

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 opatřeni stejnokrojem 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

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

Doprovce zajistí v souladu se Smlouvou otevření a provoz informační kanceláře Dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (tj. ideálně v přízemních 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.

Doprovce zajistí, že informační kancelář:

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

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. Vytisknutí vyhledaného spojení, nebo tisk jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit max. částkou 3 Kč za jednu stranu A4.

Informační kancelář musí ode Dne vyhlášení Tarifu IDP 2020 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 ode Dne vyhlášení Tarifu IDP 2020 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. 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 Dopravce. 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:

- 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

5. Umístění informačních materiálů

Ve vozidle musí být umístěna mapa tarifních zón, a to minimálně té části systému IDP, v níž se vozidlo pohybuje.

Každé vozidlo (mimo osobních vozů) musí být vybaveno plochou – vitrínou pro potřeby Objednatele pro umístění informací o dopravním systému, v němž je vozidlo nasazeno, o minimálních rozměrech plochy pro umístění minimálně (49 x 49) cm Tyto informace a informační materiály se umísťují poblíže nástupních a výstupních prostor tak, aby byly cestujícímu snadno přístupné a zároveň nebyly příčinou pomalejšího nástupu a výstupu cestujících.

6. Kontaktní místa IDP a prostory pro cestující

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

Stanice	Provozní doba pokladen - kraj Plzeňský		
	Provozní doba - skutečnost k 15.12.2019		
	Pondělí - Pátek	Sobota	Neděle
Plzeň hl.n.	3:45 - 23:00	3:45 - 23:00	4:45 - 23:00
Plzeň-Jižní Předměstí	5:40 - 17:10	5:40 - 14:40	6:10 - 15:10
Rokycany	4:10 - 23:10	4:10 - 23:10	4:10 - 23:10
Klatovy	3:35 - 22:35	3:35 - 22:35	3:35 - 22:35
Sušice	6:00 - 16:30	8:00 - 16:30	10:00 - 19:30
Tachov	6:15 - 16:45	6:15 - 15:45	10:30 - 20:00
Planá	6:35 - 19:10	6:35 - 19:10	6:45 - 19:10
Stříbro	5:00 - 16:00	7:05 - 15:35	7:05 - 16:35
Dobřany	5:20 - 18:10	6:45 - 14:35	6:45 - 18:10
Přeštice	5:30 - 16:00	5.50 - 14:20	9:05 - 18:35
Nýřany	5:05 - 15:35	6:10 - 14:40	6:10 - 15:40
Holíšov	4:35 - 14:05	---	---
Domažlice	3:25 - 22:30	3:25 - 22:30	3:25 - 22:30

V období vánočních a státních svátků může dojít k redukci obsazení pokladen.

7. Alternativní možnosti prodeje jízdenek

Dopravce zajistí kromě výše uvedených možností koupě jízdních dokladů uznávaných dle Dohody o akceptaci Tarifu Dopravce též možnost jejich koupě v jím zřizovaném e-shopu přes internet a v mobilní aplikaci.

Po dohodě smluvních stran zajistí Dopravce v dohodnutém termínu kromě výše uvedených možností koupě plného portfolia jízdních dokladů Tarifu IDP též možnost jejich koupě v jím zřizovaném e-shopu přes internet a v mobilní aplikaci