

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

### **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 a prostory pro cestující**

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

- Plzeň-Jižní Předměstí  
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 5:30 – 18:10, sobota, neděle a svátky 7:30 – 18:10.  
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.  
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 5:45 – 19:10, sobota, neděle a svátky 7:30 – 19:10.  
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Starý Plzenec  
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 5:05 – 15:40, sobota 7:25 – 15:40, neděle a svátky 8:25 – 17:40.

Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- **Nezvěstice**  
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Blovice**  
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 4:50 – 17:30, sobota 7:10 – 17:30, neděle a svátky 9:10 – 19:30.  
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nepomuk**  
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pracovní den 4:30 – 17:30, sobota 6:55 – 17:30, neděle a svátky 8:55 – 19:30.  
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po celou provozní dobu vlaků během dne. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Horažďovice 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.

### **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).

### **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 určeném obecném informačně-dopravním 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 spojené s vydáváním Plzeňské karty dle přílohy 9 této Smlouvy a jejím dobíjením. Kontaktní místa IDPK budou vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard) tak, aby umožňovala cestujícím zakoupení předplatného jízdného IDPK 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 přerušení jejich provozu došlo z důvodů, které dopravce nemohl ovlivnit.

S ohledem na provoz v rámci dispečinku IDPK 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 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 <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](http://www.poved.cz)).

### **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

### **Umístění informačních materiálů**

Ve vozidle musí být umístěna mapa tarifních zón, a to minimálně té části systému IDPK, 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.