

Příloha č. 8 Služby související s provozováním veřejných služeb v přepravě cestujících

1. Zaměstnanci dopravce

Dopravce zajistí, že veškerý personál Dopravce působící na spojích provozovaných při plnění této Smlouvy, zejména strojvedoucí, členové vlakového doprovodu a pracovníci v Kontaktních místech IDPK 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);
- 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 Doby plnění předmětu této Smlouvy. Každý člen personálu Dopravce nastupuje do práce ve služebním stejnokroji a po celou dobu přepravního výkonu dbá o svůj zevnějšek. Pokud Dopravce v rámci užívání stejnokrojů ve firmě má k výše uvedeným součástem vhodné substituty nebo další doplňky, projedná možnosti užívání těchto substitutů a doplňků s Objednatelům či Organizátorem.

2. Zajištění Kontaktních míst IDPK a prostorů pro cestující

Kontaktní místa IDPK budou zajištěna ve vybraných železničních zastávkách a stanicích. Základním účelem Kontaktního místa IDPK je zajištění prodeje jízdních dokladů v souladu s požadavky **přílohy č. 9 Smlouvy**) a informování cestujících.

Pro případ přístupu do vytápěné čekárny nebo vestibulu a v případě požadavku na dostupnost sociálního zařízení bude Dopravce postupovat v souladu s aktuálními možnostmi provozovatele dráhy.

- **Bezručice (od prosincové změny jízdních řádů v roce 2033 do konce Doby plnění)**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Domažlice**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- **Konstantinovy Lázně (od prosincové změny jízdních řádů v roce 2033 do konce Doby plnění)**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Holýšov**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Mirošov**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne.
- **Nezvěstice (od prosincové změny jízdních řádů v roce 2033 do konce Doby plnění)**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nová Huť**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne.
- **Nýřany (od začátku Doby plnění do prosincové změny jízdních řádů v roce 2033)**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nýřany (od prosincové změny jízdních řádů v roce 2033 do konce Doby plnění)**
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 6:15 – 16:35, sobota a neděle 7:15 – 18:35
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Plzeň hl.n. (od začátku Doby plnění do prosincové změny jízdních řádů v roce 2033)**
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 8:10 – 17:50
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- **Plzeň hl.n. (od prosincové změny jízdních řádů v roce 2033 do konce Doby plnění)**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Plzeň-Jižní Předměstí**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Staňkov**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Stod**
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 v rámci Smlouvy uvedených možností koupě jízdních dokladů též možnost jejich koupě v e-shopu přes internet (web Dopravce) či mobilní aplikaci Dopravce (v případě požadavku Objednatele se může jednat jak o web Dopravce, tak mobilní aplikaci Dopravce).

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 <https://idos.cz/vlakyautobusymhdvse/spojeni/> nebo na jiném, Objednatelům určeném obecném informačně-dopravním webu. Dopravce je dále povinen informovat o mimořádnostech v provozu a výlukových opatřeních na svém webu. Vytištění vyhledaného spojení, nebo tisk jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit max. částkou 5 Kč za jednu stranu A4.

Kontaktní místa IDPK musí zajistit služby v rozsahu dle **přílohy č. 9** této Smlouvy. Kontaktní místa IDPK budou vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard). Kontaktní místo IDPK 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 mobilní sítě.

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 přerušení jejich provozu došlo z důvodů, které Dopravce nemohl ovlivnit.

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 též povinen zveřejnit na svých webových stránkách na vhodných místech odkaz na webové stránky IDPK.

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, podnětů na úpravy spojení 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 jízdních 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 <https://idos.cz/vlakyautobusymhdvse/spojeni>.

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 NAD,
- řešení mimořádných událostí a situací v dopravě,
- kontrolu a operativní řízení, a to i v terénu,
- komunikaci s dispečinkem IDPK, předávání informací o počtu přestupujících cestujících, zajištění přestupních vazeb a dalších záležitostí dle aktuálních potřeb dispečinku IDPK.

Umístění informačních materiálů

Ve vozidle musí být umístěna mapa tarifních zón, a to minimálně té části systému IDPK, v níž se vozidlo pohybuje (velikost vitríny a umístění bude určeno v rámci kontrolních dnů mezi Objednatelem, Organizátorem a Dopravcem).

Každé vozidlo musí být vybaveno min. 2 plochami (např. vitrínou, rámem apod.) pro potřeby Objednatele pro umístění informací o dopravním systému, v němž je vozidlo nasazeno, a to v souladu s požadavky přílohy č. 1 Smlouvy (velikost vitríny a umístění bude určeno v rámci kontrolních dnů mezi Objednatelem, Organizátorem a Dopravcem).

Smlouva o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné drážní osobní dopravě
na celek BEMU – Příloha č. 8 – Služby související s provozováním veřejných služeb v
přepravě cestujících

Vozidlo musí být dále vybaveno schránkami pro informační materiály (počty schránek, velikosti a umístění budou určeny v rámci kontrolních dnů mezi Objednatelem, Organizátorem a Dopravcem). Tyto informace a informační materiály se prioritně umísťují poblíže nástupních a výstupních prostor tak, aby byly cestujícímu snadno přístupné a zároveň nebyly příčinou pomalejšího nástupu a výstupu cestujících.