotknuté údaje zobrazované na tabuli,
- v offline režime tabuľa preberá celý zobrazovaný obsah len z grafikonu uloženého v priemyselnom PC,
- v režime Error sa tabuľa nachádza vtedy, ak pri inicializácii, alebo počas prevádzky, nastane akákoľvek chyba v tabuli, ktorá znemožňuje fungovanie v Online či Offline režime,

- v režime Stand-by sa tabuľa nachádza v zadanom čase, počas ktorého sa nepredpokladá potreba zobrazovať žiadne údaje, akákoľvek činnosť tabule je vypnutá a riadiaci počítač vyčkáva na čas, v ktorom sa opätovne tabuľa zapne pred zobrazením odchodu prvého spoja.

ŠTANDARD DOPRAVNÝCH VÝKONOV A PREVÁDZKY ZÁLOHY

1. Štandard prevádzky zálohy

Prevádzkovou zálohou v cestnej doprave sa rozumie vozidlo vrátane vodiča pripravené vykonávať prepravu bezprostredne po ohlásení výpadku. V prípade zabezpečenia zálohy veľkým/kĺbovým autobusom je potrebné mať aj dostatočný počet vodičov s oprávnením viesť vozidlo tejto kategórie (DE). Za prevádzkovú zálohu sa nepovažuje vozidlá, ktoré sú v stave údržby a opráv.

Odporúča sa, aby dopravca udržiaval prevádzkovú zálohu pre prípad výpadku vo výške minimálne 3% z celkového počtu vozidiel potrebných v daný deň na prepravu cestujúcich v MHD TN. Dopravca prevádzkujúci MHD TN musí mať pre prípad výpadku zabezpečenú prevádzkovú zálohu minimálne jedným vozidlom.

Mimoriadne udalosti v doprave

Mimoriadne udalosti v doprave spôsobené dopravcom

Ide o také udalosti v doprave, ktoré boli spôsobené dopravcom. Predovšetkým ide o nevypravenie spoja, poruchu vozidla, nespôsobilosť vodiča k výkonu práce, dopravná nehoda zavinená vodičom pri realizácii výkonu v rámci MHD TN, nefunkčný tarifno-vybavovací systém,, atď.

Mimoriadne udalosti v doprave nezávisle od dopravcu

Sú také udalosti, ktoré neboli spôsobené dopravcom. Ide hlavne o udalosti, pri ktorých sa dopravná komunikácia stane neprejazdnou (dopravná nehoda nezavinená vodičom vozidla dopravcu, uzavretie dopravnej komunikácie, mimoriadny odklon dopravy, vyššia moc atď.), alebo z dôvodu nepriaznivých klimatických podmienok, alebo inej udalosti napr. strata nadväznosti nezavinená dopravcom, atď.

V prípade, že sa vyskytne mimoriadna udalosť počas vykonávania spoja, dopravca je povinný vykonať také opatrenia, aby sa negatívne dopady na cestujúcu verejnosť minimalizovala. Pri vzniku mimoriadnej udalosti v doprave je vodič vozidla povinný vykonať všetky opatrenia, ktoré stanovuje interný predpis dopravcu a neodkladne zabezpečiť informovanosť a bezpečnosť všetkých cestujúcich.

V prípade, že technický stav vozidla dovoľuje dojazd do najbližšej konečnej zastávky, vodič pokračuje v jazde a dopravca zabezpečí výmenu vozidla buď priamo na trase, alebo v konečnej/východiskovej zastávke. V prípade, že vozidlo s technickou poruchou má vykonať následný spoj z konečnej zastávky, dopravca musí zabezpečiť včasný odchod následného spoja iným vozidlom, ak je to z časového a územného rozsahu možné (napríklad presun náhradného vozidla na konečnú zastávku). Ak sa cestná komunikácia stane neprejazdnou o náhradnej trase operatívne rozhodne dispečing dopravcu, pričom túto skutočnosť oznámi objednávateľovi. Pri voľbe náhradnej trasy sa prihliada na to, aby odchýlka od pôvodnej trasy bola čo najmenšia. Vodič je o vzniknutej zmene povinný neodkladne informovať cestujúcich. Rozsah a spôsob informovania určí Mesto Trenčín.

Vypravenie náhradného spoja, zabezpečenie náhradnej prepravy v MHD TN:

- V prípade vzniku mimoriadnej udalosti, ak ďalší spoj idúci po rovnakej trase má odchod o viac ako 15 min., je dopravca povinný vypraviť záložné vozidlo čo najskôr, najneskôr do 15 minút. O skutočnosti vypravenia náhradného spoja informuje dispečing dopravcu objednávateľa. Vzniknutý výkon v súvislosti s vykonaním spoja bude považovaný za oprávnený.
- V prípade vzniku mimoriadnej udalosti nezávislej od dopravcu, ak ďalší spoj idúci po rovnakej trase má odchod o menej ako 15 min, nie je dopravca povinný vypraviť záložné vozidlo. Vzniknutý výkon v súvislosti s vykonaním spoja nebude považovaný za oprávnený.
- V prípade vzniku mimoriadnej udalosti závislej od dopravcu, je dopravca povinný vypraviť záložné vozidlo čo najskôr, najneskôr do 15 minút. Vzniknutý výkon v súvislosti s vykonaním spoja nebude považovaný za oprávnený.

2. Zabezpečenie dopravy podľa cestovného poriadku

Doprovca je povinný zabezpečiť všetky svoje v celej dĺžke, ktoré má podľa platného cestovného poriadku vykonať. Všetky spoje musia byť prevádzkované výlučne na trase stanovenej aktuálnym cestovným poriadkom a musia obslúžiť všetky stanovené zastávky v správnom poradí. Dopravca nesmie bez objektívnej príčiny skrátiť alebo zmeniť trasu spoja, ako aj zmeniť časy odchodov a príchodov zo zastávok. Vozidlo MHD, ktoré bude mať prejazd z konečnej zastávky na začiatočnú zastávku linky v rámci zabezpečenia spoja bude vozidlo

vedené pod výkonovými kilometrami. V prípade prejazdu vozidla MHD z konečnej zastávky do depa a opačne nejde o výkonové kilometre.

Presnosť dodržiavania cestovných poriadkov

Dopravca je povinný zabezpečiť, aby všetky spoje zo zastávok odišli presne podľa platného cestovného poriadku. Pod presnou prevádzkou sa rozumie taká, pri ktorej spoje v sledovaných obdobiach dodržiavajú presné, pri odchode zo začiatkových alebo z nácestných zastávok, časové údaje, uvedené v cestovných poriadkoch, prípadne s dovolenou časovou odchýlkou. Skorší odchod vozidla zo zastávky, ako je uvedené v cestovnom poriadku, nie je povolený.

Tolerovaná časová odchýlka odchodu zo začiatkovej zastávky s časovými údajmi v cestovnom poriadku MHD TN je 0 minút (tolerancia +0:00 až 0:59 min).

Ak nezabezpečí Dopravca odchod zo zastávky načas a ani v rámci tolerovanej časovej odchýlky, okrem preukázanej situácie pri zníženej priepustnosti cestnej siete, môže Mesto Trenčín Dopravcovi udeliť finančnú pokutu.

Nadväznosti spojov

Negarantované: sú nadväznosti, pri ktorých existuje medzi spojmi toho istého druhu dopravy alebo viacerých druhov dopravy dostatočný čas na prestup avšak nadväzný spoj nemá povinnosť čakať na prípojný spoj.

Negarantované nadväznosti sa neuvádzajú v cestovných poriadkoch liniek.

Čiastočne garantované: sú nadväznosti, pri ktorých má nadväzný spoj v prípade meškania prípojného spoja povinnosť čakať na zmeškaný prípojný spoj stanovený čas. Dopravca je povinný uviesť informáciu o čiastočne garantovaných nadväznostiach priamo v cestovných poriadkoch príslušných liniek. Ide hlavne o nadväznosť na vlakovú dopravu a MHD. Vid' príklad:

Príchod vlaku smer Žilina - 6:33 hod. odchod MHD linky č. 2 - 6:35. V prípade meškania vlaku, vozidlo MHD musí počkať na cestujúcich z príchodu vlaku.

3. Záznam o prevádzke vozidla

Každé vozidlo prevádzkované na linkách v rámci MHD TN, musí byť vybavené záznamom o prevádzke vozidla, ktoré musí obsahovať minimálne nasledovné údaje:

- meno vodiča (vodičov),
- obchodný názov dopravcu,
- evidenčné číslo, alebo registračnú značku vozidla,
- linku a poradové (kurzové) číslo vozidla,
- časy nástupu a ukončenia služby vodiča, alebo odchodu a príchodu vozidla do vozovni, alebo garáží,
- všetky meškania a mimoriadnosti v doprave.

Všetky údaje je vodič povinný vyplniť pravdivo a včas. Záznam o prevádzke vozidla je vodič povinný na požiadanie predložiť oprávnenému pracovníkovi objednávateľa na kontrolu.

Dopravcovia sú povinní počas obdobia minimálne dvoch rokov všetky záznamy o prevádzke vozidla archivovať a v prípade potreby poskytnúť na kontrolu objednávateľovi. Okrem záznamu o prevádzke vozidla je možné získavať údaje o prevádzke vozidla aj z palubných počítačov vozidiel.

Každý vodič (autobus), musí byť vybavený platným cestovným poriadkom, prípadne služobným cestovným poriadkom. Dopravca je povinný zabezpečiť, aby vodiči dodržiavali všetky pokyny uvedené v služobnom cestovnom poriadku. Dopravca je povinný zabezpečiť, aby vodiči správne nastavili prihlásenie svojej služby do palubného počítača, ktorým je vozidlo vybavené.

4. Zariadenie na sledovanie vozidla

Každé vozidlo je vybavené zariadením na sledovanie polohy podľa GPS súradníc a odchýlke od CP. Informácie sú archivované a Dopravca poskytne počas celej platnosti zmluvy objednávateľovi trvalý nepretržitý vzdialený prístup do dispečerského systému tak, aby si objednávateľ vedel kedykoľvek získať potrebné informácie aj s možnosťou ich exportu a tlače. Dopravca sprístupní online dátové rozhranie s aktuálnymi údajmi o polohe a prípadných odchýlkach od CP. Formát týchto dát musí zodpovedať štandardom v tejto oblasti. Prístup tretích strán k týmto dátam bude odsúhlasovať objednávateľ.

Dopravca sprístupní objednávateľovi online monitoring všetkých vozidiel MHD, za účelom kontroly plnenia zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme. Dopravca je povinný sprístupniť dáta v elektronickej podobe umožňujúcej analytické spracovanie poskytnutých dát. Formát súborov musí umožňovať prácu v programoch Microsoft excel. Dopravca zabezpečí objednávateľovi prístup do online monitoringu a k požadovaným dátam tak, že budú objednávateľovi dostupné nepretržite, 24 hodín denne na elektronicky dostupnom mieste.

5. Správanie sa pracovníkov dopravcu k cestujúcim

Pracovníci dopravcu (najmä vodiči, zamestnanci informačných kancelárií, predajných miest, informátori a dispečeri) sa musia k cestujúcim správať slušne, ochotne. Vodiči nesmú byť hrubí na cestujúcich. Vodič nesmie cestujúcich obťažovať komentovaním dopravnej situácie a urážkami ostatných účastníkov cestnej premávky. Vodič počas pobytu vo vozidle nesmie fajčiť a obťažovať cestujúcich hlasnou zvukovou reprodukciou.

Vodič je povinný vylúčiť cestujúceho z prepravy, ak cestujúci napriek upozorneniu nedodržiava Prepravný poriadok, Zmluvné prepravné podmienky, Tarifu, alebo nerešpektuje pokyny a príkazy zodpovednej osoby dopravcu.

Vodič, prípadne iný zamestnanec dopravcu, je povinný informovať cestujúcich o všetkých neštandardných situáciách, ktoré počas prepravy nastanú. Najmä ak ide o mimoriadnosti v doprave. V takomto prípade je vodič povinný čo najskôr poskytnúť cestujúcim približne informáciu o dĺžke čakania, meškania, prípadne o spôsobe, ako sa situácia bude riešiť.

Pri zastavovaní na zastávkach je vodič povinný zastaviť čelom vozidla pri označníku, a nadísť vozidlom čo najtesnejšie k hrane nástupišťa, výstupišťa. Na zastávke môžu zastaviť súčasne maximálne dve vozidlá. Ak je na zastávke dostatočný priestor, môže tam zastaviť aj tretie a ďalšie vozidlo, ktorého vodič môže umožniť cestujúcim nástup a výstup. Pre vodiča tretieho a ďalšieho vozidla, ktorého zastávka nebola konečnou, je povinný v takomto prípade opätovne zastaviť vozidlo pri označníku zastávky a umožniť nástup cestujúcim.

Na zastávkach, kde podľa cestovného poriadku celodenne zastavujú vozidlá liniek len na znamenie, je vodič povinný zastaviť vždy, ak sa na zastávke nachádza stojaca osoba, alebo ak cestujúci, ktorý je vo vozidle dal včas pomocou príslušného signalizačného zariadenia požiadavku na zastavenie.

6. Informačné povinnosti dopravcov

Vo všetkých prípadoch informovania cestujúcich dopravcom o dočasných zmenách v doprave (napr. výluková činnosť) musí byť využitá jednotná grafická úprava podľa vzoru určeného objednávatelom a informačný materiál musí byť priebežne kontrolovaný, aktualizovaný a udržiavaný v čitateľnom stave. Objednávateľ môže v opodstatnených prípadoch povoliť výnimky grafického vzhľadu informačných materiálov.

Po ukončení dočasnej zmeny v doprave je dopravca povinný skontrolovať odstránenie všetkých informačných materiálov súvisiacich so zmenou a uviesť označníky zastávok, prípadne iné informačné plochy do stavu zodpovedajúceho aktuálnemu smerovaniu liniek a cestovných poriadkov.

Doprovca je povinný na žiadosť objednávateľa zabezpečiť informovanie cestujúcich aj v prípade zmien väčšieho rozsahu.

O dočasnej zmene vedenia trasy linky, alebo liniek pri nezmenenom umiestnení zastávok sú cestujúci informovaní dopravcom iba vtedy, ak spôsobí nedodržanie nadväznosti v prestupných uzloch. V takomto prípade je dopravca povinný zabezpečiť informovanie cestujúcich vyvesením informácií na dotknutých zastávkach najmenej 1 deň vopred.

Za zverejňovanie cestovných poriadkov je zodpovedný dopravca². Cestovné poriadky sa na zastávkach umiestňujú len na plochy na to určené. Na ploche pre umiestnenie cestovných poriadkov nesmú zostávať neplatné cestovné poriadky.

² § 15 ods. 5 zákona č. 54/2012 Z. z. o cestnej doprave, § 87, vyhlášky 351/2010 Z. z. o dopravnom poriadku dráh

ŠTANDARD PREDAJA CESTOVNÝCH DOKLADOV, INFORMAČNÝCH CENTIER, VYBAVENIA A KONTROLY

Cieľom štandardu je stanoviť pravidlá pre jednotný spôsob tarifyného vybavenia cestujúcich a predaja cestovných dokladov.

1. Predaj predplatných cestovných lístkov

Predajom predplatných cestovných lístkov MHD TN sa rozumie vystavovanie príslušných typov preukazov formou BČK, podľa preukázaného a overeného nároku cestujúceho a predaj kupónov (elektronických) oprávňujúcich cestujúcich k využívaniu služieb v rámci MHD TN na základe ich platnosti.

Vydávanie preukazov- BČK zabezpečujú v MHD TN dopravcovia vo svojich IPC, alebo cez e-shop a poštou/kuriérom. V prípade požiadavky cestujúceho na zaslanie BČK poštou sa pripúšťa možnosť, že platbu za doručenie kuriérom si hradí cestujúci.

2. Druhy cestovných lístkov v MHD

Jednotlivé druhy CL, ich forma, spôsob predaja a úhrady je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Druh CL	Forma (nosič) CL			Spôsob predaja		Spôsob zaplataenia	
	Papier	BČK(mestská/ PAD)	Mobilná aplikácia	Predpredaj (IPC, internet atď.)	Predaj pri nástupe do vozidla	Hotovosť	Elektronická peňaženka (BČK, mobilná aplikácia), EMV platobná karta, SMS
Jednorazový CL	Áno	Áno	Áno	Nie	Áno	Áno	Áno
Časový CL	Nie	Áno	Áno	Áno	Áno	Áno	Áno

Dopravca počas kontraktu s objednávateľom – Mestom Trenčín musí uvažovať s celodenným cestovným lístkom (s možnosťou prestupovania na ľubovoľnú linku MHD, a PAD v rámci územia mesta Trenčín), kde cestujúci si zakúpi lístok u vodiča. Lístok bude obsahovať QR kód, ktorý bude slúžiť na označenie si cesty na odbavovacom zariadení. Táto možnosť platby bude počas kontraktu oznámená dopravcovi v dostatočnom časovom predstihu od objednávateľa Mestom Trenčín.

3. Spôsoby predaja cestovných dokladov

Cestovný doklady používané v MHD TN sú predávané nasledujúcimi spôsobmi:

- v informačných a predajných centrách,
- prostredníctvom internetového predaja,
- predaj u vodiča,
- prípadne inou formou progresívneho spôsobu predaja (dopravné karty, platba aplikáciou, platba platobnou (bankovou) kartou, platba mobilom).

Dopravca pri vydávaní lístkov a BČK v MHD TN, musí zabezpečiť spoľahlivé overenie nároku na zľavu a jeho preukázanie.

Informačné a predajné centra (IPC)

IPC sú základným detašovaným pracoviskom MHD TN v oblasti predaja cestovných dokladov a poskytovania informácií. Cestujúcim musia poskytovať nasledovný servis:

- predaj kompletného sortimentu dopravných kariet BČK,
- dobíjanie kreditu na BČK,
- informácie o cestovaní v MHD TN,
- bezplatné pripojenie na Wifi v priestore IPC, funkčne minimálne počas otváracích hodín IPC,
- informácie o zmenách v doprave,
- zberné miesto pre návrhy a sťažnosti od občanov,
- predaj doplnkového sortimentu a suvenírov,
- bezbariérový prístup.

Umiestnenie: Minimálne jedna kamenná prevádzka na území Centra Mesta Trenčín s minimálne dvoma miestami, ktorých otvorenie bude operatívne reagovať na dopyt a návštevnosť zo strany cestujúcich. Čakacia doba návštevníka klientskeho centra nesmie byť dlhšia ako 15 minút (neplatí pre nárazové príchody návštevníkov a prípady, kedy sú otvorené všetky dve klientske miesta).

Otváracia doba každého IPC vychádza z potrieb občanov mesta, avšak minimálna otváracia doba je (PO-PIA 09:00-17:00 s výnimkou, na ktoré prípadne štátny sviatok). IPC musia byť vybavené potrebným hardvérom a softvérom a všetkými informačnými a propagačnými materiálmi. Všetky IPC musia umožňovať platby za služby hotovostným a aj bezhotovostným spôsobom.

Predaj vo vozidle

Spôsob predaja a sortiment cestovných lístkov predaných vo vozidle stanovuje objednávateľ. Každé vozidlo je vybavené elektronickou pokladnicou a vodič je povinný predávať všetky druhy lístkov v súlade s platnou tarifou a sortimentom cestovných lístkov (je tiež možné, aby vozidlo bolo vybavené iným predajným zariadením napr. samoobslužným automatom).

Predaj cez internet

V rámci zlepšovania služieb pre cestujúcich je zavedený:

- predaj BČK (aj s možnosťou doručenia na adresu),
- dobíjanie BČK,
- predaj vybraných druhov cestovných lístkov cez internet.

Táto výhodná forma predaja umožňuje zvýšiť pohodlie cestujúcich pri nákupe BČK ako aj dobíjanie BČK a znížiť preťaženosť IPC a miest provízneho predaja. Elektronický cestovný lístok zakúpený cez internet bude aj možné stiahnuť do mobilu a pre označenie CL pri nástupe do vozidla použiť mobilný telefón.

Predaj cestovných lístkov cez mobilnú aplikáciu

Dopravca je povinný poskytovať všetku technickú súčinnosť pre zavedenie a prevádzkovanie predaja cestovných lístkov prostredníctvom mobilnej aplikácie.

4. Prepravná kontrola

Kontrolu cestovných dokladov a cestovných lístkov vykonáva oprávnená osoba dopravcu v súlade s Prepravným poriadkom MHD TN. Oprávnenou osobou je vodič, revízor alebo iný člen osádky vozidla. Papierové cestovné lístky môžu byť oprávnenou osobou dopravcu kontrolované vizuálnou formou (napr. v prípade nepoužívania QR kódov na papierovom cestovnom lístku).

Revízor pri kontrole elektronických a predplatných cestovných lístkov používa technické zariadenie, ktoré musí umožniť minimálne nasledovné:

- Komunikáciu s kartami typu Mifare Classic, Mifare Desfire EV1 a Mifare Desfire EV2 v súlade s platnými technickými štandardami vyčítanie a zobrazenie údajov uložených na karte,
- overenie platnosti elektronického cestovného lístka,
- overenie platnosti predplatného cestovného lístka,
- uschovať dáta o kontrolovaných cestovných lístkov a kartách,

Dopravca zabezpečí minimálne štyroch aktívnych zamestnancov (revízorov) vo výkone, ktorí budú denne vykonávať kontroly zakúpenia cestovných lístkov na linkách MHD TN. Počas víkendu a sviatku zabezpečí minimálne dvoch aktívnych zamestnancov (revízorov) vo výkone. Dopravca zabezpečí motivačné nastavenie mzdy v závislosti od počtu skontrolovaných cestujúcich, počtu udelených pokút a výšky sumy vybranej za pokuty. Minimálny počet skontrolovaných cestujúcich, udelených pokút a výšku sumy vybranej za pokuty určí Mesto Trenčín. Informáciu o počte skontrolovaných cestujúcich zasiela Dopravca Mestu Trenčín v mesačných výkazoch.