

Příloha č. 8 Služby související s provozováním veřejných služeb v přepravě cestujících Plzeňský kraj, Karlovarský kraj

1. Zaměstnanci dopravce

Doprovce zajistí, že všichni zaměstnanci Dopravce působící na spojích provozovaných při plnění této Smlouvy, zejména strojvedoucí, vlakvedoucí, průvodčí, pracovníci ve výdejně jízdenek budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností oblečeni do stejnokroje dle následujících minimálních požadavků (jedná se výhradně o výstrojové součásti označené neodstranitelným logem společnosti, které jsou určeny výhradně k nošení při plnění pracovních povinností):

- Kalhoty (popř. sukně) letní/zimní – dlouhé
- Košile krátký/dlouhý rukáv (v případě strojvedoucích možné triko s límečkem)
- Vázanka nebo šátek (není povinné u strojvedoucích)
- Uzavřená obuv (bez loga)

Stejnokroj bude nošen na všech spojích během plnění předmětu této Smlouvy. Každý zaměstnanec nastupuje do práce ve služebním stejnokroji a po celou dobu přepravního výkonu dbá o svůj zevnějšek.

2. Zajištění prodeje jízdenek a prostorů pro cestující

Kontaktní místa IDPK/IDOK a prostory pro cestující

Kontaktní místa IDPK/IDOK budou zajištěna ve vybraných železničních zastávkách a stanicích. Základním účelem kontaktního místa IDPK/IDOK je zajištění prodeje jízdních dokladů (jedná se o prodejní místa dopravce) a informování cestujících.

- Stříbro
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 5:15 – 15:45, sobota 7:15 – 16:45, neděle 7:15 – 17:45
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Planá u Mar. Lázní
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba 6:35 – 19:10 denně
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Mariánské Lázně
Kontaktní místo IDPK/IDOK, minimální otevírací doba 5:20 – 19:10 denně.
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- Cheb
Kontaktní místo IDOK, minimální otevírací doba 4:00 – 23:00 denně.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Sokolov
Kontaktní místo IDOK, minimální otevírací doba 5:40 – 19:10 denně.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Chodov
Kontaktní místo IDOK, minimální otevírací doba pracovní den 5:30 – 17:05, sobota 6:00 – 17:05, neděle 6:00 – 17:05.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Karlovy Vary
Kontaktní místo IDOK, minimální otevírací doba 4:20 – 23:00 denně.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

Alternativní možnosti prodeje jízdenek

Dopravce zajistí kromě výše uvedených možností koupě jízdních dokladů též možnost jejich koupě v e-shopu přes internet (v případě požadavku Objednatele PK nebo Objednatele KK).

Informační služby

Informační služby musí zahrnovat bezplatné informování o spojení v rozsahu veřejné dopravy v České republice (autobusové, železniční, případně jiné) dle informací zveřejněných na <http://jizdnirady.idnes.cz/> nebo na jiném, Objednatelem PK nebo Objednatelem KK určeném obecném informačně-dopravním webu. Vytištění vyhledaného spojení, nebo tisk jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit max. částkou 3 Kč za jednu stranu A4.

Kontaktní místa IDPK/IDOK musí zajistit služby spojené s vydáváním Plzeňské karty ve smyslu definice dle přílohy č. 9 Smlouvy a jejím dobíjením (vč. zajištění funkcionalit spojených s mobilní aplikací Virtuální karta). Kontaktní místa IDPK/IDOK budou vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard) tak, aby umožňovala cestujícím zakoupení předplatného jízdného IDPK/IDOK všech druhů také prostřednictvím těchto platebních karet. Kontaktní místo může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Dopravce.

3. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Dopravce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linky s alespoň jedním číslem celostátní pevné sítě a alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM. Dopravce je povinen zajistit, že telefonní informační linky budou v provozu každý den Doby plnění po celou dobu provozu Dopravce (tedy vždy od doby vyjetí prvního spoje do doby ukončení jízdy posledního spoje daného dne), leda by k přerušování jejich provozu došlo z důvodů, které dopravce nemohl ovlivnit.

S ohledem na provoz v rámci dispečinku IDPK/IDOK je Dopravce povinen zabezpečit spojení s jednotlivými vozidly a získávat informace o aktuální poloze vozidla také prostřednictvím tohoto dispečinku.

Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle této Smlouvy. Dopravce je povinen ve vlacích informovat cestující o internetové adrese této webové stránky.

Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 18 hodin. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že reakční doba platí pro dotazy ke spojení, tarifům a službám Dopravce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů. Dopravce je povinen zajistit, že operátoři telefonních informačních linek i obsluha elektronické adresy budou schopni poskytovat detailní informace o přepravních službách Dopravce, zejména informace o jízdách, řádech, tarifech a přepravních podmínkách. Ve vztahu k těmto informačním médiím se neuplatní povinnost Dopravce informovat cestující v rozsahu odpovídajícím celé ČR a spojení dle webu <http://jizdnirady.idnes.cz/>.

Dopravce má povinnost umístit na své webové stránky odkaz na webové stránky společnosti POVED s. r. o., kde jsou zveřejňovány aktuální informace o IDPK a veřejné dopravě v kraji (www.poved.cz).

Dopravce má povinnost umístit na své webové stránky odkaz na webové stránky společnosti KIDS KK, p.o., kde jsou zveřejňovány aktuální informace o IDOK a veřejné dopravě v kraji (<https://www.idok.info/>).

4. Dispečerské řízení provozu Dopravce

Dopravce zabezpečí vlastní dispečerské řízení provozu se spojením na všechny vlaky nasazené v provozu při plnění této Smlouvy, které musí umožňovat:

- nepřetržitý provoz,
- komunikaci s dispečinkem Správy železnic, předávání informací o počtu přestupujících cestujících a zajištění přestupních vazeb v železniční dopravě,
- operativní zajišťování náhradní autobusové dopravy,
- řešení mimořádných událostí a situací v dopravě,
- kontrolu a operativní řízení, a to i v terénu,
- komunikaci s dispečinkem IDPK a IDOK, předávání informací o počtu přestupujících cestujících, zajištění přestupních vazeb

Umístění informačních materiálů

Ve vozidle musí být umístěna mapa tarifních zón, a to minimálně té části systému IDPK a IDOK, v níž se vozidlo pohybuje.

Každé vozidlo musí být vybaveno plochou – vitrínou pro potřeby Objednatele pro umístění informací o dopravním systému, v němž je vozidlo nasazeno, a to v souladu

s požadavky přílohy č. 1 Smlouvy. Vozidlo musí být dále vybaveno schránkami pro informační materiály. Tyto informace a informační materiály se umísťují poblíže nástupních a výstupních prostor tak, aby byly cestujícím snadno přístupné a zároveň nebyly příčinou pomalejšího nástupu a výstupu cestujících.