

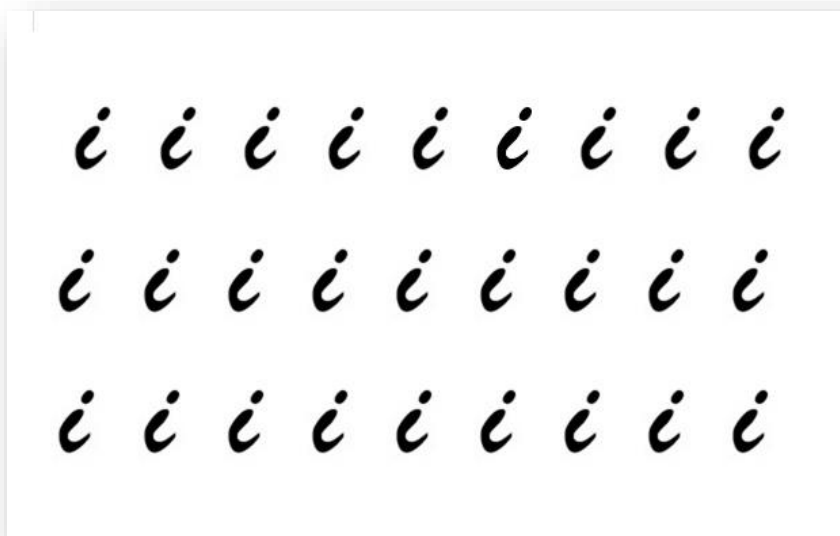


**Odborný zpracovatel optimalizace dopravní obslužnosti,
jednotného tarifu a technické části zadávací dokumentace
pro uzavření smlouvy o veřejných službách v přepravě
cestujících**

**Optimalizace dopravní obslužnosti Kraje Vysočina drážní a veřejnou linkovou
dopravou**

Dílčí část A15

**Stanovení požadavků na počet, umístění a rozsah služeb
předprodejních a informačních kanceláří v jednotlivých provozních
oblastech**



Zpracoval: Kolektiv řešitelů
KPM CONSULT, a.s.
Kounicova 688/26, 602 00 Brno
pracoviště: Purkyňova 648/125, 612 00 Brno

Datum: září 2015

Zadání A15

- **Stanovení požadavků na počet, umístění a rozsah služeb předprodejních a informačních kanceláří v jednotlivých provozních oblastech (podle kvalitativního standardu)**

Obsah

Stanovení požadavků na počet, umístění a rozsah služeb předprodejních a informačních kanceláří v jednotlivých provozních oblastech	1
Zadání A15	2
Úvod	4
1 Požadavky na předprodejní a informační kanceláře	4
2 Stanovení požadavků na počet, umístění a rozsah služeb předprodejních a informačních kanceláří v jednotlivých provozních oblastech (podle kvalitativního standardu)	5
2.1 Požadovaný počet předprodejních a informačních kanceláří	5
2.1.1 Doporučené umístění předprodejních a informačních kanceláří.....	5
2.1.2 Náhradní umístění předprodejních a informačních kanceláří.....	7
2.2 Otevírací doba	8
2.3 Rozsah služeb	8
2.3.1 Základní servis cestujícím	8
2.3.2 Servis v oblasti odbavovacích systémů.....	8
2.3.3 Servis v oblasti platebních služeb	9
2.3.4 Ostatní služby cestujícím	9
3 Závěr	9

Úvod

Dopravce, který na základě výsledků soutěže bude zajišťovat dopravní obslužnost v příslušné oblasti, zároveň zajistí v předem určených sídlech provoz kontaktních míst pro veřejnost.

1 Požadavky na předprodejní a informační kanceláře

Dopravce je povinen provozovat po celou dobu trvání zakázky předprodejní a informační kancelář/kanceláře. Předprodejní a informační kancelář bude provozována dle určení v kapitole 2.1.1, zároveň musí splňovat stanovený standard, zpracovaný v části A6.

Předprodejní a informační kanceláře jsou základními detašovanými pracovišti VDV pro styk s cestujícími. Jsou povinny poskytovat cestujícím servis v následujících základních oblastech:

- a) prodej vybraného sortimentu jízdenek včetně vystavování dopravních bezkontaktních čipových karet,
- b) informace o cestování v VDV
- c) vyhledání spojení po České republice (po připojení na internet)
- d) informace o změnách v dopravě,
- e) kontaktní místo pro podání stížnosti, připomínky cestujících
- f) prodej doplňkového sortimentu a suvenýrů
- g) poskytování kompletních informačních materiálů VDV, dle požadavků dopravce a kraje
- h) řešení přestupků zjištěných přepravní kontrolou
- i) poskytování informací o přepravě osob se sníženou pohybovou schopností

Dopravce musí vyvinout maximální úsilí, aby si zajistil vhodné prostory k provozu předprodejní a informační kanceláře ve stanoveném místě. V případě, že nebude možné zajistit provoz v požadovaném místě, bude dopravce v dostatečném předstihu informovat kraj, aby bylo nalezeno jiné vhodné místo.

Kontaktní místa s omezenou nabídkou služeb

Všechny železniční stanice v Kraji Vysočina, ve kterých je zajištěn výdej jízdenek pro cestující, budou zajišťovat následující služby:

- informace o autobusových spojích v České republice
- prodloužení platnosti předplatní jízdenky VDV
- vytvoření nové trasy předplatní jízdenky
- zrušení předplatní jízdenky v souladu s tarifními podmínkami

2 Stanovení požadavků na počet, umístění a rozsah služeb předprodejních a informačních kanceláří v jednotlivých provozních oblastech (podle kvalitativního standardu)

2.1 Požadovaný počet předprodejních a informačních kanceláří

Požadovaný počet předprodejních a informačních kanceláří vychází z toho, aby byla zajištěna dobrá prostorová dostupnost v rámci Kraje Vysočina. Níže je navrženo 16 obcí, ve kterých by bylo vhodné tuto kancelář zřídit.

2.1.1 Doporučené umístění předprodejních a informačních kanceláří

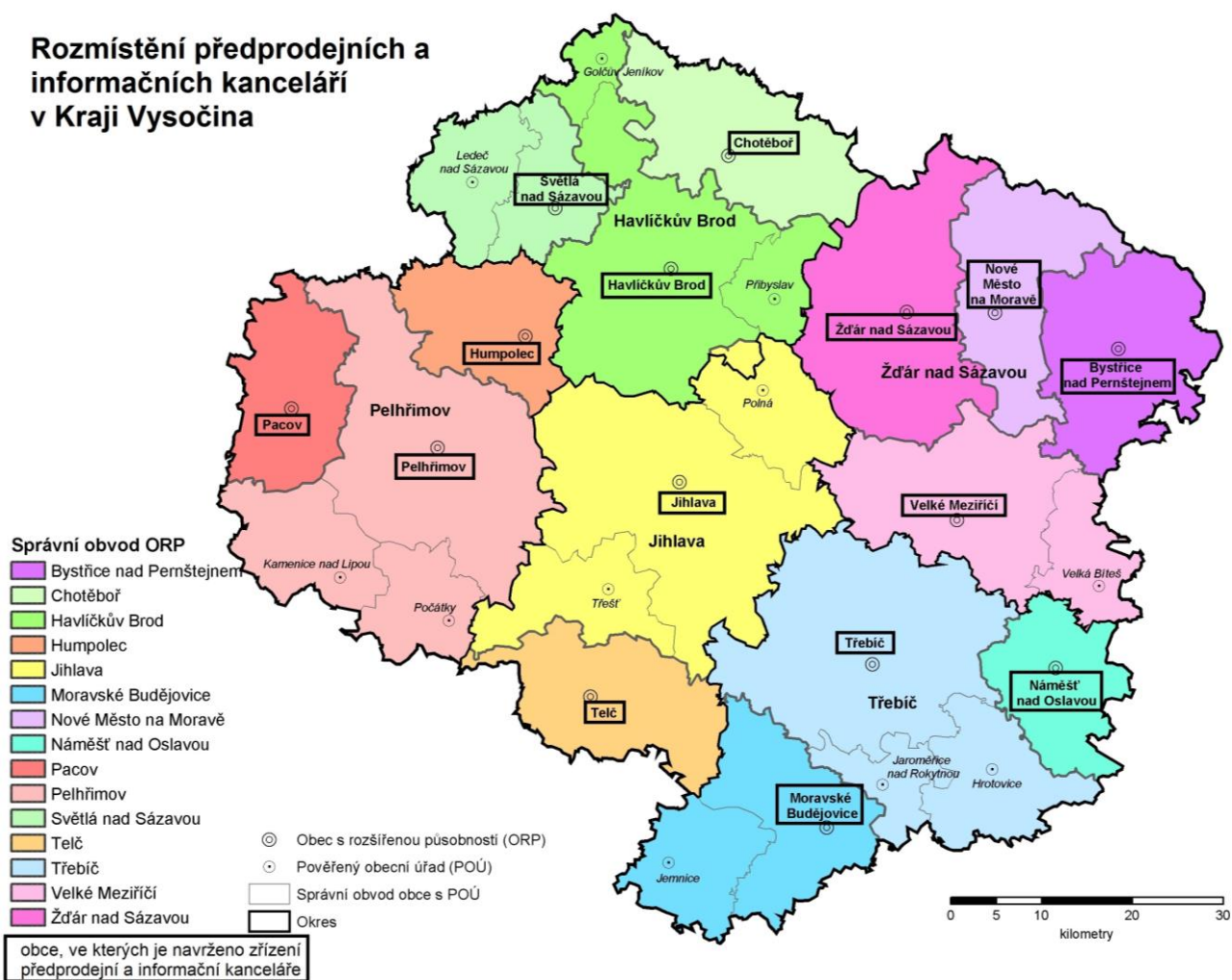
V jednotlivých obcích jsou uvedeny zastávky, v jejichž blízkosti má být předprodejní a informační kancelář umístěna. V těchto místech (nebo jejich blízkosti) zpracovatel doporučuje, aby Kraj Vysočina uzavřel s majitelem smlouvu o smlouvě budoucí, která vybranému dopravci umožní nájem dané předprodejní a informační kanceláře. V místech, kde nebude možné takovou smlouvu uzavřít, zpracovatel doporučuje umístit předprodejní a informační kancelář dle kapitoly 2.1.2, „Náhradní umístění předprodejních a informačních kanceláří“.

Obce s rozšířenou působností:

- Jihlava – 2 předprodejní a informační kanceláře
 - autobusová zastávka Jihlava, „aut.nádr.“
 - železniční stanice Jihlava město
- Havlíčkův Brod – 1 předprodejní a informační kancelář
 - železniční stanice Havlíčkův Brod
- Třebíč – 1 předprodejní a informační kancelář
 - Autobusová zastávka Třebíč, „aut.nádr.“
- Pelhřimov – 1 předprodejní a informační kancelář
 - autobusová zastávka Pelhřimov, „aut.nádr.“
- Žďár nad Sázavou – 1 předprodejní a informační kancelář
 - železniční stanice Žďár nad Sázavou
- Bystřice nad Pernštejnem – 1 předprodejní a informační kancelář
 - autobusová zastávka Bystřice n.Pern., „aut.nádr.“
- Humpolec – 1 předprodejní a informační kancelář
 - autobusová zastávka Humpolec, „pošta“
- Chotěboř – 1 předprodejní a informační kancelář
 - autobusová zastávka Chotěboř, „nám.TGM“
- Moravské Budějovice – 1 předprodejní a informační kancelář
 - železniční stanice Moravské Budějovice
- Náměšť nad Oslavou – 1 předprodejní a informační kancelář
 - železniční stanice Náměšť nad Oslavou
- Nové Město na Moravě – 1 předprodejní a informační kancelář
 - železniční stanice Nové Město na Moravě, nebo autobusová zastávka Nové Město na Mor., „centrum“
- Pacov – 1 předprodejní a informační kancelář
 - autobusová zastávka Pacov, „aut.nádr.“
- Světlá nad Sázavou – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Světlá nad Sázavou
- Telč – 1 předprodejní a informační kancelář
 - železniční stanice Telč
- Velké Meziříčí – 1 předprodejní a informační kancelář
 - autobusová zastávka Velké Meziříčí, „Novosady“ -
 - pokud nebude vhodné místo v blízkosti zastávky Novosady, tak umístit na autobusovém nádraží (avšak na autobusové nádraží některé linky nebudou jezdit)

Rozmístění předprodejních a informačních kanceláří v Kraji Vysočina



2.1.2 Náhradní umístění předprodejních a informačních kanceláří

V případě, že Kraj Vysočina nezajistí kanceláře dle 2.1.1, zajistí kanceláře dopravce v níže uvedených vymezených oblastech. Oblasti jsou definovány výpisem hraničních ulic.

Obce s rozšířenou působností:

- Jihlava – oblast vymezená ulicemi:
 - Fritzova – Úvoz – Třebízského – Srázná – Křížová – Hluboká – Lazebnická – Čajkovského – Havířská – Kosmákova – Minoritské náměstí – Matky Boží – Benešova – Dvořákova – Jiráskova – Fritzova
- Havlíčkův Brod – oblast vymezená ulicemi:
 - Štáflova - Boženy Němcové - Na Valech - Žižkova - Dolní - Masarykova - Na Hradbách - Beckovského – Husova - Štáflova
- Třebíč – oblast vymezená ulicemi:
 - V.Nezvala – Jihlavská Brána – Karlovo nám. – Smila Osovského – Kateřiny z Valdštejna – Kostnická – Bráfova – Nádražní – Janouškova – Sokolská – Gorazdovo nám. – Kofránkova – Sucheniova – V.Nezvala
- Pelhřimov – oblast vymezená ulicemi:
 - Tylova - Příkopy - Karlovo náměstí - Svatovítské náměstí - Solní - Tylova
- Žďár nad Sázavou – oblast vymezená ulicemi:
 - Žižkova – Havlíčkovo nám. – nám. Republiky – Horní – Smetanova – Tyršova – Husova – 1. máje – Revoluční – Brodská - Žižkova
- Bystřice nad Pernštejnem – oblast vymezená ulicemi:
 - Masarykovo náměstí – Koželužská – Bočkova – Farská – Ant.Štourače – Rácová – Zahradní – Malá branka – Novoměstská – Masarykovo náměstí
- Humpolec – oblast vymezená ulicemi:
 - Komenského – Lnářská – Hálkova – Poděbradova – U Vinopalny – Jihlavská – 5. května - Příčná - Horní náměstí - Dolní náměstí - Jana Zábřany – Rašínova - Komenského
- Chotěboř – oblast vymezená ulicemi:
 - V Drážkách – Havlíčkova – Krále Jana – Legií – Tyršova – Na Valech – F.X.Svobody - Ningerova – Rybní – Lazební – Hromádky z Jistebnice – V Drážkách
- Moravské Budějovice – oblast vymezená ulicemi:
 - 1. máje – Pražská – Havlíčkova – Peroutka – Smetanova – Blahoslavova – Husova – Urbánkova – Tyršova – nám. ČSA – nám.Míru – 1. máje
- Náměšť nad Oslavou – oblast vymezená ulicemi:
 - E.F.Buriana – Družstevní – Jiráskova – Husova – V.Nezvala – Komenského nám. – Mjr. Šandery – Brněnská – Sadová – náměstí Míru – Nádražní – Ocmanická – Husova – E.F.Buriana
- Nové Město na Moravě – oblast vymezená ulicemi:
 - Brněnská – Nečasova – Žďárská – Tyršova – Křenkova – Malá – Masarykova – Komenského náměstí – Brněnská

- Pacov – oblast vymezená ulicemi:
 - Nám. Svobody – Španovského – Hronova – Žižkova – Ferd. Čermáka – Antonína Sovy – Pošenská – Nám. Svobody
- Světlá nad Sázavou – oblast vymezená ulicemi:
 - Školní – Lánecká – nám. Trčků z Lípy – Nádražní – Komenského – Školní
- Telč – oblast vymezená ulicemi:
 - Masarykova – Na Parkaně – Na Můstku – náměstí Zachariáše z Hradce – náměstí Jana Kypty – Seminářská – *most přes Ulický rybník* – Hradecká – Na Hrázi – U Horní Brány – Svatoanenská – Masarykova Velké Meziříčí – 1 předprodejní a informační kancelář
- Velké Meziříčí – oblast vymezená ulicemi:
 - Třebíčská (od křižovatky s ul. Nádražní) – Pod Hradbami – Vrchovecká – Poříčí – Moráňská – Novosady – Komenského – Náměstí – Radnická – Hornoměstská (po křižovatku s ul. Skřivanova)

2.2 Otevírací doba

Minimální otevírací doba je stanovena následovně:

Pracovní dny 6:00-17:00 - s možností polední přestávky o délce nejvýše 30 minut. V okresních městech, popř. turisticky atraktivních lokalitách (zejména Telč) je možné uvažovat též s víkendovým provozem těchto kanceláří.

2.3 Rozsah služeb

Základní rozsah služeb byl uveden výše v bodě 1. V této kapitole je rozsah poskytovaných služeb dále upřesněn dle jednotlivých oblastí.

2.3.1 Základní servis cestujícím

- přijímání stížností a připomínek k jízdním řádům a vyřizování reklamací k provozu autobusových spojů
- poskytování informací o jízdních řádech (vyhledání spojení po České republice)
- poskytování informací o změnách v organizaci veřejné dopravy
- poskytování informací o tarifu a smluvních přepravních podmínkách
- prodej sešitových jízdních řádů (autobusových a vlakových)¹
- tisk vybraných jízdních řádů a spojení pro cestující²
- distribuci informačních a propagačních materiálů Kraje Vysočina³

2.3.2 Servis v oblasti odbavovacích systémů

V oblasti odbavování cestujících poskytuje předprodejní a informační kancelář tyto činnosti (minimální požadavky):

- založení / zrušení účtu cestujícího včetně focení a uložení fotografie
- změna profilu karty

¹ Vydávání jízdních řádů je v kompetenci Kraje Vysočina, pokud nebudou krajem pro příslušné období vydány, povinnost prodeje v daném období zaniká

² Např. spojení z aplikace IDOS, nebo výtisk jízdního řádu konkrétní linky

³ Jedná se o materiály vydávané, popř. distribuované Krajem Vysočina z oblasti dopravy či související (např. cestovní ruch).

- personalizace dopravní čipové karty Kraje Vysočina (potisk, inicializace, zaplacení karty, řešení ztrát a reklamací)
- vytvoření / prodloužení / zrušení předplatní jízdenky systému Kraje Vysočina cestujícím (s volitelným počátkem platnosti)
- zaplacení předplatní jízdenky systému Kraje Vysočina cestujícím
- vydávání a potvrzování průkazů pro prokázání nároku na zvláštní jízdní (studentské, žákovské a dětské průkazy).

2.3.3 Servis v oblasti platebních služeb

Předprodejní a informační kancelář musí umožnit platbu:

- hotovostí v českých korunách
- platební kartou

2.3.4 Ostatní služby cestujícím

Dopravce je v rámci předprodejní a informační kanceláře oprávněn provozovat i další služby, jako například:

- propagace vlastních komerčních aktivit či komerčních aktivit jeho smluvních partnerů (zájezdová doprava, dálkové linky apod.)
- prodej občerstvení kromě alkoholický nápojů a tabákových výrobků
- prodej drobných předmětů (pohledy apod.)

3 Závěr

Pro účely výběrového řízení bude Kraj Vysočina rozdělen na „dopravní oblasti“. Obce uvedené v kapitole 2.1.1, budou rozděleny mezi jednotlivé „dopravní oblasti“. Dopravce v dané oblasti bude povinen zajistit provoz předprodejních a informačních kanceláří dle výše uvedených požadavků. Provoz informační kanceláře vyvolává náklady na straně dopravce, proto je nutné tyto kanceláře situovat do míst s velkým počtem cestujících. Zároveň však je nutné zohlednit plošnou dostupnost v rámci Kraje Vysočina.

Dopravce si náklady na provoz kanceláře zaúčtuje do cenové kalkulace pro výběrové řízení, z tohoto pohledu tedy předprodejní a informační kanceláře zvyšují celkové náklady systému. Kancelář je ale potřebné chápat také jako jeden z důležitých nástrojů propagace veřejné dopravy. Tím napomáhají k navýšování tržeb (cestující se o „produktu“ veřejné dopravy lépe dozví). Dopravce též může dosáhnout lepší ekonomiky provozu informačních center díky doplňkovým činnostem, viz bod 2.3.4.