

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 či v informační kanceláři budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností oblečeni do stejnokroje dle následujících 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)
- Spona na kravatu (není povinné u strojvedoucích)

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. Informační kancelář a zajištění prodeje jízdenek a prostorů pro cestující

Informační kancelář

Dopravce zajistí v souladu se Smlouvou otevření a provoz informační kanceláře Dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (tj. ideálně v přízemních nebo bezbariérově přístupných prostorách). Dopravce je povinen zřídit nejméně jednu informační kancelář v centru Plzně a je v této souvislosti povinen vyvinout maximální úsilí k zajištění prostor informační kanceláře v pěší docházce do 400 m od žst. Plzeň hl. n. Objednatel klade důraz na zajištění dobré dostupnosti a dobrého označení informační kanceláře pro cestující.

Dopravce zajistí, že informační kancelář:

- bude otevřena nejméně každý pracovní den od 7:30 hod. do 18:00. hod. od pondělí do čtvrtka a od 7:30 hod. do 16:00 hod. v pátek s přestávkou max. 30 minut,
- služby v ní bude poskytovat zaměstnanec k tomu vyškolený s důrazem na vstřícný přístup k cestujícím/zákazníkům.

Kontaktní místa IDP/IDSK a prostory pro cestující

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

- Beroun
Kontaktní místo IDSK, otevřeno po celou dobu provozu vlaků
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDSK. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

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

Pokud neexistuje jiný veřejný přístup na nástupiště než přes vestibul nádražní budovy, musí být zpřístupněn vestibul tak, aby byl zajištěn včasný a plynulý příchod cestujících ke všem vlakům a plynulý odchod cestujících od všech vlaků.

- **Zdice**
Kontaktní místo IDSK, otevřeno v pracovní dny i víkendy po dobu ranní přepravní špičky, přepravního sedla a části odpolední přepravní špičky (cca 10–12 hodin denně)
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDSK. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Hořovice**
Kontaktní místo IDSK, otevřeno v pracovní dny i víkendy po dobu ranní přepravní špičky, přepravního sedla a odpolední přepravní špičky (cca 15 hodin denně)
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDSK. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Holoubkov**
Kontaktní místo IDP, , minimální otevírací doba pondělí – pátek 5:40 – 19:10; sobota – neděle 6:40 – 19:10. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDP.
- **Rokycany**
Kontaktní místo IDP, minimální otevírací doba denně 4:40 – 22:40.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDP. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující a úschovna zavazadel (provoz úschovny může být zajištěn ve spolupráci s jiným dopravcem či subjektem).
- **Plzeň hl.n.**
Kontaktní místo IDP, minimální otevírací doba denně 4:40 – 23:00.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny a vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDP. Pokud neexistuje jiný veřejný přístup na nástupiště než přes vestibul nádražní budovy, musí být zpřístupněn vestibul tak, aby byl zajištěn včasný a plynulý příchod cestujících ke všem vlakům a plynulý odchod cestujících od všech vlaků.
K dispozici bude sociální zařízení pro cestující a úschovna zavazadel (provoz úschovny může být zajištěn ve spolupráci s jiným dopravcem či subjektem).

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

- **Plzeň zastávka**
Kontaktní místo IDP, minimální otevírací doba pondělí – pátek 8:00 – 18:00, sobota 8:00 – 14:00, neděle 12:00 – 18:00.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDP. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Dobřany**
Kontaktní místo IDP, minimální otevírací doba pondělí – pátek 4:50 – 19:10, sobota 6:45 – 17:10, neděle 6:45 – 19:10.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDP. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Přeštice**
Kontaktní místo IDP, minimální otevírací doba pondělí – pátek 5:00 – 19:10, sobota 6:30 – 17:10, neděle 7:30 – 19:10.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDP. 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.

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, Objednatelům určeném obecném informačně-dopravním webu. Vytištění vyhledaného spojení, nebo tisk jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit max. částkou 3 Kč za jednu stranu A4.

Jak informační kancelář, tak kontaktní místa IDP/IDSK musí zajistit služby spojené s vydáváním Plzeňské karty dle přílohy 9 této Smlouvy a jejím dobíjením. Informační kancelář Dopravce bude vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard) tak, aby umožňovala cestujícím zakoupení předplatného jízdného IDP všech druhů také prostřednictvím těchto platebních karet. Informační kancelář může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Dopravce.

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

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 IDP 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 IDP a veřejné dopravě v kraji (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 SŽDC, 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 IDP, předávání informací o počtu přestupujících cestujících, zajištění přestupních vazeb

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

Umístění informačních materiálů

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