

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

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 budou při odbavování, během přepravy cestujících na těchto spojích a při další komunikaci s cestující veřejností oblečeni do stejnokroje dle následujících požadavků (jedná se výhradně o výstrojové součásti označené neodstranitelným logem společnosti, které jsou určeny výhradně k nošení při plnění pracovních povinností):

- Kalhoty (popř. sukně) letní/zimní – dlouhé
- Košile krátký/dlouhý rukáv (v případě strojvedoucích možné triko s límečkem)
- Vázanka nebo šátek (není povinné u strojvedoucích)
- Uzavřená obuv (bez loga)

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. Zajištění prodeje jízdenek a prostorů pro cestující

Kontaktní místa IDPK a prostory pro cestující

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

- Plzeň hl.n.
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba denně 4:40 – 23:00.
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny a vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDPK. Pokud neexistuje jiný veřejný přístup na nástupiště než přes vestibul nádražní budovy, musí být zpřístupněn vestibul tak, aby byl zajištěn včasný a plynulý příchod cestujících ke všem vlakům a plynulý odchod cestujících od všech vlaků.
K dispozici bude sociální zařízení pro cestující
- Horní Bříza zastávka
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- Kaznějov
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- **Plasy**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Mladotice**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 8:00 – 17:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Plzeň-Jižní Předměstí**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Konstantinovy Lázně**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Bezručice**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Rokycany**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:15 – 22:45. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nová Huť**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Mirošov město**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nezvěstice**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně alespoň 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nýřany**
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pondělí–pátek 5:15 – 16:35, sobota a neděle 6:15 – 17:35.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu od minimálně doby otevírací doby Kontaktního místa IDPK do 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Tachov**
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba pondělí–pátek 5:15 – 16:35, sobota a neděle 7:15 – 18:35.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDPK. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- **Klatovy**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně po celou denní dobu provozu vlaků. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Nýrsko**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně 5:00 – 19:00. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Špičák**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně 5:00 – 20:15. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Železná Ruda město**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně 5:00 – 20:15. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Železná Ruda-Alžbětín**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu denně 5:00 – 20:15. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Domažlice**
Kontaktní místo IDPK, minimální otevírací doba denně 4:15 – 22:30.
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu minimálně po otevírací dobu kontaktního místa IDPK. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující a úschovna zavazadel (provoz úschovny může být zajištěn ve spolupráci s jiným dopravcem či subjektem).
- **Poběžovice**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po dobu alespoň 5:00 – 19:00 v pracovní dny a 6:30 – 19:00 v nepracovní dny. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Bělá nad Radbuzou**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po dobu alespoň 5:00 – 19:00 v pracovní dny a 6:30 – 19:00 v nepracovní dny. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Horšovský Týn**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po dobu alespoň 5:00 – 19:00 v pracovní dny a 7:30 – 18:30 v nepracovní dny. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.
- **Staňkov**
Dopravce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po dobu alespoň 5:00 – 19:00 denně. K dispozici bude sociální zařízení pro cestující.

- **Klenčí pod Čerchovem**
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po dobu alespoň 5:00 – 19:00 v pracovní dny a 6:30 – 19:00 v nepracovní dny.
- **Bor**
Doprovce ve stanici zajistí přístup do vytápěné čekárny nebo vestibulu po dobu alespoň alespoň 6:30 – 19:00 v pracovní dny a 7:30 – 19:00 v nepracovní dny

Alternativní možnosti prodeje jízdenek

Doprovce zajistí kromě výše uvedených možností koupě jízdních dokladů též možnost jejich koupě v e-shopu přes internet.

Informační služby

Informační služby musí zahrnovat bezplatné informování o spojení v rozsahu veřejné dopravy v České republice (autobusové, železniční, případně jiné) dle informací zveřejněných na <http://jizdnirady.idnes.cz/> nebo na jiném, Objednatelem určeném obecném informačně-dopravním webu. Vytisknutí vyhledaného spojení, nebo tisk jízdních řádů cestujícím může Doprovce zpoplatnit max. částkou 3 Kč za jednu stranu A4.

Kontaktní místa IDPK musí zajistit služby spojené s vydáváním Plzeňské karty dle přílohy 9 této Smlouvy a jejím dobíjením. Kontaktní místa IDPK budou vybavena platebním terminálem pro debetní a kreditní platební karty obvyklých společností (např. Visa, Mastercard) tak, aby umožňovala cestujícím zakoupení předplatného jízdného IDPK všech druhů také prostřednictvím těchto platebních karet. Kontaktní místo může soustředit více služeb souvisejících s informovaností cestujících a prodejem produktů Doprovce.

3. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Doprovce je povinen zřídit za účelem poskytování přepravních informací telefonní informační linky s alespoň jedním číslem celostátní pevné sítě a alespoň jedním číslem mobilní sítě GSM. Doprovce je povinen zajistit, že telefonní informační linky budou v provozu každý den Doby plnění po celou dobu provozu Doprovce (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 IDPK je Doprovce povinen zabezpečit spojení s jednotlivými vozidly a získávat informace o aktuální poloze vozidla také prostřednictvím tohoto dispečinku.

Doprovce je povinen zřídit webové stránky pro informování cestujících o všech skutečnostech souvisejících s provozováním dopravy dle této Smlouvy. Doprovce je povinen ve vlacích informovat cestující o internetové adrese této webové stránky.

Doprovce 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 Doprovce, nikoli pro vyřizování stížností, reklamací a jiných dotazů.

Dopravce je povinen zajistit, že operátoři telefonních informačních linek i obsluha elektronické adresy budou schopni poskytovat detailní informace o přepravních službách Dopravce, zejména informace o jízdních řádech, tarifech a přepravních podmínkách. Ve vztahu k těmto informačním médiím se neuplatní povinnost Dopravce informovat cestující v rozsahu odpovídajícím celé ČR a spojení dle webu <http://jizdnirady.idnes.cz/>.

Dopravce má povinnost umístit na své webové stránky odkaz na webové stránky společnosti POVED s. r. o., kde jsou zveřejňovány aktuální informace o IDPK a veřejné dopravě v kraji (www.poved.cz).

4. Dispečerské řízení provozu Dopravce

Dopravce zabezpečí vlastní dispečerské řízení provozu se spojením na všechny vlaky nasazené v provozu při plnění této Smlouvy, které musí umožňovat:

- nepřetržitý provoz,
- komunikaci s dispečinkem SŽDC, předávání informací o počtu přestupujících cestujících a zajištění přestupních vazeb v železniční dopravě,
- operativní zajišťování NAD,
- řešení mimořádných událostí a situací v dopravě,
- kontrolu a operativní řízení, a to i v terénu,
- komunikaci s dispečinkem IDPK, předávání informací o počtu přestupujících cestujících, zajištění přestupních vazeb

Umístění informačních materiálů

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

Každé vozidlo musí být vybaveno plochou – vitrínou pro potřeby Objednatele pro umístění informací o dopravním systému, v němž je vozidlo nasazeno, a to v souladu s požadavky přílohy č. 1 Smlouvy. Vozidlo musí být dále vybaveno schránkami pro informační materiály. Tyto informace a informační materiály se umísťují poblíže nástupních a výstupních prostor tak, aby byly cestujícímu snadno přístupné a zároveň nebyly příčinou pomalejšího nástupu a výstupu cestujících.