

Příloha č. 10 - Koncepce poskytování služeb

1. Koncepce vozidel

1.1. Obecné požadavky na vozidla:

- 1.1.1. dálkové ovládání dveří ze stanoviště strojvedoucího s blokováním včetně signalizace před uzavřením a ochrany proti přivření;
- 1.1.2. možný provoz s jedním strojvedoucím ve vícenásobném řízení s hnacími vozidly stejného typu (neplatí pro vozy řady 810);
- 1.1.3. vnitřní osvětlení prostoru pro cestující i nástupního prostoru;
- 1.1.4. polstrovaná sedadla s opěrkou hlavy;
- 1.1.5. elektronický vnější informační systém na každé straně soupravy zobrazující minimálně číslo linky a cílovou stanici;
- 1.1.6. elektronický vnitřní informační systém zobrazující minimálně: číslo linky, cílovou stanici, aktuální, resp. následující zastávku, obsazení WC a obsluhou potvrzené přijetí poptávky zastavení na znamení. V případě, že ve vozidle instalovaný elektronický informační systém je technicky způsobilý přenášet další informace nad rámec výše uvedeného minimálního rozsahu, budou zobrazovány i 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, a podobné informace.;
- 1.1.7. vnitřní elektronický 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, případně i směru výstupu z vozidla, všech návazných železničních spojů, vybraných důležitých návazných autobusových spojů před příjezdem do přestupní stanice, všech mimořádností, kterými je jízda vlaku dotčena včetně důvodu, apod.;
- 1.1.8. poptávkový systém pro obsluhu zastávek na znamení s potvrzením poptávky;
- 1.1.9. WC s uzavřeným systémem (uzavřený systém není dostupný u vozů řady 810, 843, 854, Btn753 (043), Bftn791 (943), BDtax782 (012));
- 1.1.10. průhledné police na odkládání zavazadel cestujících v prostoru nad sedadly;
- 1.1.11. stůl pod oknem v případě uspořádání 2+2 sedadel proti sobě s nesníženou výškou parapetu okna;
- 1.1.12. vybavení vozidla systémem pro sběr odpadu;
- 1.1.13. dopravce je povinen během nástupu, výstupu a přepravy poskytnout nezbytnou asistenční službu nevidomým, vozíčkářům a ostatním cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace;
- 1.1.14. v každém vozidle je umožněna přeprava spoluzavazadel, zejména jízdních kol a kočárků;
- 1.1.15. v případě nasazení vratné soupravy musí být vlak schopen úvratě (změny směru jízdy) v době nejvýše 4 minuty pobytu ve stanici. Všechna vozidla jsou vzájemně spřahovatelná. Při spojování vozidel musí být dosažitelný čas mezi příjezdem druhého vozidla a odjezdem spojených vozidel maximálně 6 minut. Při rozpojování vozidel musí být dosažitelný čas mezi příjezdem spojených vozidel a odjezdem prvního vozidla maximálně 2 minuty;

- 1.1.16. původní vizuální styl vozidla nesmí být při údržbě a opravách podstatně narušen; vozidla musejí po celou dobu provozu vykazovat opticky příznivý stav; 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 jednotně vyhlížející vzhled; opticky příznivý vzhled je definován následovně:
- 1.1.16.1. polstrování sedáků a opěradel a příp. opěrek hlavy musí být jednotné barvy;
 - 1.1.16.2. podlahové krytiny jednotné barvy nebo jednotného vzoru, bez nerovností, děr nebo trhlin;
 - 1.1.16.3. obložení stěn a stropů a dveří nejsou zašpiněná ani flekatá, jinak zabarvená, rozškrábaná, vyboulená, natržená ani proražená;
 - 1.1.16.4. karoserie a postranně viditelná obložení střechy jsou bez rzi a vyboulenin; všechny montované a záklopné díly jsou v plném rozsahu na svém místě;
 - 1.1.16.5. všechny nátěry a velkoplošné polepy jsou ve vztahu k barevnému tónování jednotné, bez kapek, bublinek, bez šmouh, bez graffiti, viditelných záplat a bez zašpinění barvou na sousedních jinobarevných nebo nelakovaných plochách nebo dílech;
 - 1.1.16.6. skleněné prvky a okenní tabulky nejsou počmárané, rozškrábané, prasklé, natržené a nadměrně zašlé, závady budou odstraněny v rámci oprav dle dostupnosti náhradních dílů;
 - 1.1.16.7. v prostoru pro cestující nejsou žádné poškozené prvky vybavení; jsou plně funkční, nepoškrábané, neoprýskané, bez vyboulenin a graffiti;
 - 1.1.16.8. 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;
 - 1.1.16.9. nejsou zde žádné viditelné na cestujícího provizorně působící spoje např. izolepou nebo kabelovými spojkami.
- 1.1.17. v prostorech pro cestující a kabině strojvedoucího musí být ventilačním a vytápěcím zařízením udržováno optimální mikroklima. Výkon (výsledná teplota) ventilačního (a vytápěcího) zařízení musí být regulovatelný též obsluhou vlaku;
- 1.1.18. 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 ventilace a vytápění, podvozků, karoserie, mezivozových přechodů, spřahovacího a narážecího ústrojí, vibrace či samovolný pohyb nedostatečně zajištěných dílů, výplní otvorů, apod.);
- 1.1.19. v prostorech pro cestující i v kabině strojvedoucího musí být zajištěn nepřetržitý přísuv čerstvého vzduchu, zejména nepřípustný je vnímatelný zápach zplodin spalovacího motoru, vytápěcích a ventilačních systémů nebo toalet;

1.2. Typy nasazovaných vozidel:

1.2.1. Řada 843 ČD

- 1.2.1.1. 54+5 míst k sezení (pevná+sklopná);
- 1.2.1.2. rok výroby 1996-1998, Vagónka Studénka
- 1.2.1.3. motorizace 2x300 kW

- 1.2.1.4. maximální rychlost 110 km/h
- 1.2.1.5. možnost využití horních rychlostníků;
- 1.2.1.6. snadná použitelnost vozidla včetně toalet osobami se sníženou schopností pohybu a orientace včetně osob s invalidním vozíkem;
- 1.2.1.7. pro přepravu osob s invalidním vozíkem je vozidlo vybaveno zdvíhací plošinou a víceúčelovým prostorem, který je možné též využít k rozšířené přepravě zavazadel, zejména jízdních kol a kočárků;
- 1.2.2. Řada 854 ČD
 - 1.2.2.1. 48 míst k sezení;
 - 1.2.2.2. rok výroby 1968-1971 (1997 - 2006), Vagónka Studénka (Pars nova)
 - 1.2.2.3. motorizace 588 kW
 - 1.2.2.4. maximální rychlost 120 km/h
 - 1.2.2.5. přednostně budou nasazena vozidla vybavená informačním systémem
- 1.2.3. Řada 814 ČD
 - 1.2.3.1. 76+8 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.3.2. rok výroby 1975-1984 (2005-2012), Vagónka Studénka (Pars nova)
 - 1.2.3.3. motorizace 242 kW
 - 1.2.3.4. maximální rychlost 80 km/h
 - 1.2.3.5. snadná použitelnost vozidla včetně toalet osobami se sníženou schopností pohybu a orientace včetně osob s invalidním vozíkem;
 - 1.2.3.6. pro přepravu osob s invalidním vozíkem je vozidlo vybaveno ruční sklopnou rampou nebo ližinami a víceúčelovým prostorem, který je možné též využít k rozšířené přepravě zavazadel, zejména jízdních kol a kočárků;
- 1.2.4. Řada 810 ČD
 - 1.2.4.1. 50+5 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.4.2. rok výroby 1975-1984, Vagónka Studénka
 - 1.2.4.3. motorizace 155 kW
 - 1.2.4.4. maximální rychlost 80 km/h
- 1.2.5. Řada Bftn791 (943) ČD
 - 1.2.5.1. 64 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.5.2. rok výroby 1997, Vagónka Studénka
 - 1.2.5.3. maximální rychlost 120 km/h
 - 1.2.5.4. možnost využití horních rychlostníků;
- 1.2.6. Řada Btn753 (043) ČD
 - 1.2.6.1. 72 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.6.2. rok výroby 1997, Vagónka Studénka
 - 1.2.6.3. maximální rychlost 120 km/h
 - 1.2.6.4. možnost využití horních rychlostníků;
- 1.2.7. Řada ABfbrdtn795 (954) ČD
 - 1.2.7.1. 48+8+15 míst k sezení (pevná+sklopná+1. třída);
 - 1.2.7.2. rok výroby 1984-1986 (2007-2008), Vagónka Studénka (Pars nova)
 - 1.2.7.3. maximální rychlost 120 km/h
 - 1.2.7.4. zásuvky 230 V
 - 1.2.7.5. snadná použitelnost vozidla včetně toalet osobami se sníženou schopností pohybu a orientace včetně osob s invalidním vozíkem;

- 1.2.7.6. pro přepravu osob s invalidním vozíkem je vozidlo vybaveno zdvihací plošinou a víceúčelovým prostorem, který je možné též využít k rozšířené přepravě zavazadel, zejména jízdnicích kol a kočárků;
- 1.2.8. Řada BDtax782 (012) ČD
 - 1.2.8.1. 52 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.8.2. rok výroby 1976-1979, Vagónka Studénka
 - 1.2.8.3. maximální rychlost 80 km/h
 - 1.2.8.4. zavazadlový oddíl pro přepravu jízdnicích kol a jiných spoluzavazadel
- 1.2.9. Řada Bdtn756 ČD
 - 1.2.9.1. 88 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.9.2. rok výroby 1970 (2005-2011), Vagónka Studénka (Pars nova)
 - 1.2.9.3. maximální rychlost 120 km/h
- 1.2.10. Řada Bdtn757 ČD
 - 1.2.10.1. 80 míst k sezení (pevná+sklopná);
 - 1.2.10.2. rok výroby 1970 (2011-2012), Vagónka Studénka (KOS Krnov)
 - 1.2.10.3. maximální rychlost 120 km/h

1.3. Turnusová vozidla

- 1.3.1. Linka Os L3 Liberec - Turnov - Semily - Stará Paka - souprava složená z motorového vozu řady 814;
- 1.3.2. Linka Os L4 Mladá Boleslav město - Česká Lípa - Rumburk - souprava složená z motorového vozu řady 843 a řídicího vozu řady Bftn791 (943), nebo přípojného vozu řady Btn753 nebo řady Bdtn757. Na dva spoje bude nasazena souprava složená z motorového vozu řady 814;
- 1.3.3. Linka Sp Trutnov - Stará Paka - Ostroměř - Chlumeck nad Cidlinou - Kolín - souprava složená z motorového vozu řady 854 a řídicího vozu řady ABfbrdtn795 (954), nebo přípojného vozu řady Bdtn756, nebo řady Bdtn757;
- 1.3.4. Linka Os Liberec - Turnov - Rovensko p. T. - Jičín - souprava složená z motorového vozu řady 814;
- 1.3.5. Linka Os Hradec Králové - Jičín - Turnov - souprava složená z motorového vozu řady 814;
- 1.3.6. Výkony linek neuvedených v této Příloze č. 10 Smlouvy pod body 1.3.1. - 1.3.5. - souprava složená z motorového vozu řady 810, případně motorového vozu řady 814;
- 1.3.7. Dopravce může redukovat řazení soupravy dle požadavků obsažených v Příloze č. 10 smlouvy pod bodem 1.3. pouze v případě, že u konkrétního vlaku postačuje kapacita sedadel, tj. není nutné na takový vlak vypravit řídicí či přípojný vůz. Takový vlak je vykazován jako řádné plnění;
- 1.3.8. u výkonů vozidel, která zajišťují plnění závazku veřejné služby na základě smluv s více objednateli, musí být dohodou objednatelů zajištěna jednotnost požadavků všech objednatelů na shodných typech vozidel. V případě, že na

základě dohody objednatelů dojde ke změně požadované řady vozidel, bude jednáno o uzavření dodatku ke Smlouvě;

1.4. Záložní vozidla stejné řady (mimo řídicí vozy) jsou k dispozici v takovém počtu, aby Dopravce zajistil provoz dle ustanovení bodu 1.5.1.

1.5. Pravidla pro nasazení záložních kapacit:

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

1.5.2. Dopravce je povinen mít vedle předepsaného minimálního počtu turnusových vozidel po celou dobu trvání smlouvy zajištěn dostatečný počet záložních vozidel, 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 za všech okolností 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.

1.5.3. 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 za žádných okolností nesmí mít negativní dopad na plnění povinností dopravce vyplývajících ze smlouvy.

1.6. Koncepce provozního ošetření vozidel:

- 1.6.1. dopravce musí mít zřízeno zázemí k provoznímu ošetření vozidel. Zázemí bude určené také k odstavování železničních vozidel, kde bude probíhat doplňování paliv a maziv, dále úkony spojené 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. Rozsah objednatelům požadovaných úklidů je stanoven v následující tabulce:

Stupeň čištění	Rozsah čištění
Malý úklid v obrátové stanici¹	Kontrola WC; sběr odpadků (z naplněných košů), odstranění hrubých nečistot; doplnění hygienických prostředků na WC
Základní úklid denně na všech vozidlech	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 doplnění nádrže čerstvé vody
Velký úklid (střídavě obden se základním úklidem)	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 rámců; čištění topení/ventilátorů

- 1.6.3. škody a poruchy velkého rozsahu na a ve vozidlech typu "nevratné poškození dveří a oken", které by měly velký vliv na bezpečnost provozu, budou neprodleně řešeny, v nutném případě bude vozidlo staženo z provozu a nahrazeno buď záložním vozidlem, pokud to aktuální provozní potřeba záložních vozidel dovolí; v opačném případě je možné vozidlo nahradit na nezbytně nutnou dobu náhradní autobusovou dopravou;
- 1.6.4. u lehčích škod a poruch, které neohrožují provoz, nebo výrazně neomezují kvalitu dopravní nabídky, budou řešeny dle interních postupů dopravce, a

¹ Stupeň čištění "malý úklid v obrátové stanici" je objednatelům požadován v obrátových stanicích, ve kterých činí délka plánovaného pobytu dle provozního konceptu alespoň 15 minut. V případě, že délka plánovaného pobytu ve vratné 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 mezi časem příjezdu a časem odjezdu téže soupravy ve 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 obrátových stanicích a zároveň frekvence přepravených cestujících dosahuje nízkých hodnot, musí být tento stupeň úklidu proveden během některého pobytu v obrátové stanici alespoň jednou během 4 hodin

budou v rámci provozních možností předně opraveny přímo ve vratných stanicích. V případě, že porucha či škoda nebude moci být opravena na místě, bude opravena při nočním pobytu vozidla nebo při jiné vhodné provozní přestávce v oběhu vozidla. Pokud k provedení opravy nebude postačovat noční doba nebo provozní přestávka v oběhu vozidla, bude taková škoda či porucha opravena v nejbližší možné době s ohledem na oběhový plán vozidla a současnou provozní potřebu zálohových vozidel (může dojít k odstavení vozidla z provozu v případě, že bude zajištěna jeho adekvátní náhrada záložním vozidlem);

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 hlavním úkolem bude věnovat se odbavování (prodej a kontrola jízdních dokladů), informování a pomoc 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, DÚK, PID (s ohledem na místně příslušný integrovaný regionální tarif objednatel, jehož území je spojem obsluhováno) a budoucím SJT. Pořízení a provoz odbavovacího zařízení dle příslušných integrovaných regionálních tarifů platných ke dni podpisu Smlouvy bude v režii Dopravce;
- 2.1.2. Dopravce musí odbavit každého cestujícího a přijmout taková opatření, aby zajistil 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 úsekově posílí počet členů servisního personálu (pokud dopravce neoznámí nedostatek personální kapacity).
- 2.1.3. dopravce zajistí zřízení a provoz Zákaznických kontaktních míst IDOL přednostně ve výpravních budovách² zastávek a stanic (viz požadavky na staniční servis a vybavení stanic). Kooperace s jiným dopravcem / objednatel je přípustná;
- 2.1.4. ve vlacích budou uznávány tarify platné na příslušném území obsluhovaném daným spojem dle Smlouvy. V případě zavedení bude též uznáván Systém jednotného tarifu. Dopravce je povinen přistoupit ke smluvním podmínkám integrovaných dopravních systémů platných na příslušném území;
- 2.1.5. 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;
- 2.1.6. posilový výkon vlakového personálu (dle značení a kalendáře v jízdním řádu 2019/2020): Na Českolipsku v období od 18. 5. do 1. 9. denně vlak 6004 v úseku Česká Lípa – Svor, vlaky 6006, 6007, 6008, 6010, 6011, 6013, 6015 v úseku

Doksy – Svor a vlak 6012. Na Turnovsku v období od 18. 4. do 26. 9. o víkendech a ve dnech dle kalendáře JŘ 2019/2020 vlak 1365 Liberec-Turnov a na trati Rovensko pod Troskami – Turnov – Malá Skála vlaky 5504, 5505, 5506, 5507, 5508, 5509, 5511, 5512 a 5515. Další posílení vlakového personálu zajistí dopravce dle dalších potřeb uvedených ve Smlouvě.

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 v rozsahu minimálně 108 hodin týdně a 58 hodin týdně u 2. přepážky stanice Liberec a Česká Lípa, poskytuje informace o cestování veřejnou dopravou v rámci České republiky; pro odbavení cestujících slouží přepážky pro výdej jízdních dokladů a informační přepážky²; na přepážce pro výdej jízdních dokladů bude samolepkou o velikosti max. 16x16 cm viditelně označeno, že zajišťuje prodej integrovaných jízdenek IDOL (samolepky dodá objednatel); informační přepážka 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 (vč. časových kupónů) a dobíjení elektronických peněženek, prodej integrovaných turistických jízdenek, příjem žádosti o reklamaci; výpis z elektronické peněženky, potvrzování slevových produktů IDOL (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 (tuto službu je dopravce povinen zajistit nejpozději od 1. 3. 2020); 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 celkovém rozsahu maximálně 1 tisk v počtu 20 kusů/měsíc (včetně stanic kategorie B) je na straně dopravce). Stanice musí být dále vybavena místem pro umístění informačních tiskovin objednatele ve

² 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.

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 minimálně 59 hodin týdně Doksy, 72 hodin týdně Česká Lípa Střelnice, 63 hodin týdně Nový Bor, 60 hodin týdně Jilemnice a v období od 27. 6. do 31. 8. 59 hodin týdně Staré Splavy ; 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 (samolepky dodá objednatel); 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 (tuto službu je dopravce povinen zajistit nejpozději od 1. 3. 2020; povinnost se nevztahuje na stanici Staré Splavy); mimo stanice Staré Splavy je vybavena jednou výlepovou plochou formátu A0, určenou pro umístění map, plakátů a dopravních informací, dodaných ve vytištěné formě objednatel a vylepování informací, které budou dopravci poskytnuty elektronickou cestou (zajištění tisku informačních materiálů ve formátu A0 v celkovém rozsahu maximálně 1 tisk v počtu 20 kusů/měsíc (včetně stanic kategorie A) 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).

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

kategorie	stanice
A	Liberec, Turnov, Česká Lípa hlavní nádraží
B	Doksy, Nový Bor, Česká Lípa střelnice, Jilemnice, Staré Splavy (sezónní provoz)

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.

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 ve všech případech, kdy jsou tyto služby garantovány pro jízdu vlaku. 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 společně postupovat při projednávání ročních výlukových plánů s Provozovatelem dráhy a při správních řízeních vedených Drážním úřadem 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 odchylného od vymezení předemných spojů podle přílohy č. 1 smlouvy;
- 3.4. v případě plánované výluky, která má dopad na přesnost dodržování jízdního řádu, je dopravce povinen zpracovat výlukový jízdní řád;
- 3.5. u plánovaných výluk je dopravce povinen projednat návrh výlukových opatření s Objednatelem v dostatečném předstihu v závislosti na poskytnutí informací od SŽDC. V případě nepřetržité výluky trvající déle než 2 měsíce je Objednatel oprávněn odřeknout objednávku výlukou dotčených Dopravních výkonů a zajistit dopravní obslužnost dotčeného území jiným způsobem. Právo odřeknout výlukou dotčené Dopravní výkony může Objednatel realizovat dvakrát ročně, a to k termínu pravidelné celostátní červnové a/nebo prosincové změny jízdních řádů, pokud se Smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. Objednatel v případě využití tohoto práva doručí písemné odřeknutí výlukou dotčených Dopravních výkonů Dopravci nejpozději do 120 dnů přede dnem celostátní změny jízdních řádů v červnu, resp. v prosinci příslušného roku;
- 3.6. 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 v rámci ročního vyúčtování. Úhrada třetí stranou dle tohoto odstavce je výnosem ve smyslu čl. 6.5 Smlouvy.

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 Objednatel je dopravce povinen tato opatření neprodleně provést;
- 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. za období příslušného kalendářního měsíce musí přesnost poskytovaných dopravních služeb dosáhnout 94 %. Způsob výpočtu přesnosti poskytovaných dopravních služeb je stanovena níže v této příloze;
- 4.2.2. dopravce je povinen poskytovat Objednateli přehled o zpoždění vlaků regionální dopravy do 45 dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce, za který je přehled vypracováván. Přehled bude poskytnut v elektronické formě a bude součástí měsíční zprávy;
- 4.2.3. v případě, že úroveň plnění přesnosti jízdy vlaků pro příslušný měsíc bude nižší než 96 %, je dopravce povinen prověřit důvody a navrhnout Objednateli opatření vedoucí k nápravě. Po projednání a odsouhlasení opatření Objednatel je dopravce povinen tato opatření neprodleně provést;
- 4.2.4. 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. Podkladem pro výpočet přesnosti poskytovaných dopravních služeb jsou údaje z dopravní dokumentace vedené společností SŽDC.
- 4.3.2. do výpočtu přesnosti poskytovaných dopravních služeb v příslušném kalendářním měsíci budou zahrnuty veškeré spoje, které jsou součástí smlouvy s výjimkou spojů uvedených v následujícím bodě. Do výpočtu přesnosti bude zahrnuta rovněž náhradní autobusová doprava u plánovaných výluk. V případě náhradní autobusové dopravy u plánovaných výluk bude přesnost poskytovaných dopravních služeb sledována vůči jízdnímu řádu náhradní autobusové dopravy;
- 4.3.3. dopravce je oprávněn nezahrnout do výpočtu přesnosti ty spoje,
- 4.3.3.1. u nichž byla zavedena náhradní autobusová doprava u neplánovaných výluk. Dopravce je povinen bezodkladně oznámit Objednateli konání neplánované výluky, která postihne spoje provozované podle smlouvy,
- 4.3.3.2. jejichž zpoždění nevzniklo z důvodu na straně dopravce (pro posouzení odpovědnosti se použije Příloha č. 14),
- 4.3.3.3. jejichž zpoždění vzniklo z důvodu zachování přípojné vazby vzájemně odsouhlasené dopravcem a Objednatelem nebo požadované Centrálním dispečinkem IDOL; nebo
- 4.3.3.4. u nichž na již naplánované trase náhradní autobusové dopravy dodatečně vzniklo dopravní omezení, o kterém dopravce nebyl informován během přípravy náhradní autobusové dopravy na dotaz u objednatele a dotčených obcí s rozšířenou působností. Pokud se objednatel s dopravcem nedohodne jinak, pak ustanovení tohoto bodu platí nejdéle pro období 5 pracovních dní ode dne, kdy byl dopravce o dopravním omezení na trase náhradní autobusové dopravy informován, a pro období 10 pracovních dní v případě, že součástí nápravného opatření je změna oběhu kolejových vozidel. Tento bod nezbavuje dopravce povinnosti neprodleně reagovat na jakékoli dopravní omezení, které se v trase náhradní autobusové dopravy vyskytne, resp. provést úpravy výlukových jízdních řádů tak, aby byl zohledněn reálný stav v provozu;
- 4.3.4. V případě, že dopravce nezahrne do výpočtu přesnosti spoje v souladu s předchozím bodem 4.3.3., je povinen poskytnout Objednateli přehled takto nezahrnutých spojů s konkrétním odůvodněním nezahrnutí těchto spojů do výpočtu přesnosti. Současně je dopravce povinen informativně zpracovat absolutní výpočet přesnosti se zahrnutím i těchto spojů, u nichž byl využit liberační důvod;
- 4.3.5. Vzorce k výpočtu přesnosti poskytovaných dopravních služeb (v procentech):

$$x = \frac{\text{vlaky/ auto busy } NAD_{\text{přesn}}}{\text{vlaky/ auto busa } NAD_{\text{celkem}}} \quad (\text{pouze informativně})$$

$$y = \frac{\text{vlaky/ autobusy } NAD_{\text{přesn}} + \text{vlaky/ autobusy } NAD_{\text{s max 5 min. zpožděpož}}}{\text{vlaky/ autobusy } NAD_{\text{celkem}}} \quad (\text{pro}$$

účely výpočtu plnění přesnosti poskytovaných dopravních služeb dle odst. 4.3.1 Přílohy č. 10 smlouvy)

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 připomínkám. 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 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 každé jednotlivé 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 jednoho týdne. Dopravce poskytne Objednateli tato data nejdéle 3 měsíce po provedení příslušného frekvenčního průzkumu;

4.5.2. neobsazeno

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,

4.5.3.5. podrobný popis důvodu, pro který k provozní nepravidelnosti došlo, způsobu informování cestujících a přijatých okamžitých opatření,

4.5.3.6. obecné vyhodnocení provozní nepravidelnosti a návrh nápravných opatření do budoucna;

4.5.4. pokud dopravce neodbaví všechny cestující, musí o každém takovém případě písemně informovat Objednatele v rámci měsíční výkazové zprávy za příslušný kalendářní měsíc včetně zdůvodnění a návrhu nápravných opatření, např. ve formě nového a vhodnějšího nastavení vnitropodnikových procesů;

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. Smluvní dokumenty, měsíční výkazy a jiné informace a hlášení poskytované na základě Smlouvy budou doručovány prostřednictvím datové schránky příjemce. Běžná a operativní provozní komunikace bude doručována kontaktní osobě prostřednictvím kontaktních emailů smluvními stranami za tímto účelem vzájemně sdělených.