

Služby související s provozováním dopravy

1. Evidence dopravních prostředků používaných k plnění smlouvy

Dopravce je povinen vést pro potřeby Objednatele evidenci všech základních vozidel používaných k plnění této smlouvy, a to v následující struktuře:

RZ	značka/ typ	délka [m]	počet míst k sezení	počet míst k stání	datum první registrace vozidla	nízkopodlažní [ANO/NE]	klimatizace [ANO/NE]
----	----------------	--------------	---------------------------	--------------------------	---	---------------------------	-------------------------

Evidenci dopravních prostředků je Dopravce povinen předkládat Objednateli vždy:

- jako součást zprávy o plnění povinností Dopravce dle čl. 6 odst. 10 této smlouvy,
- nejpozději 3 dny od data změny základního vozidla (zařazení do provozu/vyřazení z provozu/pořízení jiného vozidla).

2. Péče o interiér a vzhled vozidel

Dopravce se zavazuje zajistit, že interiér i exteriér všech dopravních prostředků používaných k plnění této smlouvy bude udržovaný. Dopravce se zejména, nikoliv však výlučně, zavazuje bez zbytečného odkladu provádět opravy závad jakéhokoliv vybavení dopravních prostředků (např. poškozená sedadla), obnovovat nátěry (barva, lak apod.) uvnitř i vně dopravních prostředků, odstraňovat jakékoliv znečištění dopravních prostředků. V souvislosti s odstraňováním znečištění dopravních prostředků je Dopravcem povinen provádět vždy dle konkrétních okolností, nejméně však jedenkrát týdně kompletní úklid dopravních prostředků (včetně odstranění prachu ve vozidle apod.).

Nad rámec úklidu proběhne čištění a mytí interiéru a exteriéru vozidla nejméně 1 x měsíčně.

3. Řidič

Dopravce zajistí, že všichni řidiči dopravních prostředků na spojích provozovaných při plnění této smlouvy budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností opatřeni stejnokrojem dle následujících požadavků (jedná se výhradně o výstrojové součástky označené neodstranitelným logem společnosti):

- Kalhoty letní/zimní - dlouhé
- Košile krátký/dlouhý rukáv
- Vázanka
- Svrtr/bunda

Příloha č. 3

ke smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících městskou hromadnou dopravou k zajištění dopravní obslužnosti města Jindřichův Hradec a jeho vybraných místních částí – přechodné období

Stejnokroj bude nošen na všech spojích během plnění této smlouvy. Řidič nastupuje do práce ve služebním stejnokroji a po celou dobu přepravního výkonu dbá o svůj zevnějšek.

Pro identifikaci je každý řidič označen jmenovkou nebo služebním číslem.

Dále dopravce zajistí, aby řidič:

- byl vybaven podklady pro informace cestujícím (jízdní řád a informace o navazujících spojích, tarifní a přepravní podmínky, tarifní tabulky),
- byl schopen poskytnout informaci o přesném čase
- byl schopen poskytnout základní první pomoc v případě nastalých zdravotních komplikací u některého z cestujících
- měl trvalou možnost spojení s dispečinkem

Každý řidič musí ovládat plynně český jazyk (v úrovni rodilého mluvčího), musí se orientovat v příslušném jízdním řádu, tarifu a smluvních přepravních podmínkách a mít výbornou místní znalost trasy včetně zastávek a přípojí na ostatní spoje MHD na trase.

Řidič je povinen vyloučit cestujícího z přepravy, pokud cestující přes upozornění nedodrží Přepravní řád, Smluvní přepravní podmínky nebo Tarif, anebo nerespektuje pokyny a příkazy pověřené osoby. Zejména je řidič povinen vykonat tento úkon tehdy, pokud jej o to výslovně požádají ostatní cestující.

Řidič, případně jiný zaměstnanec dopravce, je povinen informovat cestující o všech nestandardních situacích, které během přepravy nastanou. Zejména se jedná o mimořádnosti v dopravě. V takovém případě je řidič povinen co nejdříve poskytnout cestujícím informaci o přibližné délce čekání, případně o způsobu, jakým se situace bude řešit.

Při zastavování na zastávkách je řidič povinen zastavit čelem vozidla u označníku a najet vozidlem co nejtěsněji k hraně nástupiště, pokud je jím zastávka vybavena.

Řidič nesmí během pobytu ve vozidle kouřit, tj. ani pokud je vozidlo v klidu.

Doprovce je povinen zajistit, že personál přicházející do osobního styku s cestujícími bude vždy vhodně a slušně oblečen. Dopravce je povinen zajistit, aby tento personál ve vztahu k cestujícím dodržoval normy slušného chování a byl schopen poskytovat základní informace o jízdních řádech, tarifech a přepravních podmínkách dopravce na dané lince. Na požádání cestujících je personál dopravce povinen asistovat s nástupem, výstupem a pohybem osob s omezenou schopností pohybu a orientace v dopravním prostředku.

4. Informační kancelář

Pro komunikaci s cestujícími a jejich problémů a požadavků souvisejících s MHD Jindřichův Hradec slouží informační kancelář dopravce.

Dopravce zajistí ke dni 1.1.2021 otevření a provoz informační kanceláře. Dopravce ve vhodných prostorách pro prezenční navštěvování cestujícími/zákazníky (tj. ideálně v přízemních prostorách).

Příloha č. 3

ke smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících městskou hromadnou dopravou k zajištění dopravní obslužnosti města Jindřichův Hradec a jeho vybraných místních částí – přechodné období

Dopravce je povinen zřídit nejméně jednu informační kancelář v centru města Jindřichův Hradec a to ve vzdálenosti do 100 m od zastávky Masarykovo náměstí, zastávky Pravdova nebo zastávky Nábřeží a nebo - prostor železniční stanice nebo autobusového nádraží.

Objednatel klade důraz na zajištění dobré dostupnosti a dobrého označení informační kanceláře pro cestující.

Dopravce zajistí, že informační kancelář bude otevřena takto:

Po	7:30hodin	až	17:00 hodin
Út	7:30 hodin	až	15:00 hodin
St	7:30 hodin	až	17:00 hodin
Čt	7:30 hodin	až	15:00 hodin
Pá	7:30 hodin	až	16:00 hodin

S přestávkou max. 30 minut

- služby v ní bude poskytovat informační zaměstnanec k tomu určený, dispečer, nebo též vyškolený řidič Dopravce v rámci souběžného pracovního poměru nebo v přestávce řízení vozidla
- příjem a evidenci písemných i elektronicky podaných stížností, jejich vyřizování a odpovědi
- možnost uplatnění reklamace a další individuální požadavky od cestujících
- poskytování informací veřejnosti o nálezech ve vozidlech MHD a soustředění nalezených věcí
- příjem a vyřízení reklamace
- informace o jízdních řádech, prodej jízdních řádů
- možnost zakoupení - nabití karty, všech druhů jízdenek a získání informací o provozu MHD v Jindřichově Hradci

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 linkových jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit max. částkou 3 Kč za jednu stranu A4.

Informační kancelář musí zajistit služby spojené s vydáváním čipových karet dle přílohy 4, odst. II. této smlouvy.

Informační kancelář dopravce bude vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard, ...) tak, aby umožňovala cestujícím zakoupit čipové karty.

Informační kancelář může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Dopravce.

Informační kancelář musí být provozována do uplynutí posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla tato smlouva ukončena.

Příloha č. 3

ke smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících městskou hromadnou dopravou k zajištění dopravní obslužnosti města Jindřichův Hradec a jeho vybraných místních částí – přechodné období

5. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Dopravce je povinen po celou dobu smlouvy 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). Funkci telefonní informační linky může po celou dobu, případně po dobu uzavření informační kanceláře dle čl. 4 této přílohy smlouvy, převzít zaměstnanec vykonávající službu dispečerského řízení; předpokladem je však v takovém případě stálé, neměnicí se telefonní číslo této telefonní informační linky pro cestující.

Operátoři telefonních informačních linek musí mít buď přímo, nebo zprostředkovaně prostřednictvím dispečerského řízení Dopravce, spojení se všemi dopravními prostředky a řidiči dopravce aktuálně vykonávajícími přepravní služby, tak, aby bylo možné řešit aktuální mimořádné situace spojené s provozními komplikacemi.

Dopravce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle této smlouvy. A to v následujícím minimálním rozsahu:

- Základní informace o Dopravci (název, adresu, IČO, tel. spojení, elektronickou adresu)
- Profil společnosti
- Informace a kontakty na informační kancelář
- Aktuální informace o MHD v Jindřichově Hradci
- Informace o integrovaném dopravním systému (pokud bude zaveden)
- Informace o tarifu a jízdenkách
- Informace o zastávkách
- Rozsah linek MHD v Jindřichově Hradci
- Aktuální jízdní řády (s možností vytisknutí - formát pdf)
- Mapu MHD v Jindřichově Hradci
- Další informace o provozované MHD v Jindřichově Hradci

Dopravce je povinen v autobusech informovat cestující o internetové adrese shora uvedené webové stránky.

Dopravce je povinen zřídit elektronickou adresu pro e-mailové informování cestujících, která bude fungovat s reakční dobou max. 48 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 dle čl. 5 této přílohy smlouvy se neuplatní povinnost Dopravce informovat cestující v rozsahu odpovídajícím celé ČR a spojení dle webu <http://jizdnirady.idnes.cz/>.

Příloha č. 3

ke smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících městskou hromadnou dopravou k zajištění dopravní obslužnosti města Jindřichův Hradec a jeho vybraných místních částí – přechodné období

6. Operativní nasazování zálohových vozidel

Dopravce je povinen udržovat dostatečný počet zálohových vozidel pro případ výpadku vozidel základních.

Dopravce je povinen udržovat dostatečný počet zálohových vozidel pro případ výpadku vozidel základních. Pokud technický stav vozidla nedovoluje jeho další jízdu záložní vozidlo musí být nasazeno do 30 minut od vzniku mimořádné události / situace, kdy základní vozidlo není schopno další jízdy, a to tak, že záložní vozidlo přejde na nejbližší pravidelný spoj oběhu základního vozidla tak, aby tento spoj (a spoje v oběhu návazné) byl vypraven včas.

7. Dispečerské řízení provozu

Dopravce zabezpečí dispečerské řízení provozu (min. po dobu provozu spojů) se spojením na všechny řidiče nasazené v provozu při plnění této smlouvy, které musí umožňovat:

- operativní nahrazování základních vozidel vozidly zálohovými,
- řešení mimořádných událostí a situací v dopravě,
- řešení neshodných stavů reálného provozu s jízdními řády,
- kontrolu a operativní řízení pomocí pojízdného dispečera
- informovat Centrální dispečink o provozních mimořádnostech (zpoždění, nehoda, informace o náhradní přepravě atp.) - aktivně

8. Označníky

Označník na zastávce MHD v sobě spojuje dvě funkce. Slouží jako regulérní dopravní značka (zastávka č. IJ 4c dle vyhlášky č.294/2015 Sb.) a zároveň jako informační nosič pro cestující, na kterém jsou umístěny jízdní řády. Označníky osadí objednatel a vlastní zastávkové jízdní řády bude umísťovat Dopravce. Označníky budou spravovány Dopravcem.