

Příloha č. 10 - Koncepce poskytování služeb

1. Koncepce vozidel

1.1. Obecné požadavky na vozidla:

- 1.1.1. dobrá dynamika jízdy s možností využití horních rychlostníků;
- 1.1.2. dálkové ovládání dveří ze stanoviště strojvedoucího s blokováním včetně signalizace před uzavřením a ochrany proti přivření;
- 1.1.3. možný provoz ve vícenásobné trakci s vozidly stejné řady;
- 1.1.4. vnitřní osvětlení prostoru pro cestující i nástupního prostoru;
- 1.1.5. WiFi s vysokorychlostním připojením bez omezení velikosti datových toků;
- 1.1.6. polstrovaná sedadla s opěrkou hlavy;
- 1.1.7. elektronický vnější informační systém na každém čele a bočnici vozidla zobrazující minimálně číslo linky a cílovou stanici;
- 1.1.8. elektronický vnitřní informační systém zobrazující minimálně: číslo linky, cílovou stanici a aktuální, resp. následující zastávku. Dále budou zobrazovány informace o všech návazných železničních spojích, případně vybraných důležitých návazných autobusových spojích před příjezdem do přestupní stanice, mimořádnosti, kterými je jízda vlaku dotčena včetně důvodu, obsazení WC a obsluhou potvrzené přijetí poptávky zastavení na znamení a podobné informace v případě, že ve vozidle instalovaný elektronický informační systém umožňuje poskytování dalších informací nad rámec uvedeného minimálního rozsahu;
- 1.1.9. vnitřní akustický informační systém v automatickém či manuálním režimu využívaný k ohlášení zejména: aktuální, příští a konečné stanice, zastávky na znamení s nutností obsluhy poptávkového tlačítka, směru výstupu z vozidla, všech návazných železničních spojů, případně vybraných důležitých návazných autobusových spojů před příjezdem do přestupní stanice, všech mimořádností, kterými je jízda vlaku dotčena včetně důvodu, apod.;
- 1.1.10. poptávkový systém pro obsluhu zastávek na znamení s potvrzením poptávky, v případě, že vozidlo není systémem vybaveno, zajistí zastávky na znamení vlaková četa;
- 1.1.11. WC s uzavřeným systémem;
- 1.1.12. klidový oddíl pro cestující;
- 1.1.13. dětský oddíl;
- 1.1.14. police na odkládání zavazadel cestujících v prostoru nad sedadly, které umožňují přímý dohled cestujících nad zavazadly z prostoru sedadla;
- 1.1.15. stolek pod oknem v případě uspořádání 2+2 sedadel proti sobě s nesníženou výškou parapetu okna, tento požadavek se neuplatní u sedadel vyhrazených pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace. Dopravce je povinen plnit ustanovení tohoto bodu nejpozději od 1. 4. 2021;
- 1.1.16. vybavení vozidla systémem pro sběr odpadu;
- 1.1.17. snadná použitelnost vozidla včetně toalet osobami se sníženou schopností pohybu a orientace včetně osob s invalidním vozíkem. Dopravce umožní nástup, výstup a pohyb osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Během nástupu, výstupu a přepravy je poskytována nezbytná asistenční

služba nevidomým, vozíčkářům a ostatním cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace;

- 1.1.18. pro přepravu osob s invalidním vozíkem je každé vozidlo vybaveno víceúčelovým prostorem, který je možné též využít k rozšířené přepravě zavazadel, zejména jízdních kol a kočárků;
- 1.1.19. každý vlak musí být schopen úvratě (změny směru jízdy) v době nejvýše 4 minuty pobytu ve stanici. Při spojování vozidel musí být dosažitelný čas mezi příjezdem druhého vozidla a odjezdem spojených vozidel maximálně 5 minut. Při rozpojování vozidel musí být dosažitelný čas mezi příjezdem spojených vozidel a odjezdem prvního vozidla maximálně 2 minuty;
- 1.1.20. vozidla stejné řady musí být jednotného vzhledu odpovídající grafickému manuálu dopravce;
- 1.1.21. vozidla musejí po celou dobu provozu vykazovat opticky příznivý stav s přihlédnutím k běžnému provoznímu opotřebení; při výměně součástí musejí být používány nové díly nebo při obnově opotřebovaných dílů musejí být tyto upraveny tak, že jsou uvedeny do nového/zánovního stavu; pokud budou prvky vybavení nahrazovány pouze z části, musí být toto realizováno takovým způsobem, aby vznikl jednotný nově vyhlížející vzhled; opticky příznivý stav je definován následovně:
 - 1.1.21.1. polstrování sedáků a opěradel a příp. opěrek hlavy musí být jednotné barvy;
 - 1.1.21.2. podlahové krytiny jednotné barvy nebo jednotného vzoru, bez nerovností, děr nebo trhlin;
 - 1.1.21.3. obložení stěn a stropů a dveří nejsou zašpiněná ani flekatá, jinak zabarvená, rozškrábaná, vyboulená, natržená ani proražená;
 - 1.1.21.4. karoserie a postranně viditelná obložení střechy jsou bez rzi a vyboulenin; všechny montované a záklopné díly jsou v plném rozsahu na svém místě; celá karoserie je nalakovaná nebo velkoplošně polepená;
 - 1.1.21.5. všechny nátěry a velkoplošné polepy jsou ve vztahu k barevnému tónování jednotné, bez bublinek, bez šmouh, bez graffiti, viditelných záplat a bez zašpinění barvou na sousedních jinobarevných nebo nelakovaných plochách nebo dílech;
 - 1.1.21.6. skleněné prvky a okenní tabulky nejsou počmárané, rozškrábané, prasklé, natržené a zašlé, závady budou odstraněny v rámci oprav dle dostupnosti náhradních dílů;
 - 1.1.21.7. v prostoru pro cestující nejsou žádné poškozené, prvky vybavení; jsou plně funkční, nepoškrábané, neoprýskané, bez vyboulenin a graffiti;
 - 1.1.21.8. všechny nápisy a polepy na vozidle a ve vozidle jsou úplné, bez trhlin, zašpinění; souvislé nápisy musí být ohledně typu, velikosti a barvy písma jednotné;
 - 1.1.21.9. nejsou zde žádné viditelné na cestujícího provizorně působící spoje např. izolepou nebo kabelovými spojkami.
- 1.1.22. v prostorech pro cestující a kabině strojvedoucího musí být klimatizačním, ventilačním a vytápěcím zařízením udržováno optimální mikroklima. Výkon

(výsledná teplota) klimatizačního (ventilačního a vytápěcího) zařízení musí být regulovatelný též obsluhou vlaku;

- 1.1.23. v prostorech pro cestující i v kabině strojvedoucího musí být zajištěna akustická pohoda osob. Nepřípustné jsou rušivé a obtěžující zvuky a vibrace (např. nadměrný hluk klimatizace (ventilace) a vytápění, podvozků, karoserie, mezivozových přechodů, spřahovacího a narážecího ústrojí, vibrace či samovolný pohyb nedostatečně zajištěných dílů, výplní otvorů, apod.);
- 1.1.24. v prostorech pro cestující i v kabině strojvedoucího musí být zajištěn přívod čerstvého vzduchu, zejména nepřípustný je vnímatelný zápach zplodin spalovacího motoru, vytápěcích, klimatizačních a ventilačních systémů nebo toalet;

1.2. Turnusová vozidla:

1.2.1. 5 ks, do 31.3.2021: 4 ks

motorová jednotka VT 642 DE Siemens Desiro Classic

- vozidlo bude mít kapacitu alespoň 120 míst k sezení
- rok výroby 2000 - 2005
- motorizace 2x315 kW (do 31.3. 2021 možná i motorizace 2x275kW)
- maximální rychlost na síti SŽDC 100 km/h

motorová jednotka VT 646.2 DE (pravidelně nasazeno do 31.12.2020, dále jen se souhlasem objednatele)

- vozidlo bude mít kapacitu alespoň 110 míst k sezení
- rok výroby 2003
- motorizace 550 kW
- maximální rychlost na síti SŽDC 100 km/h

V případě, že dojde u některého z vozidel motorová jednotka VT 642 DE ke zrušení vozidla z důvodu neopravitelného poškození, je dopravce povinen vyvinout veškeré rozumně požadovatelné úsilí k náhradě tohoto vozidla vozidlem se srovnatelnými kvalitativními parametry. Pokud i přes vyvinutí veškerého rozumně požadovatelného úsilí nebude takové vozidlo zajištěno, je dopravce povinen zajistit dočasnou náhradu vozidlem standardu 1.3.1.

V případě, že dojde u některého z vozidel motorová jednotka VT 642 DE k dlouhodobé neschopnosti vozidla (tj. k nemožnosti nasazení vozidla na výkony dle Smlouvy po dobu delší než 14 dnů nepřetržitě), je dopravce povinen vyvinout veškeré rozumně požadovatelné úsilí k náhradě tohoto vozidla vozidlem se srovnatelnými kvalitativními parametry.

Smluvní strany berou na vědomí, že z důvodu hlavních oprav vozidel – motorová jednotka VT 642 DE v roce 2027 bude přechodně snížena dostupnost těchto vozidel o jednu jednotku. Dopravce je oprávněn nahradit toto vozidlo vozidlem se srovnatelnými kvalitativními parametry.

Za vozidlo se srovnatelnými kvalitativními parametry je považována motorová jednotka VT 646.2 DE, případně motorová jednotka Alstom Lint 41, řada 846.

1.2.2. do 31.3.2021: 1 ks (v případě varianty provozu „Jaroměř“ neplatí časové omezení do 31.3.2021, v případě varianty „vypuštění Tanvald“ je nasazení ukončeno)

motorová jednotka řady 845.1 nebo 845.2 nebo 845.3

- plně modernizovaná motorová jednotka řady 845 DUEWAG
- alespoň 120 míst k sezení
- rok výroby 1986 - 1989 s první modernizací po roce 2013
- motorizace 410 kW
- maximální rychlost na síti SŽDC 120 km/h - vlakový zabezpečovač
- zajištění přepravy min. 16 jízdních kol
- nové sedačky Borcad Regio +
- zásuvky 230 V pro dobíjení mobilních telefonů a notebooků
- plnění požadavků uvedeného v bodě 1.1.17. bude omezeno na přiměřený rozsah s ohledem na konstrukční parametry vozidla
- vozidlo není vybaveno klimatizací, článek 1.1.22. platí přiměřeně;

1.3. Záložní vozidla (1 ks):

1.3.1. motorová jednotka řady 845.3

- plně modernizovaná motorová jednotka řady 845 DUEWAG
- alespoň 120 míst k sezení
- rok výroby 1986 - 1989 s první modernizací po roce 2013
- motorizace 410 kW
- maximální rychlost na síti SŽDC 120 km/h - vlakový zabezpečovač
- zajištění přepravy min. 16 jízdních kol
- nové sedačky Borcad Regio +
- zásuvky 230 V pro dobíjení mobilních telefonů a notebooků
- plnění požadavků uvedeného v bodě 1.1.17. bude omezeno na přiměřený rozsah s ohledem na konstrukční parametry vozidla
- vozidlo není vybaveno klimatizací, článek 1.1.22. platí přiměřeně;

1.4. Pravidla pro nasazení záložních kapacit:

1.4.1. Řešení záložních vozidel je ponecháno v kompetenci dopravce s prioritou zajištění provozu bez výpadků a udržení stálé kvality standardu turnusových vozidel v Oběhu A.

1.4.2. Dopravce je povinen mít vedle předepsaného minimálního počtu turnusových vozidel po celou dobu trvání smlouvy zajištěn počet záložních vozidel dle smlouvy, servisních služeb, náhradních dílů, personálu a dalších nezbytných věcí a práv (včetně potřebných rezerv) pro plnění svých závazků ze smlouvy tak, aby byl s vynaložením odborné péče schopen dodržet veškeré požadavky stanovené smlouvou, zejména, nikoliv však výlučně, stanovené standardy kvality a bezpečnosti vymezenými v této Příloze č. 10 smlouvy a výkon dalších služeb souvisejících s plněním dle smlouvy.

1.4.3. Turnusová a záložní vozidla, servisní služby, náhradní díly, personál nebo další nezbytné věci a práva mohou být dopravcem využívána i pro jiné účely než

pro plnění povinností dopravce dle smlouvy. Použití pro jiné účely však dopravce nezprošťuje z jakéhokoliv závazku plnění povinností dopravce vyplývajících ze smlouvy.

- 1.4.4. V případě použití náležitostí dopravce využívaných k plnění závazku z jiné smlouvy o veřejných službách lze takové vozidlo využít výhradně v rámci jeho disponibility v takové smlouvě. Na využití takového vozidla nemá objednatel žádný právní nárok a takové využití podléhá předchozímu výslovnému souhlasu dopravce.

1.5. Popis rámcového rozsahu dopravy:

Základní varianta provozu:

- 1.5.1. Oběh A: tři soupravy pro kmenové spoje linky L3 a L5 v relaci Liberec - Turnov - Železný Brod - Semily - Stará Paka - Lomnice nad Popelkou ve dvouhodinovém intervalu, případně je možné využití souprav i pro jiné spoje na trati č. 030 a v jejím okolí.
- 1.5.2. Oběh B: jedna souprava pro vložené, posilové, turistické a jiné spoje na trati č. 030 a v jejím okolí (např. vlaky č. 1915, 1916, 1918, 1919, apod. dle jízdního řádu 2018/2019). Předpokládá se jednání s dopravcem o rozšíření využití soupravy tohoto oběhu.
- 1.5.3. Oběh C: jedna souprava pro kmenové trasy osobních vlaků linky L31 v relaci Tanvald - Železný Brod ve dvouhodinovém intervalu, případně je možné využití soupravy i pro jiné spoje na tratích č. 030 a 035 a v jejich okolí.

Varianta provozu "Jaroměř":

- 1.5.4. Oběh A: čtyři soupravy pro kmenové spoje linky L3 v relaci Liberec - Turnov - Železný Brod - Semily - Stará Paka - Jaroměř (- Hradec Králové) ve dvouhodinovém intervalu, případně je možné využití souprav i pro jiné spoje na tratích č. 030, 031 a v jejich okolí.
- 1.5.5. Oběh B: jedna souprava pro vložené, posilové, turistické a jiné spoje na tratích č. 030, 031 a v jejich okolí (např. vlaky č. 1915, 1916, 1918, 1919, apod. dle jízdního řádu 2018/2019). Předpokládá se jednání s dopravcem o rozšíření využití soupravy tohoto oběhu.
- 1.5.6. Oběh C: jedna souprava pro kmenové trasy osobních vlaků linky L31 v relaci Tanvald - Železný Brod ve dvouhodinovém intervalu, případně je možné využití soupravy i pro jiné spoje na tratích č. 030, 031, 035 a v jejich okolí.

Varianta provozu "vypuštění Tanvald":

- 1.5.7. Oběh A: čtyři soupravy pro kmenové spoje linky L3 v relaci Liberec - Turnov - Železný Brod - Semily - Stará Paka - Jaroměř (- Hradec Králové) ve dvouhodinovém intervalu, případně je možné využití souprav i pro jiné spoje na tratích č. 030, 031 a v jejich okolí.
- 1.5.8. Oběh B: jedna souprava pro vložené, posilové, turistické a jiné spoje na tratích č. 030, 031, 035 a v jejich okolí (např. vlaky č. 1915, 1916, 1918, 1919, apod. dle jízdního řádu 2018/2019). Předpokládá se jednání s dopravcem o rozšíření využití soupravy tohoto oběhu.
- 1.5.9. Oběh C: je ukončeno nasazení jedné soupravy dle Přílohy č. 10, odstavce 1.2.2. pro kmenové trasy osobních vlaků linky L31 v relaci Tanvald - Železný Brod ve dvouhodinovém intervalu.

1.6. Koncepce provozního ošetření vozidel:

- 1.6.1. dopravce musí mít zajištěno provozní ošetření vozidel. Místo provozního ošetření vozidel může být také využito k odstavování železničních vozidel, doplňování paliv a maziv, k úkonům spojeným s běžnou provozní údržbou jako jsou prohlídky a vybavení železničních vozidel spotřebním materiálem (mýdlo, toaletní papír, papírové ručníky, informační materiály pro cestující aj.), vyprazdňování uzavřeného systému WC, úklid a čištění, doplňování vodou;
- 1.6.2. čištění a úklid vnitřku vozidel budou prováděny v předem stanovených intervalech a v určených stupních. Dopravce se zavazuje zpracovat koncepci úklidu a projednat ji s objednatelem. Rozsah objednaných požadovaných úklidů je stanoven v následující tabulce:

Stupeň čištění	Rozsah čištění
Malý úklid v obratové stanici¹	Kontrola WC; sběr odpadků (z naplněných košů), odstranění hrubých nečistot; doplnění hygienických prostředků na WC
Základní úklid v četnosti dle odsouhlasené koncepce úklidu	Podlaha (zametení, mokré čištění); sběr odpadků; odstranění hrubého znečištění na čalounění sedadel; čištění WC, čištění sedátka a záchodové mísy, vytření WC a dezinfekce WC, doplnění hygienických prostředků na WC dle potřeby a technologických možností doplnění nádrže čerstvé vody
Velký úklid v četnosti dle odsouhlasené koncepce úklidu	Zahrnuje činnosti po základním úklidu a dále: odstranění znečištění na čalounění sedadel, čištění vstupů, rukojetí, přídržovacích tyčí a tlačítek, čištění skel (dveře, okna, skleněné mezistěny); čištění ploch pro odkládání zavazadel a stěn vozu; čištění okenních rámu; čištění topení/ventilátorů

- 1.6.3. v případě neschopnosti vozidla bude taková skutečnost neprodleně nahlášena na Centrální dispečink IDOL prostřednictvím dispečerského pracoviště dopravce, a vozidlo bude nahrazeno buď záložním vozidlem, pokud to aktuální

¹ Stupeň čištění "malý úklid v obratové stanici" je objednatelem požadován v obratových stanicích, ve kterých činí délka předpokládaného pobytu dle provozního konceptu alespoň 15 minut. V případě, že délka předpokládaného pobytu v obratové stanici je menší než 15 minut, provede Dopravce vizuální kontrolou soupravy s případným zajištěním nutného úklidu, pokud zjištěné znečištění překračuje běžné provozní znečištění. Pokud je doba obratu soupravy v vratné stanici menší než 5 minut, úklid ani vizuální kontrolu není Dopravce povinen provádět. Pokud v průběhu denního nasazení vozidla dochází k častým prostojům v obratových stanicích a zároveň frekvence přepravených cestujících dosahuje nízkých hodnot, musí být tento stupeň úklidu proveden během některého pobytu v obratové stanici alespoň jednou během 4 hodin. Za obratovou stanici se nepovažuje taková stanice, ve které dochází k přechodu vozidla mezi vlaky různého čísla a zároveň je v jízdním řádu zveřejněna informace o přechodu přímých vozů mezi vlaky.

provozní potřeba záložních vozidel dovolí; v opačném případě je možné vozidlo nahradit na nezbytně nutnou dobu náhradní dopravou;

- 1.6.4. u lehčích škod a poruch, které neohrožují provoz, nebo výrazně nesnižují kvalitu dopravní nabídky, budou řešeny dle interních postupů dopravce a budou v rámci provozních možností přednostně opravovány v obrátových stanicích, v rámci nočního nebo denního odstavení vozidla nebo při jiné vhodné provozní přestávce v oběhu vozidla nebo při provozním ošetření vozidla, a to s přihlédnutím k povaze škody nebo poruchy a snížení kvality dopravní nabídky;

Rozsah údržby drážních vozidel vyplývá z udržovacího řádu výrobce vozidel. Odborná způsobilost pracovníků údržby je stanovena požadavky výrobce vozidel a dopravce.

2. Koncepce personálu, zákaznický servis

2.1. Požadavky na odbavení cestujících:

- 2.1.1. každý spoj bude v celé trase obsluhován nejméně jedním členem servisního personálu dopravce, jehož úkolem bude zajištění bezpečnosti provozování drážní dopravy pro cestující, odbavení cestujících (prodej a kontrola jízdních dokladů), poskytování informací a pomoci cestujícím po celou dobu jízdy vlaku i během pobytu vlaku ve všech stanicích a zastávkách. Personál bude vybaven přenosným odbavovacím zařízením umožňujícím plnohodnotné odbavení v IDOL, IREDO, budoucím SJT. Pořízení a provoz odbavovacího zařízení bude v režii Dopravce. V případě, že v průběhu platnosti smlouvy budou požadovány změny v odbavení velkého rozsahu (investice), objednatel požadované investice nad 50.000 Kč bez DPH (jednorázově) maximálně jednou za období platnosti jízdního řádu bude hradit objednatel;
- 2.1.2. Dopravce musí odbavit každého cestujícího a přijmout taková opatření, aby zajistil odbavení všech cestujících. Za tímto účelem je dopravce povinen zajistit průběžné odbavování cestujících s cílem odbavení všech cestujících. Objednatel požaduje bezodkladné odbavení každého cestujícího. Dopravce je povinen zajistit kontinuální odbavování cestujících vlakovým personálem, pokud tento není vázán jinými služebními povinnostmi. V případě očekávatelně zvýšené frekvence u jednorázových hromadných akcí, o kterých bude dopravce objednatel informován, dopravce na základě požadavku objednatel úsekově posílí počet členů servisního personálu za podmínek stanovených ve smlouvě (pokud dopravce požadavek objednatel neodmítne z důvodu nedostatečné personální kapacity).
- 2.1.3. je požadováno odbavení cestujících ve vlaku, bez přirážky;
- 2.1.4. pitná voda bude k dispozici zdarma pro cestující ve vozidlech;
- 2.1.5. dopravce zajistí zřízení a provoz Zákaznických kontaktních míst IDOL přednostně ve výpravních budovách² stanic Turnov, Železný Brod a Semily (viz požadavky na staniční servis a vybavení stanic). Kooperace s jiným dopravcem / objednatel je přípustná;
- 2.1.6. ve vlacích budou uznávány tarify objednatelů platné na příslušném území. V případě zavedení bude též uznáván Systém jednotného tarifu. Dopravce je

povinen přistoupit ke smluvním podmínkám integrovaných dopravních systémů objednatelů a jejich koordinátorů za běžných obchodních podmínek;

- 2.1.7. dopravce je povinen zajistit, že jeho provoz bude splňovat požadavky na standardy kvality a bezpečnosti uvedené v této Příloze č. 10 smlouvy, a je rovněž povinen zajistit výkon dalších služeb souvisejících s plněním smlouvy;

2.2. Požadavky na staniční servis a vybavení stanic:

- 2.2.1. pro účely zajištění prodeje jízdních dokladů, poskytování informací, případně využití dalších služeb a staničního servisu jsou stanice/zastávky provozního souboru rozděleny do dvou kategorií:
- 2.2.2. stanice kategorie A zajišťuje kompletní odbavení cestujících a prodej jízdních dokladů ve vnitrostátní i mezinárodní přepravě denně od cca 5:10 do času skutečného odjezdu posledního vlaku libovolného směru skupiny okolo času 20:40 z Turnova, poskytuje informace o cestování veřejnou dopravou v rámci České republiky; pro odbavení cestujících slouží oddělené přepážky pro výdej jízdních dokladů a informační přepážky – dopravce je oprávněn nahradit jednu přepážku pro výdej jízdních dokladů automatem²; na přepážce pro výdej jízdních dokladů bude samolepkou o velikosti max. 16x16 cm viditelně označeno, že zajišťuje prodej integrovaných jízdenek IDOL / IREDO / SJT (samolepky dodá objednatel); informační přepážka může být sloučena se službou úschovny zavazadel, může též vydávat jízdní doklady, případně se dopravce může s objednatelem dohodnout i na jiném uspořádání či organizačním opatření tak, aby ve špičkách poptávky byla vždy zajištěna dostatečná kapacita pro rychlý výdej jízdních dokladů a současně pro ostatní služby; ve stanici jsou také zajištěny služby: příjem žádosti o kartu (výměnu karty, změny osobních údajů držitele, blokování/odblokování karty), výdej osobní karty, anonymní karty, případně prodej dalších přenosných médií), registrace ID nosiče (karta, mobil), prodej jízdného IDOL / IREDO / SJT (vč. časových kupónů) a dobíjení elektronických peněženek, prodej integrovaných turistických jízdenek, příjem reklamace; výpis z elektronické peněženky, potvrzování slevových produktů IDOL / IREDO / SJT (studentské a žákovské jízdné, atd.) se zápisem na kartu, informace o jízdních řádech, prodej tiskovin (např. JŘ) ve vztahu k IDOL, distribuce tiskovin ve vztahu k IDOL; zaměstnanci stanic budou metodicky a procesně proškoleni ve výše uvedených činnostech; kancelář musí být vybavena technickou infrastrukturou pro zajištění výše uvedených služeb (např. připojení na internet, osobní počítač, tiskárna); cestujícím je v prostorách stanice k dispozici bezplatné připojení k WiFi; stanice je vybavena jednou výleповou plochou formátu A0, určenou pro umístění map, plakátů a dopravních informací, dodaných ve vytištěné formě objednatelům a vylepování informací, které budou dopravci poskytnuty elektronickou cestou (zajištění tisku informačních materiálů ve formátu A0 v rozsahu maximálně 1 ks/plocha/měsíc je na straně dopravce). Stanice musí

² Dopravce bude při zajištění těchto služeb spolupracovat se správci příslušných objektů, optimálně výpravních budov. Pokud se i při vyvinutí přiměřeného úsilí nepodaří dopravci některou z požadovaných služeb zajistit z důvodu negativního stanoviska správců objektů, nebo nebude možné tyto služby zajistit ani náhradním způsobem a tuto skutečnost Dopravce Objednateli prokáže, bude od požadavku na takovou službu ze strany Objednatelů upuštěno.

být dále vybavena místem pro umístění informačních tiskovin objednatele ve formátu DL na výšku, a to buď prostřednictvím vlastních stojanů, boxů či přihrádek dopravce nebo vyhrazením místa pro jejich umístění (objednatel doručuje tiskoviny dopravci, údržbu a doplňování informačních tiskovin zajišťuje dopravce);

- 2.2.3. stanice kategorie B zajišťuje kompletní odbavení cestujících a prodej jízdních dokladů ve vnitrostátní přepravě po dobu alespoň 12 hodin v pracovních dnech a po dobu alespoň 8 hodin o víkendech a státem uznaných svátcích; přepážka pro prodej jízdních dokladů zároveň zajišťuje činnosti informační přepážky³; na přepážce pro výdej jízdních dokladů bude samolepkou o velikosti max. 16x16 cm viditelně označeno, že zajišťuje prodej integrovaných jízdenek IDOL / IREDO / SJT (samolepky dodá objednatel); úschova zavazadel bude zajištěna formou služby pokladní přepážky nebo nejméně čtyř samoobslužných uzamykatelných schránek schopných pojmout zavazadla obvyklých typů (kufr, taška, batoh) o objemu minimálně 80 l; ve stanici dále dopravce zajišťuje informace o jízdních řádech, prodej tiskovin (např. JŘ) ve vztahu k nabízeným přepravním službám a integrovaným dopravním systémům objednatelů, distribuce tiskovin ve vztahu k nabízeným přepravním službám a integrovaným dopravním systémům objednatelů; kancelář musí být vybavena technickou infrastrukturou pro zajištění výše uvedených služeb (např. připojení na internet, osobní počítač, tiskárna); cestujícím je v prostorách stanice k dispozici bezplatné připojení k WiFi; stanice je vybavena jednou výlepovou plochou formátu A0, určenou pro umístění map, plakátů a dopravních informací, dodaných ve vytištěné formě objednatelem a vylepování informací, které budou dopravci poskytnuty elektronickou cestou (zajištění tisku informačních materiálů ve formátu A0 v rozsahu maximálně 1 ks/plocha/měsíc je na straně dopravce). Stanice musí být dále vybavena místem pro umístění informačních tiskovin objednatele ve formátu DL na výšku a to buď prostřednictvím vlastních stojanů, boxů či přihrádek dopravce nebo vyhrazením místa pro jejich umístění (objednatel doručuje tiskoviny dopravci, údržbu a doplňování informačních tiskovin zajišťuje dopravce).

³ Dopravce bude při zajištění těchto služeb spolupracovat se správcí příslušných objektů, optimálně výpravních budov. Pokud se i při vyvinutí přiměřeného úsilí nepodaří dopravci některou z požadovaných služeb zajistit z důvodu negativního stanoviska správců objektů, nebo nebude možné tyto služby zajistit ani náhradním způsobem a tuto skutečnost Dopravce Objednateli prokáže, bude od požadavku na takovou službu ze strany Objednatele upuštěno.

2.2.4. stanice a zastávky spadající do tohoto provozního souboru se do jednotlivých kategorií zařazují následovně dle následující tabulky:

kategorie	stanice
A	Turnov
B	Železný Brod, Semily ⁴ , Dvůr Králové nad Labem ⁵

3. Opatření při plánovaných výlukách

- 3.1. v případě výluky spojené s náhradní autobusovou dopravou není nijak dotčena povinnost dopravce zajistit plnění ustanovení smlouvy. Dopravce je povinen zajistit, aby minimálně jedno vozidlo náhradní autobusové dopravy umožňovalo též přepravu zavazadel a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Dopravce je povinen zajistit, aby náhradní autobusová doprava disponovala dostatečnou kapacitou míst k sezení až do výše kapacity nahrazované vlakové soupravy s přihlédnutím k reálné kapacitní potřebě konkrétního spoje;
- 3.2. Objednatel a dopravce budou koordinovat svůj postup při projednávání ročních výlukových plánů s Provozovatelem dráhy a při správních řízeních vedených Úřadem pro přístup k dopravní infrastruktuře ve věci omezení provozování dráhy nebo drážní dopravy;
- 3.3. bude-li v období platnosti smlouvy Provozovatel dráhy realizovat modernizaci traťového úseku, na kterém jsou provozovány vlaky regionální dopravy podle smlouvy, přijmou Objednatel a dopravce společně opatření k minimalizaci vlivu stavební činnosti na provoz vlaků. Objednatel a dopravce se mohou písemně dohodnout, že po přechodnou dobu bude dopravce v odůvodněných případech zproštěn některých povinností dle smlouvy. Objednatel a dopravce se rovněž mohou dohodnout na realizaci výlukového jízdního řádu odchýlného od vymezení předmětných spojů podle přílohy č. 1 smlouvy;
- 3.4. v případě plánované výluky, která má významný dopad na přesnost dodržování jízdního řádu a/nebo dodržení plánovaných přípojových vazeb, je dopravce povinen požádat provozovatele dráhy o zpracování výlukového jízdního řádu;
- 3.5. u plánovaných výluk je dopravce povinen projednat návrh výlukových opatření s Objednatelem v dostatečném předstihu. V případě nepřetržité výluky trvající déle než 14 dní je právem ze strany Objednatele písemně odřeknout objednávku výlukou dotčených Dopravních výkonů a zajistit dopravní obslužnost dotčeného území jiným způsobem. Právo odřeknout výlukou dotčené Dopravní výkony může Objednatel využít ve lhůtě nejpozději do 14 dní ode dne schválení omezení provozování dráhy ze

⁴ Stanice Semily v návaznosti na dokončení rekonstrukce budovy železniční stanice, nejpozději od 1. 4. 2020.

⁵ Stanice Dvůr Králové nad Labem se týká variant provozu „Jaroměř“. Provozní doba prodejního místa ve stanici Dvůr Králové nad Labem je v pracovní dny od 6:30 do 17:30, v sobotu od 7:00 do 17:30 a v neděli a ve státní svátek od 8:30 do 17:30 a se zohledněním pracovních přestávek dle zákoníku práce.

strany ÚPDI v rámci ročního výlukového plánu nebo měsíčního výlukového plánu, pokud se Smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. Při využití práva Objednatele odřeknout výlukou dotčené Dopravní výkony nejsou tyto odřeknuté Dopravní výkony započítány do limitů tolerance ročních objednaných Dopravních výkonů;

- 3.6. Objednatel je oprávněn požadovat na základě vyhodnocení dodržování realizovaných výlukových opatření úpravu výlukového jízdního řádu. Objednatel v takovém případě vyzve Dopravce k projednání případných úprav výlukového jízdního řádu a po vzájemném odsouhlasení je Dopravce povinen úpravu výlukového jízdního řádu realizovat;
- 3.7. v případě, že výluková opatření budou Dopravci kompenzována třetí stranou (např. SŽDC), je dopravce povinen tuto informaci s přesným vyčíslením úhrady třetí stranou předat Objednateli a zohlednit v rámci ročního vyúčtování.

4. Sledování kvality služeb

4.1. Spolehlivost nasazení drážních vozidel:

- 4.1.1. dopravce je povinen nasazovat na spoje drážní vozidla kvality definované v této příloze. Odchytky jsou přípustné pouze s písemným souhlasem Objednatele s uvedením způsobu, rozsahu, doby trvání odchytky a způsobu zahrnutí do výpočtu spolehlivosti nasazení vozidel;
- 4.1.2. dopravce se zavazuje, že za období příslušného kalendářního měsíce bude spolehlivost nasazení turnusových vozidel činit alespoň 96 % všech spojů provozovaných na základě smlouvy;
- 4.1.3. dopravce je povinen poskytovat Objednateli přehled o spolehlivosti nasazení vozidel do 45 dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce, za který je přehled vypracováván. Přehled bude poskytnut v elektronické formě a bude součástí měsíční zprávy;
- 4.1.4. v případě, že úroveň plnění spolehlivosti nasazení vozidel pro příslušný měsíc bude nižší než 98 %, je dopravce povinen prověřit důvody a navrhnout Objednateli opatření vedoucí k nápravě. Po projednání a odsouhlasení opatření Objednatelem je dopravce povinen tato opatření neprodleně provést a Objednatel je povinen uhradit vícenáklady vzniklé Dopravci z důvodu realizace opatření odsouhlaseného Objednatelem;
- 4.1.5. objednatel si vyhrazuje právo údaje o spolehlivosti nasazení vozidel poskytované dopravcem a opatření k nápravě podle předchozího bodu zveřejnit.

4.2. Přesnost poskytovaných dopravních služeb:

- 4.2.1. dopravce je povinen poskytovat Objednateli přehled o přesnosti poskytovaných dopravních služeb do 45 dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce, za který je přehled vypracováván. Přehled bude poskytnut v elektronické formě a bude součástí měsíční zprávy. Přehled bude zpracován ve dvou variantách, a to jako:
- 4.2.1.1. Přehled pro účely kontroly dosažení požadované přesnosti dopravních služeb dle odst. 4.2.3 a 4.2.4 této přílohy. V přehledu bude pro každou jednotlivou jízdu vlaku v případě zpoždění většího než 5 min. zjištěného v kterémkoli dopravním bodě uvedeno minimálně: číslo vlaku, datum, dopravní bod, hodnota zpoždění, kód narušení dle provozovatele dráhy, vliv narušení na zpoždění v min. a případně další vysvětlující nebo doplňující informace. Součástí přehledu bude výpočet přesnosti dle odst. 4.3.4.
 - 4.2.1.2. Informativní přehled celkový pro zjištění absolutní přesnosti dopravních služeb. Přehled bude zpracovaný se zahrnutím všech spojů bez zohlednění zavinění. Pro každou jednotlivou jízdu vlaku v případě zpoždění většího než 5 min. ve sledovaném dopravním bodu bude pro každý případ uvedeno minimálně: číslo vlaku, datum, dopravní bod, hodnota zpoždění, kód narušení dle provozovatele dráhy, vliv narušení na zpoždění v min. a případně další vysvětlující nebo doplňující informace. První Informativní přehled bude předložen v rámci měsíční výkazové zprávy za měsíc březen 2020, a to za období prosinec 2019 až březen 2020. Informativní přehled lze nahradit přístupem Objednatele do dispečerského systému Dopravce. Součástí přehledu bude výpočet informativního přehledu přesnosti dle odst. 4.3.3.
- 4.2.2. Přesnost bude měřena v následujících dopravních bodech: Liberec, Rychnov u Jablonce nad Nisou, Turnov, Železný Brod, Semily, Stará Paka, Lomnice nad Popelkou, Nová Paka, Tanvald, Rovensko pod Troskami, Jičín, Mostek, Dvůr Králové nad Labem, Jaroměř, Hradec Králové hl.n.
- 4.2.3. Za období příslušného kalendářního měsíce musí přesnost poskytovaných dopravních služeb stanovená způsobem dle odst. 4.3. této přílohy dosáhnout 94 %.
- 4.2.4. V případě, že úroveň plnění přesnosti poskytovaných dopravních služeb pro příslušný měsíc stanovená způsobem dle odst. 4.3. této přílohy bude nižší než 96 %, je dopravce povinen prověřit důvody a navrhnout Objednateli opatření vedoucí k nápravě. Po projednání a odsouhlasení opatření Objednatelem je dopravce povinen tato opatření neprodleně provést a Objednatel je povinen uhradit vícenáklady vzniklé Dopravci z důvodu realizace opatření odsouhlaseného Objednatelem.

- 4.2.5. Objednatel si vyhrazuje právo údaje o přesnosti poskytovaných dopravních služeb poskytované dopravcem a opatření k nápravě podle předchozího bodu zveřejnit.

4.3. Způsob výpočtu přesnosti poskytovaných dopravních služeb:

- 4.3.1. do výpočtu přesnosti poskytovaných dopravních služeb v příslušném kalendářním měsíci budou zahrnuty veškeré spoje, které jsou součástí smlouvy. Do výpočtu přesnosti nebudou zahrnuty spoje vedené náhradní autobusovou dopravou.
- 4.3.2. Do výpočtu přesnosti budou zahrnuty spoje, u nichž vzniklo zpoždění větší než 5 minut nebo se navýšilo o více než 5 minut z důvodů na straně dopravce. Za vznik nebo navýšení zpoždění z důvodů na straně dopravce jsou považovány situace vymezené v příloze č. 14 Smlouvy.
- 4.3.3. Informativní přehled přesnosti je vypočten jako počet případů v jednotlivých sledovaných dopravních bodech, ze kterých Vlaky tvořící Dopravní výkony podle této Smlouvy odjely (resp. do cílové stanice přijely) včas nebo jejich zpoždění nepřesáhlo hodnotu pěti (5) minut, ve vztahu ke všem plánovaným odjezdům (resp. v případě cílové stanice příjezdům) Vlaků ve sledovaných dopravních bodech.
- 4.3.4. Vzorec k výpočtu přesnosti poskytovaných dopravních služeb (v procentech):

$$x = 1 - \frac{Z}{C} \quad (\text{pro účely výpočtu plnění přesnosti poskytovaných dopravních služeb dle odst. 4.2.3 a 4.2.4 Přílohy č. 10 smlouvy})$$

X = přesnost v %

Z = počet Vlaků za období kalendářního měsíce, u nichž vzniklo zpoždění větší než 5 minut nebo se navýšilo o více než 5 minut z důvodů na straně dopravce

C = počet Vlaků celkem za období kalendářního měsíce.

4.4. Dodržení přípojných vazeb:

- 4.4.1. dopravce je povinen v období platnosti příslušného jízdního řádu dodržovat přípojové vazby v příslušných železničních stanicích a zastávkách stanovené v dokumentu „Garance návazností“, který bude vytvořen na základě smlouvy;
- 4.4.2. přípojové vazby v příslušných železničních stanicích a zastávkách navrhne Objednatel v návrhu dokumentu „Garance návazností“, který zašle dopravci k připomínce. Dopravce po projednání návrhu Objednatele se SŽDC zašle své připomínky k návrhu do 14 dnů od projednání se SŽDC, nejpozději však do 2

měsíců od doručení návrhu ze strany Objednatele. Objednatel ve finálním znění dokumentu „Garance návazností“ zohlední připomínky dopravce odůvodněné technickými, technologickými, provozními nebo obchodními důvody. Po odsouhlasení oběma stranami bude vyhotoven písemný dokument „Garance návazností“, který bude pro plnění smlouvy závazný. Dopravce je povinen spolupracovat s Centrálním dispečinkem IDOL. Nedodržení přípojových vazeb bude sledováno Objednatelem, popř. Objednatelem pověřenou osobou (KORID LK) a průběžně projednáváno s Dopravcem. Objednatel předloží po ukončení každého kalendářního měsíce Dopravci přehled o nedodržení přípojových vazeb Dopravcem s identifikací rozporovaných nedodržení přípojových vazeb. Dopravce je povinen vyjádřit se a uvést konkrétní objektivní důvody pro nedodržení přípojové vazby, které byly označeny Centrálním dispečinkem IDOL jako sporné a navrhnout Objednateli opatření vedoucí k nápravě ve lhůtě 15 dnů od doručení přehledu ze strany Objednatele. Po projednání a odsouhlasení opatření Objednatelem je Dopravce povinen tato opatření neprodleně provést;

- 4.4.3. objednatel si vyhrazuje právo údaje o dodržení přípojových vazeb poskytované dopravcem a opatření k nápravě zveřejnit.

4.5. Informační povinnosti dopravce:

- 4.5.1. dopravce je povinen poskytovat Objednateli výstupy z pravidelných frekvenčních průzkumů ve všech vlacích, které jsou předmětem Smlouvy, a to v členění podle jednotlivých dnů. Dopravce se zavazuje tyto frekvenční průzkumy provést alespoň čtyřikrát za období platnosti jízdního řádu po dobu alespoň 11 po sobě navazujících dnů (pátek – pondělí). Dopravce poskytne Objednateli tato data nejdéle 3 měsíce po provedení příslušného frekvenčního průzkumu. Dopravce je oprávněn nahradit tyto průzkumy daty z odbavovacích systémů, pokud je počet odbavených cestujících ve spojích alespoň 95%;
- 4.5.2. dopravce je povinen poskytovat měsíčně Objednateli zdrojová data o prodaných nebo validovaných jízdních dokladech ve spojích dle této smlouvy nebo prodaných v předprodeji na pokladní přepážce dopravce dle této Smlouvy. Dopravce je povinen poskytnout informaci o tržbách v členění dle závazné Přílohy č. 8 Smlouvy;
- 4.5.3. v případě významného zpoždění spoje (vadný dopravní výkon) je dopravce povinen předat Objednateli nejpozději v rámci měsíční výkazové zprávy za příslušný kalendářní měsíc, ve kterém vzniklo toto významné zpoždění informaci o provozní nepravidelnosti obsahující minimálně:
 - 4.5.3.1. určení trati a úseku dráhy, kde k této provozní nepravidelnosti došlo,
 - 4.5.3.2. určení spoje, u kterého k provozní nepravidelnosti došlo,

- 4.5.3.3. celková doba zpoždění spoje,
- 4.5.3.4. dopady zpoždění na ostatní spoje, jsou-li takové informace dopravci známy, případně další doplňující informace o důvodech vzniku provozní nepravidelnosti a přijatých nápravných opatření.
- 4.5.4. v případě opakovaného neodbavení více než 5% cestujících ve vlaku je dopravce povinen v rámci pravidelné měsíční zprávy o plnění povinností takovou informaci sdělit objednateli. Dopravce je dále povinen prověřit důvody a navrhnout Objednateli účelná opatření vedoucí k nápravě. Po projednání a odsouhlasení opatření Objednatelem je dopravce povinen tato opatření neprodleně provést a Objednatel je povinen uhradit vícenásobky vzniklé dopravci z důvodu realizace opatření odsouhlaseného objednatelům v rámci měsíční výkazové zprávy za příslušný kalendářní měsíc;
- 4.5.5. dopravce se zavazuje poskytnout požadovaná data a informace v elektronické podobě ve formátu word, excel či v jiném obecně dostupném přepisovatelném formátu, který bude předem odsouhlasen Objednatelem. Informace o provozní nepravidelnosti bude předána v elektronické podobě a opatřena zaručeným elektronickým podpisem. Na vyžádání Objednatele poskytne dopravce data a informace rovněž v listinné podobě.