

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 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 (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. Poskytování informací telefonicky a dálkovým přístupem

Doprovce 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 IDPK je Dopravce 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. Dopravce 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 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/>.

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

3. Dispečerské řízení provozu Dopravce

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

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

- komunikaci s dispečinkem Správy železnic, 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

4. Umístění informačních materiálů

Ve vozidle musí být umístěna mapa tarifních zón a výňatek tarifu IDPK, a to minimálně té části systému IDPK, 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 umisťují poblíže nástupních a výstupních prostor tak (příp. v chodbičce vozů, jedná-li se o vůz v uspořádání s kupé), aby byly cestujícímu snadno přístupné a zároveň nebyly příčinou pomalejšího nástupu a výstupu cestujících.

5. Alternativní možnosti prodeje jízdenek

Dopravce zajistí také možnost koupě jízdních doklad v jím zřizovaném e-shopu přes internet a v mobilní aplikaci.

6. Umístění informačních materiálů

Ve vozidle musí být umístěna mapa tarifních zón a výňatek tarifu IDPK, a to minimálně té části systému IDPK, 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 umisťují poblíže nástupních a výstupních prostor tak (příp. v chodbičce vozů, jedná-li se o vůz v uspořádání s kupé), aby byly cestujícímu snadno přístupné a zároveň nebyly příčinou pomalejšího nástupu a výstupu cestujících.

7. Alternativní možnosti prodeje jízdenek

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