

Technické a provozní standardy pro železnici (provozní soubor EMU JMK)

Červenec 2023

Obsah:

| | | |
|----------|---|---------------------------------|
| 1 | PREAMBULE | 4 |
| 2 | DEFINICE POJMŮ A ZKRATEK | 4 |
| 3 | STANDARD VYBAVENÍ STANIC A ZASTÁVEK | 5 |
| | VYBAVENÍ ZASTÁVEK A POSKYTOVANÉ SLUŽBY | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | JÍZDNÍ ŘÁDY | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | INFORMAČNÍ MATERIÁLY | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | OZNAČENÍ ZAŘAZENÍ ZASTÁVKY DO IDS JMK | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | ČEKACÍ PROSTOR | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | VIZUÁLNÍ INFORMACE | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | ZVUKOVÁ HLÁŠENÍ | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | OZNAČENÍ ZASTÁVKY NÁHRADNÍ DOPRAVY | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | BEZBARIÉROVÝ PŘÍSTUP NA NÁSTUPIŠTĚ | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | ZÁVAZNÉ TERMÍNY PRO ZJIŠŤOVÁNÍ A NÁPRAVU ZÁVAD NA ZASTÁVKÁCH | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| 4 | STANDARD PODOBY JÍZDNÍCH ŘÁDŮ | 8 |
| 5 | STANDARD VYBAVENÍ A ČISTOTY VOZIDLA | 9 |
| | KONTROLA VYBAVENÍ VOZIDLA | 9 |
| | VIZUÁLNÍ A FÓNICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM | 10 |
| | INFORMAČNÍ PLOCHY A INFORMAČNÍ MATERIÁLY | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | PROPAGAČNÍ AKTIVITY DOPRAVCE | 10 |
| | TEPELNÁ POHODA CESTUJÍCÍCH, KLIMATIZACE | 10 |
| 6 | STANDARD VÝLUK A OMEZENÍ DOPRAVY | 10 |
| | PŘEDKLÁDÁNÍ PLÁNŮ VÝLUK | 10 |
| | POSTUP ZPRACOVÁNÍ VÝLUKOVÝCH JÍZDNÍCH ŘÁDŮ | 11 |
| | VYBAVENÍ VOZIDEL NÁHRADNÍ DOPRAVY A PŘEPRAVNÍ KONTROLA | 11 |
| | 6.1.1. Požadované parametry vozidla náhradní dopravy | Chyba! Záložka není definována. |
| | 6.1.2. Tabulka kurzového čísla vozidla | 12 |
| | 6.1.3. Přední směrový elektronický panel nebo tabule | 12 |
| | 6.1.4. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule | 12 |
| | 6.1.5. Zadní elektronický panel nebo tabule | 12 |
| | 6.1.6. Označovače jízdenek | 13 |
| | 6.1.7. Elektronické odbavovací zařízení | 13 |
| | 6.1.8. Informační materiály | 14 |
| | 6.1.9. Klimatická a světelná pohoda vozidel | 14 |
| | 6.1.10. Technický stav vozidel | Chyba! Záložka není definována. |
| | 6.1.11. Vnější nátěr vozidel | 15 |
| | 6.1.12. Čistota a vzhled vozidel | Chyba! Záložka není definována. |
| | 6.1.13. Uspořádání sedadel | 15 |
| | 6.1.14. Akustický informační systém | 15 |
| | 6.1.15. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní | 15 |
| | INFORMOVÁNÍ O VÝLUKÁCH | 15 |
| | MINIMALIZACE VÝLUKOVÉ ČINNOSTI | 15 |
| 7 | STANDARD GARANCE NÁVAZNOSTÍ, ČEKACÍCH DOB A DISPEČERSKÉHO ŘÍZENÍ | 17 |
| | GARANCE NÁVAZNOSTÍ IDS JMK | 17 |
| | CENTRÁLNÍ DISPEČINK IDS JMK | 17 |
| | DISPEČER DOPRAVCE | 17 |
| | POHOTOVOSTNÍ SOUPRAVA | 19 |
| | POSTUP V PŘÍPADĚ MIMOŘÁDNOSTI V DOPRAVĚ | 20 |
| | POVINNOST OPOZDĚNÍ ODJEZDU VLAKU | 20 |
| | PRODLOUŽENÍ ČASOVÉ PLATNOSTI A ZMĚNA ZÓNOVÉ PLATNOSTI JÍZDENKY IDS JMK | 21 |
| | VÝMĚNA VOZIDLA NA TRATI | 21 |
| | ŘEŠENÍ NEDOSTATKU PROVOZUSCHOPNÝCH VOZIDEL | 21 |
| 8 | STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ | 23 |
| | PLÁN ŘAZENÍ VLAKŮ, JEJICH OBĚHŮ A KAPACIT, OBRATY VLAKOVÉHO DOPROVODU | 23 |

| | | |
|-----------|--|---------------------------------|
| 9 | STANDARD ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH A PRODEJE JÍZDNÍCH DOKLADŮ | 26 |
| | TARIF IDS JMK A SPP IDS JMK | 26 |
| | ROZŠIŘOVÁNÍ IDS JMK | 26 |
| | SJT | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | JINÉ TARIFY A SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY | 26 |
| | DRUHY JÍZDNÍCH DOKLADŮ A POVINNOSTI DOPRAVCE | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | POŽADAVKY NA PRODEJNÍ, KONTROLNÍ A EVIDENČNÍ SYSTÉM DOPRAVCE | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | ODBAVOVACÍ SYSTÉM DOPRAVCE | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | 9.1.1. Prodej jednorázových a krátkodobých tištěných jízdních dokladů | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.2. Prodej předplatních tištěných jízdních dokladů | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.3. Prodej jízdních dokladů v elektronické podobě ve formě 2D kódu | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.4. Prodej jízdních dokladů v elektronické podobě s centrální evidencí | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.5. Prodej jízdních dokladů v automatech ve Vlacích a na zastávkách | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.6. Prodej jízdních dokladů u vlakového doprovodu či strojvedoucího | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.7. Usměrněný nástup cestujících | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.8. Prodejní místa dopravce | Chyba! Záložka není definována. |
| | UMOŽNĚNÍ KOMISIONÁŘSKÉHO PRODEJE | 34 |
| | PŘEPRAVNÍ KONTROLA | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | 9.1.9. Výkon přepravní kontroly | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.10. Přepravní kontrola vykonávaná jménem Dopravce | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.11. Přepravní kontrola vykonávaná jménem subjektu provádějícího přepravní kontrolu | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.12. Součinnost Dopravce | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.13. Výkon přepravní kontroly smluvními subjekty | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.14. Technické požadavky na kontrolní zařízení | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.15. Označovače / validátory | Chyba! Záložka není definována. |
| | 9.1.16. Automaty ve vozidlech | Chyba! Záložka není definována. |
| | OCHRANA JÍZDNÍCH DOKLADŮ | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| 10 | STANDARD VLAKOVÉHO DOPROVODU A DALŠÍCH PRACOVNÍKŮ DOPRAVCE | 35 |
| | POVINNOSTI STROJVEDOUČÍHO | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | VLAKOVÝ DOPROVOD | 35 |
| | POVINNOSTI VLAKOVÉHO DOPROVODU | 35 |
| | POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ PRODEJNÍCH MÍST | 37 |
| | POVINNOSTI ŘIDIČŮ A ZAMĚSTNANCŮ DOPRAVCŮ NÁHRADNÍ DOPRAVY | 38 |
| | CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ | 38 |
| | VZHLED PRACOVNÍKŮ | 38 |
| | ŠKOLENÍ ZAMĚSTNANCŮ DOPRAVCE | 39 |
| 11 | STANDARD PŘEPRAVNÍCH A MARKETINGOVÝCH PRŮZKUMŮ | 40 |
| 12 | STANDARD VZTAHU K ZÁKAZNÍKŮM | 40 |
| | PŘEPRAVA HANDICAPOVANÝCH OSOB A HROMADNÝCH PŘEPRAV | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | BEZPEČNOST CESTUJÍCÍCH | CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. |
| | PROPAGACE A PODPORA VYUŽÍVÁNÍ IDS JMK | 41 |
| | KOMPENZACE CESTUJÍCÍM | 42 |
| 13 | SEZNAM PŘÍLOH | 42 |

1. PREAMBULE

Technické a provozní standardy pro železnici definují závazné požadavky a podmínky pro provozování veřejné dopravy v závazku veřejné služby na vlakových linkách IDS JMK dle Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících v železniční dopravě uzavřené na základě nabídkového řízení.

2. OBECNÁ USTANOVENÍ

2.1. Definice

Pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, mají pojmy s velkým písmem použité v tomto dokumentu a jeho přílohách význam definovaný v Příloze č. 7 Smlouvy (Definice pojmů).

3. STANDARD VYBAVENÍ STANIC A ZASTÁVEK

3.1. Jízdní řády IDS JMK

Dopravce je povinen zajistit na vlastní náklady, aby ve všech zastávkách dle přílohy 2 TPSŽ byla na vhodném, viditelném a veřejnosti dobře přístupném místě (nejlépe v blízkosti jízdních řádů Provozovatele dráhy) umístěna minimálně 1 informační plocha (nejlépe vitrína nebo klaprám) pro vyvěšení a zveřejnění jízdních řádů vlakových linek IDS JMK. V případě zastávek s více nástupišti je povinen tuto informační plochu zajistit a umístit rovněž na každém nástupišti. Pro každou vlakovou linku je nutné počítat optimálně se čtyřmi listy A4.

V případě, že Dopravce doloží Objednateli, že Provozovatel dráhy umístění potřebných ploch neumožnil, pak je Dopravce povinen vyvolat další jednání za účasti Objednatele, případně KORDIS, Dopravce a Provozovatele dráhy, na němž bude dohodnut další postup odchylný od odstavce výše.

Dopravce je povinen na vlastní náklady zajistit označení ploch pro umístění jízdních řádů IDS JMK dle vzoru dodaného KORDIS a dále je povinen zajistit jejich pravidelnou obnovu a údržbu tak, aby byly funkční a čisté.

Dopravce je povinen na vlastní náklady zajistit, aby ve všech informačních plochách určených pro jízdní řády IDS JMK byly vyvěšeny aktuální jízdní řády vlakových linek zpracované KORDIS. Aktuální jízdní řády předává KORDIS dopravci v elektronické formě s předstihem nejpozději 3 pracovní dny před zahájením platnosti, jejich barevný tisk a vyvěšení zajišťuje Dopravce. V případě pozdějšího dodání může být vyvěšení opožděno o dobu prodloužení předání jízdních řádů ze strany KORDIS.

Dopravce je povinen na vlastní náklady zajistit pravidelnou obnovu zveřejněných jízdních řádů IDS JMK tak, aby byly funkční, čisté, čitelné a aktuální.

Dopravce není oprávněn do vyhrazených ploch pro jízdní řády IDS JMK umísťovat žádné materiály bez předchozího souhlasu KORDIS.

Alternativním řešením uvedené povinnosti je zastávku vybavit elektronickým zařízením umožňujícím zobrazení potřebných jízdních řádů.

3.2. Informační materiály

Dopravce je povinen zajistit na vlastní náklady, aby ve všech zastávkách dle přílohy 2 TPSŽ, byla na viditelných a veřejnosti dobře přístupných místech umístěna minimálně 1 informační plocha (vitrína nebo klaprám) o velikosti A0 pro vyvěšení a zveřejnění informačních materiálů IDS JMK. V zastávkách s více nástupišti musí být minimálně 1 plocha umístěna na každém nástupišti. V zastávkách s čekárnou musí být minimálně 1 plocha umístěna ve výpravní budově. Umístění informačních ploch musí být odsouhlaseno KORDIS.

V případě, že Dopravce doloží Objednateli, že Provozovatel dráhy umístění potřebných ploch neumožnila, pak je Dopravce povinen vyvolat další jednání za účasti Objednatele, případně KORDIS, Dopravce a Provozovatel dráhy, na němž bude dohodnut další postup odchylný od odstavce výše.

Ve výpravních budovách nebo prodejních místech zastávek stanovených přílohou 2 TPSŽ je Dopravce povinen zajistit umístění aspoň jednoho zařízení určeného pro umístění minimálně 8 druhů tištěných informačních materiálů (letáčků) IDS JMK po min. 30 kusech o rozměrech 100 x 210 mm. Zařízení k umístění materiálů pořizuje dopravce. Umístění a vzhled zařízení musí být odsouhlaseno KORDIS.

Dopravce je povinen na vlastní náklady zajistit obnovu a údržbu vitrín, klaprámů a zařízení tak, aby byly funkční a čisté.

KORDIS stanovuje rozsah umísťovaných informačných materiálov, zaisťuje jejich tisk a dodání dopravci. Aktuální informační materiály předává KORDIS dopravci v tištěné formě s předstihem nejpozději cca 3 pracovní dny před plánovaným zveřejněním. V případě pozdějšího dodání může být vyvěšení odpovídajícím způsobem opožděno.

Dopravce je povinen na vlastní náklady zajistit zveřejnění a obnovu informačních materiálů tak, aby byly čitelné a aktuální, letáčky v zařízeních pro jejich umístění doplňuje min. každé 3 pracovní dny, pokud nestanoví KORDIS jinak. Pokud Dopravci dojde zásoba materiálů, je povinen nejpozději do sedmi dnů informovat KORDIS.

Dopravce není oprávněn do vyhrazených ploch a zařízení umísťovat žádné materiály bez předchozího souhlasu KORDIS.

V prostoru prodejen jízdních dokladů je Dopravce povinen zajistit označení pokladen ve vzhledu dodaném či odsouhlaseném KORDIS, jehož cílem je informovat o tom, že daná prodejna prodává jízdní doklady IDS JMK.

3.3. Čekací prostor a sociální zařízení

V případě, že Dopravce nepověří KORDIS k jednání s Provozovatelem dráhy v této záležitosti, je povinen po Provozovateli dráhy průběžně a rovněž kdykoli na výzvu Objednatele nebo KORDIS, požadovat, aby minimálně na zastávkách a v časech definovaných Objednatelem zajistil provoz čekacích prostor. Vstup do čekacích prostor musí být bezplatný. Čekací prostory a sociální zařízení nemusí být vybaveny obslužným personálem. Objednatel a KORDIS mají právo po Dopravci vyžadovat doložení, jak výše uvedené požadavky přenášel na Provozovatele dráhy.

3.4. Vizuální informace

V případě, že Dopravce nepověří KORDIS k jednání s Provozovatelem dráhy v této záležitosti, je povinen průběžně a rovněž kdykoli na výzvu Objednatele nebo KORDIS, požadovat po Provozovateli dráhy, aby na zastávkách vybavených informačními systémy byly u příjezdů a odjezdů spojů zveřejňovány informace o čísle linky IDS JMK, nízkopodlažnosti vlaků, vlaků s přepravou vozíčkářů a další informace stanovené Objednatelem. To se týká informačních systémů instalovaných vně i uvnitř budov. Současně je Dopravce povinen požadovat, aby místo názvu Dopravce bylo uvedeno název IDS JMK a aby nebyla zobrazována čísla vlaků kategorie Os a Sp.

Objednatel a KORDIS mají právo po Dopravci vyžadovat doložení, jak výše uvedené požadavky přenášel na Provozovatele dráhy.

V případě, že v zastávkách vybavených elektronickými informačními panely (ELP) a validátory spravovanými KORDIS Dopravce zjistí nebo bude upozorněn, že jsou neprovozuschopné či poškozené je povinen o tom bezodkladně uvědomit KORDIS.

3.5. Zvuková hlášení

V případě, že Dopravce nepověří KORDIS k jednání s Provozovatelem dráhy v této záležitosti, je povinen průběžně a rovněž kdykoli na výzvu Objednatele nebo KORDIS, požadovat po Provozovateli dráhy, aby v zastávkách bylo funkční zvukové hlášení o odjezdech vlaků a informace a pokyny v případě mimořádných událostí. Součástí zvukového hlášení musí být číslo linky IDS JMK. Dopravce je povinen u Provozovatele dráhy požadovat, aby místo názvu Dopravce byl hlášen název IDS JMK a dále požadovat zrušení zvukových hlášení o příjezdech vlaků a o číslech osobních a spěšných vlaků. Obsah požadovaného zvukového hlášení definuje KORDIS v souladu s platnými předpisy.

Objednatel a KORDIS mají právo po Dopravci vyžadovat doložení, jak výše uvedené

požadavky přenášel na Provozovatele dráhy.

3.6. Označení zastávky Náhradní dopravy

V případě, že Dopravce zajišťuje plánovanou Náhradní dopravu, je povinen vybavit každou její zastávku v místě zastavení vozidla Náhradní dopravy v obou směrech označníkem dle níže uvedeného vzoru, s vyznačením čísel linek Náhradní dopravy a směrů jízdy. Na zastávkách již označníkem vybavených se doplní oranžová tabulka (samolepka) „NÁHRADNÍ DOPRAVA ZA VLAK“ a čísla a trasy linek ND. Součástí označníku musí být i výlukové jízdní řády. Dolní hrana tabule s výlukovými jízdními řády musí být ve výšce minimálně 1 metr od země, dolní hrana označníku musí být ve výšce minimálně 2 metry od země, nedohodne-li se KORDIS s Dopravcem jinak.

Po skončení výluky je nutno výlukové jízdní řády odstranit.



Vzor označníku Náhradní dopravy (linky ND budou doplněny).

Přesné grafické řešení a obsah stanoví KORDIS. KORDIS je oprávněn výše uvedené povinnosti v návaznosti na charakter a délku výluky upravit.

4. STANDARD PODOBY JÍZDNÍCH ŘÁDŮ

Uspořádání a vzhled jízdních řádů IDS JMK a jízdních řádů pro další úseky Vlaků mimo IDS JMK včetně výlukových jízdních řádů (např. umístění loga, provozní označení linky, označení zón a celková grafická podoba) zveřejňovaných dle této Smlouvy na Zastávkách případně elektronicky stanovuje KORDIS. Dopravce není oprávněn jízdní řády bez souhlasu KORDIS dále zveřejňovat nebo předávat třetím stranám.

5. STANDARD VYBAVENÍ A ČISTOTY VOZIDLA

5.1. Kontrola vybavení vozidla

Dopravce je povinen zajistit, aby v pravidelných intervalech byl kontrolován soulad vozidla se stavem požadovaným Objednatelem a KORDIS. Kontrola musí proběhnout vždy před výjezdem na první vlak určený pro veřejnost v daném dni a po ukončení poslední veřejné jízdy vlaku v daném dni. Mimo to musí být zajištěná průběžná kontrola funkčnosti a stavu vozidla. Zjištěné závady je Dopravce povinen předávat dohodnutým způsobem Poskytovateli FS. Dopravce je dále povinen denně hlásit zjištěné závady v elektronicky zpracovatelné podobě KORDIS včetně informací o přijatém opatření.

Při kontrolách jsou sledovány zejména následující ukazatele:

- a) Vnější vzhled, funkčnost, stav a projevy vozidla – zda vozidlo nevykazuje poruchové stavy, není poškozeno vandalismem, příp. zda se nevyskytují jiná poškození a zda jsou umístěny všechny povinné polepy,
- b) Vnitřní vzhled, funkčnost, stav a projevy vozidla – zda vozidlo nevykazuje poruchové stavy, není poškozeno vandalismem, příp. zda se nevyskytují jiná poškození (sleduje se stav vnitřních obložení, podlah, sedadel, stolků, košů, oken, přepážek, těsnění oken a přepážek apod., pozornost je věnována rovněž nestandardním projevům – např. nestandardní zvukové projevy, vrzání obložení),
- c) Stav a vybavení WC – funkčnost, čistota, vybavení hygienickými potřebami,
- d) Kontrola stavu / naplněnosti vodní a odpadní nádrže,
- e) Funkčnost a obsah vnějšího a vnitřního informačního systému včetně kamerového systému, funkčnost WiFi, zvukového hlášení,
- f) Stav a plnopočetnost nalepených informačních materiálů ve vozidle,
- g) Stav a plnopočetnost informačních materiálů umístěných v klaprámech ve vozidle,
- h) Naplněnost stojánek na informační materiály ve vozidle,
- i) Čistota interiéru a exteriéru vozidla,
- j) Nastavení teploty v interiéru,
- k) Stav a funkčnost automatů,
- l) Vybavení vozidla AED,
- m) Vybavení vozidla provozními zásobami materiálu dodávanými Poskytovatelem FS,
- n) Další KORDIS definované parametry.

Přesné pokyny pro aktuálnost informačních materiálů definuje KORDIS.

Dopravce je povinen zajistit, aby provozní personál průběžně - minimálně na každé konečné stanici prováděl průběžný úklid, aby bylo zajištěno:

- a) odstranění hrubých nečistot (např. zvratky, zbytky jídla či nápojů, exkrementy) a odpadků (např. nápojové obaly, jízdenky), apod.;
- b) odstraňovat materiály, které nejsou dodané KORDIS;
- c) doplňování materiálů z provozních zásob dodaných Poskytovatelem FS (včetně informačních materiálů v určených zásobnících).

V případě znečištění značného rozsahu, nesnesitelného zápachu nebo jiné formy znečištění je Dopravce povinen vhodným způsobem zajistit nápravu (např. zajištění operativního úklidu Poskytovatelem FS, výměnou za Pohotovostní Jednotku apod.).

Dopravce bere na vědomí, že pověření zaměstnanci KORDIS mohou být vybaveni klíči k boxům s provozní zásobou materiálu a mohou tímto materiálem doplňovat jak box, tak místa spotřeby materiálu. Dopravce je povinen poskytnout KORDIS potřebnou součinnost.

5.2. Vizuální a fónický informační systém

Dopravce je povinen zajistit dodržování dokumentu „Pokyny pro obsluhu informačních systémů v jednotkách Moravia“ zpracované KORDIS před Zahájením provozu.

Dokument je zveřejněn na webových stránkách KORDIS pro dopravce a jeho změny zasílá KORDIS dotčeným dopravcům elektronickou poštou nebo písemně na adresu kontaktní osoby dle Smlouvy.

Tyto pokyny definují povinnosti strojvedoucího a dalších pracovníků dopravce a jsou zpracovány v souladu s platnou legislativou a pravidly správce železniční infrastruktury. Stanovují zejména:

- termíny pro zadání potřebných údajů do informačního systému (zejména časy pro nastavení vlaku, čísla linky a trasy, obsah informačních panelů)
- povinnosti pracovníků Dopravce při plánovaných i mimořádných událostech (zejména fónické či obrazové hlášení).

Dopravce je povinen při dodání či aktualizaci dokumentu „Pokyny pro obsluhu informačních systémů v jednotkách Moravia“ ze strany KORDIS tyto povinnosti nejpozději do 1 měsíce zpracovat do vnitřních předpisů pro zaměstnance a kontrolovat jejich dodržování.

5.3. Propagační aktivity Dopravce

Dopravce není oprávněn jakoukoli formou svévolně využívat vozidlo k jakékoli propagaci. Veškeré propagační aktivity probíhají prostřednictvím KORDIS.

5.4. Tepelná pohoda cestujících, klimatizace

Teplotu ve vozidle jsou pracovníci Dopravce povinni nastavovat v souladu s Návodem k obsluze. KORDIS je v závislosti na praktických zkušenostech z provozu oprávněn nastavit závazná pravidla pro doladění teploty ve vozidle provozním personálem Dopravce v rámci nastavitelných parametrů.

5.5. Plnění datové základny řídicích a informačních systémů

Potřebná provozní data pro řídicí systémy ovlivňující pohyb vozidla (např. automatické vedení vlaku) zajišťuje, do systémů nahrává a průběžně aktualizuje Dopravce. Potřebná data pro vizuální a fónický informační systém pro cestující zajišťuje, do systémů nahrává a průběžně aktualizuje KORDIS, nedohodne-li se s Dopravcem jinak.

6. STANDARD VÝLUK A OMEZENÍ DOPRAVY

6.1. Předkládání plánů výluk

Dopravce je povinen na vyžádání zasílat na KORDIS informace Provozovatele dráhy týkající se výluk a omezení provozu na železničních tratích, po nichž jsou vedeny Vlaky (příp. i v navazujících úsecích), např. roční, měsíční, týdenní plány výluk, informace o nepředpokládaných výlukách, dočasných sníženích traťové rychlosti (pomalých jízdách), apod. Po vyžádání je Dopravce povinen předat požadované informace KORDIS do tří pracovních dnů.

Dopravce je povinen bezodkladně informovat KORDIS o omezeních na železniční síti (nepředpokládané výluky, mimořádné události, pomalé jízdy), které mohou způsobit zpoždění Vlaků o 5 a více minut po dobu delší, jak 24 hodin nebo odřeknutí Vlaků.

6.2. Postup zpracování výlukových opatření

Dopravce s KORDIS na základě ročního plánu výluk a postupně upřesňovaných měsíčních plánů výluk v dostatečném předstihu projedná harmonogram tvorby výlukových jízdních řádů.

Pokud se KORDIS s Dopravcem nedohodne jinak, zpracuje KORDIS pro Dopravce závazný Požadavek nejpozději 60 dnů před začátkem plánované výluky, je-li to objektivně možné. V průběhu procesu přípravy výlukových opatření a také během jejich platnosti je KORDIS oprávněn Požadavek upravovat.

KORDIS je oprávněn předložit Dopravci závazný Požadavek i v případě neplánované výluky, eventuálně i při mimořádnosti v dopravě, u níž se očekává doba trvání delší, jak 72 hodin. V průběhu přípravy a platnosti opatření je KORDIS oprávněn Požadavek upravovat.

Dopravce na základě Požadavku zajistí projednání potřebných opatření s Provozovatelem dráhy a příp. dalšími subjekty a zajistí jejich realizaci vč. zpracování potřebných výlukových opatření pro Provozovatele dráhy a provozní zaměstnance Dopravce. Pokud se Dopravce nedohodne s KORDIS jinak, zpracuje Dopravce také oběhy vozidel Náhradní dopravy („linkospoje“). Výlukový jízdní řád pro cestující vytváří KORDIS, případně Dopravce na základě pokynu KORDIS.

Nad rámec objednaného výkonu Vlakového doprovodu, prodejních míst a dalšího personálu je Dopravce povinen na základě Požadavku zajistit do 2 měsíců obsazení míst koordinátorů dopravy / informátorů / prodejců jízdních dokladů dle pokynů KORDIS ve stanovených lokalitách a časech, a to i dlouhodobě. Tito pracovníci se považují za pracovníky dalšího personálu a jejich činnost je hrazena dle Smlouvy obdobným mechanismem jako při objednávce dalšího personálu.

Dopravce má povinnost předložit výlukové opatření pro Provozovatele dráhy a provozní zaměstnance Dopravce, oběhy Náhradní dopravy a případně upravené Pomůcky JŘ nejpozději 28 dnů před požadovaným zahájením jejich platnosti, nedohodne-li se s KORDIS jinak.

6.3. Vozidla ND

6.3.1. Technický stav vozidel ND

Vozidla musí být v dobrém technickém stavu, uvnitř i vně čisté a musí splňovat všechny související zákonné normy.

Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími, než je u daného typu vozidla obvyklé.

Vozidlo musí umožnit přepravu cestujících na stání.

Vozidlo musí být vybaveno nejméně dvěma dveřmi umožňujícími nástup i výstup.

Nevyžaduje se vybavení vozidla bezpečnostními pásy.

Maximální stáří vozidla není stanoveno.

6.3.2. Standardy vozidel ND

Pro zajištění ND mohou být využívána vozidla ve standardu ND-IDS (plná výbava pro provoz v IDS JMK) nebo ND-X (vozidlo nevybavené pro provoz v IDS JMK).

6.3.3. Tabulka kurzového čísla vozidla

Po obou stranách kabiny řidiče musí být umístěna tabulka kurzového čísla vozidla na tabulce o rozměrech 15 x 21 cm, případně může být v elektronické podobě. Přesný vzhled a obsah textu tabulky stanovuje individuálně KORDIS.

Kurzové číslo jednoznačně identifikuje vozidlo provozované na lince v daný den. Pravidla pro přidělování kurzových čísel jednotlivým pořadím vozidel na linkách IDS JMK stanovuje KORDIS.

V jeden okamžik nesmí pod jedním kurzovým číslem jezdit více než jedno vozidlo.

6.3.4. Přední směrový elektronický panel nebo tabule

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem certifikovaným KORDIS umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovány do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 140 x 19 bodů. Na panelu je zobrazeno číslo a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená resp. žlutozelená.

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X mohou být místo elektronického panelu vybavena čelní tabulí o rozměrech 594x210 mm s číslem linky a cílovou stanicí umístěnou na pravé straně čela vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu. V případě výluky v délce do 1 měsíce může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu a postačují rozměry 297x 210 mm.

Přesný vzhled, rozlišení a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS. Žádné vozidlo nesmí být provozováno s obsahem panelu neodsouhlaseným KORDIS.

6.3.5. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem certifikovaným KORDIS umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na vnější straně panelu je zobrazeno číslo, trasa (případně orientačně významná nácestná zastávka) a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená resp. žlutozelená.

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X mohou být místo elektronického panelu vybavena čelní tabulí o rozměrech 594x210 mm s číslem linky a cílovou stanicí umístěnou na pravé straně vozidla za předními dveřmi. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu. V případě výluky do 3 měsíců může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu a postačují rozměry 297x 210 mm.

Přesný vzhled, rozlišení a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS. Žádné vozidlo ND nesmí být provozováno s obsahem panelu nestanoveným KORDIS.

6.3.6. Zadní elektronický panel nebo tabule

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena v zadní části vozidla osvětleným elektronickým panelem certifikovaným KORDIS umístěným v horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů. Na panelu je uvedeno číslo linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená resp. žlutozelená.

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X mohou být místo elektronického panelu vybavena tabulí o rozměrech 297x210 mm s číslem linky umístěnou na pravé straně zadního okna

vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu. V případě výluky do 3 měsíců může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Přesný vzhled, rozlišení a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS. Žádné vozidlo ND nesmí být provozováno s obsahem panelu nestanoveným KORDIS.

6.3.7. Označovače jízdenek

Vozidla náhradní dopravy musí být vybavena minimálně jedním označovačem jízdenek certifikovaným KORDIS a propojeným s palubním počítačem.

6.3.8. Elektronické odbavovací zařízení

6.3.8.1. Vozidla ND provozovaná ve standardu ND-IDS

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena palubním počítačem zapůjčeným nebo pronajatým KORDIS, případně odsouhlaseným KORDIS, zapojeným dle pokynů KORDIS včetně propojení s periferiemi (LED + LCD panely, akustický informační systém, apod.). Náklady na na instalaci, zprovoznění nebo demontáž a provoz (zejména náklady na hovory a data prostřednictvím SIM karty) hradí Dopravce společnosti KORDIS.

V případě, že je toto zařízení v poruše, musí řidič ihned tento stav nahlásit oprávněnému pracovníkovi dopravce a požádat o opravu zařízení nebo výměnu vozidla. Vozidlo bez funkčního elektronického odbavovacího zařízení nesmí být na lince provozováno déle než jednu hodinu.

Vozidlo musí být vybaveno aspoň jedním validátorem jízdenek u předních dveří. Validátor musí mít nastavený aktuální čas a rozložení a velikosti písma u potisku o šířce 50 mm musí odpovídat níže uvedenému obrázku. Zobrazovat musí minimálně označení linky, označení zóny, datum, čas. V případě, že nebude propojený s palubním počítačem pro zjištění aktuální zóny a linky, zobrazí alternativní označení definované KORDIS.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|---|---|---|-------------|---|---|--------------|---|---|-------------------|-------|---|-----|-------|---|--------|-----|---|--------|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E 1111 201 220 110301 12:21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DP | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | : | 0 | 1 |
| Kód dopravce | Evidenční číslo vozidla | | | | Číslo linky | | | Tarifní zóna | | | den | měsíc | | rok | Datum | | hodina | Čas | | minuta | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | Počátek platnosti | | | | | | | | | | |

Obr. Potisk ve validátoru jízdenek

Pokud není pokynem KORDIS stanoveno jinak, je řidič povinen provádět při nástupu cestujících přepravní kontrolu a prodej jízdních dokladů.

Dopravce je povinen zabezpečit, aby řidiči náhradní dopravy dodržovali požadavky na správné přihlašování do těchto systémů definované KORDIS a jejich správné ovládání.

Vozidlo musí být vybaveno trvalou signalizací otevření/zavření dveří s výstupem pro palubní počítač – to znamená, že při otevřených dveřích musí být trvale signalizace sepnutá a při uzavřených dveřích musí být signalizace trvale vypnuta, případně opačně. Pouhý impuls při otevření/zavření dveří při stisknutí tlačítka není povolen.

V případě, že KORDIS není schopen zapůjčit pro provoz ND odpovídající počet palubních počítačů, je oprávněn stanovit výjimky z jejich nasazení na vozidla ND provozovaná ve standardu ND-IDS.

6.3.8.2. Vozidla ND provozovaná ve standardu ND-X

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X musí být, pokud Závazné požadavky na výluku toto vyžadují, vybavena odbavovacím nebo monitorovacím zařízením zapůjčeným KORDIS, případně odsouhlaseným KORDIS, zapojeným dle pokynů KORDIS. Náklady na zapůjčení a provoz (zejména náklady na hovory a data prostřednictvím SIM karty) hradí Dopravce společnosti KORDIS.

V případě, že je toto zařízení v poruše, musí řidič ihned tento stav nahlásit oprávněnému pracovníkovi dopravce a požádat o opravu zařízení nebo výměnu vozidla. Vozidlo bez funkčního elektronického odbavovacího zařízení nesmí být na lince provozováno déle než jednu hodinu.

Dopravce je povinen zabezpečit, aby řidiči náhradní dopravy dodržovali požadavky na správné přihlašování do těchto systémů definované KORDIS a jejich správné ovládání.

V případě, že KORDIS není schopen zapůjčit pro provoz ND odpovídající počet zařízení, je oprávněn stanovit výjimky z jejich nasazení na vozidla ND provozovaná ve standardu ND-X.

6.3.9. Informační materiály

Ve vozidlech provozovaných ve standardu ND-IDS není povoleno žádné informační materiály vylepovat nebo jiným způsobem upevňovat na okna nebo jiné součásti vozidla. Jakékoli informační nebo reklamní materiály mohou být ve vozidlech vyvěšeny pouze v informačních vitrínách. Toto ustanovení se nevztahuje na materiály rozdávané řidičem.

U případě výluk delších než 3 měsíce je KORDIS oprávněn požadovat vybavení vozidla sadou informačních materiálů umístěných do informačních vitrín určených pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK umožňujících vyvěšení 4 ks letáků A3 naležato.

6.3.10. Klimatická a světelná pohoda vozidel

Technický stav vozidel musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo.

Řidiči jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5° C.

Dopravce je povinen udržovat topení vozidla v řádném a funkčním stavu. Vozidlo bez funkčního topení nesplňuje podmínky pro nasazení na spoje IDS JMK a musí být neprodleně vyřazeno z provozu s cestujícími.

Pokud je vozidlo vybaveno systémem pro chlazení prostoru cestujících, musí být toto zařízení zapojeno, pokud vnější teplota dosáhne minimálně 22 °C. Teplota interiéru vozidla nesmí při použití tohoto zařízení poklesnout pod 22 °C.

Vozidla nevybavená systémem pro chlazení prostoru pro cestující musí mít minimálně 3 okna s ventilačními otvory vysokými minimálně 15 cm a délce přes převážnou šířku jednoho segmentu okna. Výjimky může povolit KORDIS na období nejdéle 2 měsíců.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující. V místech bez veřejného osvětlení lze na nezbytnou dobu vypnout hlavní osvětlení

prostoru pro cestující a použít nouzové osvětlení. Při stání v zastávce musí být opět zapnuto hlavní osvětlení.

Nevyžaduje se vybavení vozidel záclonkami.

6.3.11. Vnější nátěr vozidel

Vozidla ND musí být buď na čele vozidla nebo na jeho pravém boku v přední části označena logem IDS JMK o formátu minimálně A5. Výjimky z tohoto ustanovení a vzhled loga určuje KORDIS.

Vozidla ND nesmí mít na sobě symboly či znaky jiných IDS, pokud to není odsouhlaseno KORDIS.

6.3.12. Uspořádání sedadel

Sedadla ve vozidlech ND musí být alespoň v místě sedáku vyrobena z měkčeného plastu nebo být polstrována. Nesmí být použita sedadla vyrobená z tvrdého plastu potaženého látkou.

6.3.13. Akustický informační systém

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X musí být vybavena KORDIS certifikovaným akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače, toto musí být funkční a sdělovat správné a aktuální informace.

6.3.14. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní

Pokud je vozidlo náhradní dopravy vybaveno v interiéru LCD monitory, musí zobrazovat informace přebírané z palubního počítače nebo musí být tyto monitory vypnuté.

6.4. Informování o výlukách

Informace do médií o výlukách a změnách v dopravě poskytuje Objednatel a/nebo KORDIS, Dopravce je k tomu oprávněn výhradně s předchozím souhlasem KORDIS. Na základě zkušeností z provozu mohou být KORDIS definovány blokové výjimky z tohoto ustanovení.

Dopravce zveřejní výlukový jízdní řád pro cestující na informačních plochách nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením výluky. Dopravce zveřejňuje jízdní řád dodaný KORDIS i v tom případě, že obsahuje i vlaky jiných dopravců nebo jiných objednatelů.

Výlukové jízdní řády včetně grafické podoby a příslušné informační materiály pro cestující, jakož i jejich distribuci zajišťuje KORDIS. Dopravce je na základě žádosti KORDIS povinen zajistit distribuci informačních materiálů Vlakovým doprovodem ve Vlacích.

Dopravce je povinen předávat provozovateli CIS (celostátní informační systém o jízdních řádech) správné informace o výlukách, dopravních opatřeních vč. označení linek Náhradní dopravy i trasy jednotlivých spojů byly shodně dostupné i v celostátním systému o jízdních řádech a příslušných aplikacích, stejně tak ve vyhledávačích včetně aplikací Dopravce, má-li dopravce takové.

Dopravce je povinen zajistit, aby veškeré informační materiály vydávané nebo jinak zveřejňované v souvislosti s výlukami jím samým nebo jeho smluvními dopravci byly předem odsouhlaseny KORDIS.

6.5. Minimalizace výlukové činnosti

Dopravce vždy včas uplatní u Provozovatele dráhy (po odsouhlasení KORDIS) požadavky na

kumulaci výluk se shodným či obdobným dopravním opatřením a naopak požadavky na zabránění současného konání výluk, jejichž negativní dopady se umocňují.

U výluk v úseku Brno – Blažovice Dopravce vždy včas uplatní u Provozovatele dráhy požadavky na konání výhradně v souběhu s výlukami v úseku Blažovice – Vyškov.

6.6. Součinnost dopravce

Dopravce je povinen poskytnout KORDIS součinnost při přípravě Požadavku i v následném procesu tvorby výlukových opatření a také v průběhu jejich platnosti.

Dopravce má povinnost zajistit přizvání Objednatele a KORDIS k jednáním s Provozovatelem dráhy. V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen svolat jednání s Provozovatelem dráhy a případně i s dalšími subjekty s účastí KORDIS.

Dopravce spolupracuje při přípravě výlukových opatření s ostatními dopravci zapojenými do IDS JMK, mimo jiné pod smlouvou jiného kraje nebo pod objednávkou státu s cílem vytvoření koordinovaných dopravních opatření, zejména s cílem jednotného vedení a unikátního označení linek Náhradní dopravy.

7. STANDARD GARANCE NÁVAZNOSTÍ, ČEKACÍCH DOB A DISPEČERSKÉHO ŘÍZENÍ

7.1. Garance návazností IDS JMK

Základní pravidla návazností a dispečerského řízení jsou řešena dokumentem Garance návazností IDS JMK, který je přílohou 1 TPSŽ, kde jsou specifikovány povinnosti jednotlivých pracovníků dopravců a definovány postupy při výlukové činnosti, dlouhodobých omezeních v dopravě a při mimořádnostech v dopravě.

Garance návazností IDS JMK - příloha 1 TPSŽ je zpracovávána a upravována KORDIS při současném dodržení ujednání uvedených ve Smlouvě a v TPSŽ. Je zveřejněna na webových stránkách KORDIS pro dopravce a její změny zasílá KORDIS dotčeným dopravcům elektronickou poštou nebo písemně na adresu kontaktní osoby dle Smlouvy. Po prokazatelném obdržení dokumentu (tzn. potvrzení o doručení emailu na server příjemce nebo převzetí doporučené zásilky od pošty) je dopravce podle nového znění povinen postupovat do 1 měsíce (v případě služebních jízdních řádů do 5 dnů před začátkem platnosti) od nahlášení KORDIS, pokud není dohodnuto jinak.

7.2. Centrální dispečink IDS JMK

CED je provozován KORDIS. Jeho úkolem je dozorovat a podporovat bezproblémový provoz na všech linkách IDS JMK, zejména dohlížet na dodržování návazností mezi spoji. Pravomoci CED vůči Dopravci jsou stanoveny níže. CED je vybaven softwarovým systémem CEDRIS vyhodnocujícím polohu vozidel a automaticky informujícím řidiče vozidel, výpravčí a dispečery o případném zpoždění přípojů nebo navazujících spojů.

Všichni dopravci v IDS JMK musí být vybaveni správně nastavenými systémy umožňujícími sledování polohy jejich vozidel v reálném čase (např. RIS, MSP, CDS) plně kompatibilními se systémem CEDRIS. Tyto systémy musí umožňovat předávání dat o poloze, příjezdu do zastávky a odjezdu ze zastávky do CED a přebírání pokynů z CED k opoždění odjezdů vlaků a dalších pokynů.

V případě železniční dopravy je Dopravce povinen zajistit automatizované předávání informací do CED o předpokládaných odjezdech ze zastávek (pokud budou odlišná proti jízdnímu řádu (zejména předpokládané opoždění odjezdů) a dále čísel nástupišť (pokud mu budou známa).

Údaje o jízdních řádech, aktuální poloze vozidel, skutečných a předpokládaných odjezdech a příjezdech a další provozní parametry jsou Objednatel a KORDIS oprávněni bez omezení zpracovávat, uchovávat a předávat třetím stranám.

7.3. Dispečer Dopravce

Dopravce musí disponovat vlastním dispečinkem (DID) pro operativní řízení provozu.

Dopravce je povinen zajistit, aby v sídle KORDIS byl v době 15 minut před prvním odjezdem svého vlaku zařazeného do IDS JMK a dále po celou dobu provozu svých vlaků v daném dni (vlaky s odjezdem z výchozí stanice do 01:10 hodin jsou pro tyto účely považovány za vlaky předchozího provozního dne) přítomen Dispečer Dopravce – tzn. pracovník DID s plnou kompetencí komunikovat s Provozovatelem dráhy a provádět veškeré potřebné operativní zásahy do provozu související s dispečerským řízením. Tento pracovník musí mít pravomoci rozhodnout o případných operativních změnách v provozu Vlaků ve vztahu k Provozovateli dráhy i provozním zaměstnancům Dopravce, nasazení vozidel, provozního personálu Dopravce, alternativních způsobech dopravy, objednavce náhradní dopravy, dočasně nezbytných úpravách tarifních podmínek ve Vlacích a také ve vlcích Dopravce a o kompenzacích pro cestující dle platné legislativy a Smlouvy. Dispečer Dopravce se po

pracovní strážce musí věnovat výhradně operativním činnostem přímo souvisejícím s provozem Vlaků, nedohodne-li se Dopravce s KORDIS jinak. Potřebné hardwarové, softwarové a kancelářské vybavení pro pracoviště Dispečera Dopravce je povinen zajistit Dopravce.

Hlavní činnosti Dispečera Dopravce:

- komunikuje s Poskytovatelem FS ohledně disponibility Jednotek, operativních změn oběhů apod.
- na základě konzultace s CED nebo pokynu CED přijímá potřebná opatření při nepravidłnostech a mimořádnostech v dopravě (např. odřikání spojů, objednávání ad hoc tras, vystavování Pohotovostní Jednotky, zajišťování náhradní dopravy, operativní změny v nasazení vozidel a provozního personálu Dopravce, úpravy čekacích dob vlaků apod)
- zajišťuje operativní posilování spojů
- komunikuje s provozním personálem Dopravce
- komunikuje s Provozovatelem dráhy a dalšími subjekty
- přenáší obousměrně informace o mimořádnostech v dopravě ke strojvedoucím, případnému dalšímu personálu Dopravce a k Provozovateli dráhy
- řeší pátrání po ztracených věcech, zvířatech a osobách
- zpracovává denní hlášení o operativních zásazích do provozu Vlaků.

DID vč. pracoviště Dispečera Dopravce musí disponovat hardwarovým a softwarovým vybavením pro podporu operativního řízení železniční dopravy a pro rutinní datovou komunikaci vůči Provozovateli dráhy splňující náležitosti na datovou výměnu standardu TAP TSI¹ dle příslušné směrnice Provozovatele dráhy a pro rutinní datovou komunikaci vůči KORDIS. Pro všechny traťové úseky s provozem Vlaků musí software umožňovat on-line monitoring provozní situace, vizualizaci provozní situace v podobě grafikonu vlakové dopravy v různých úrovních podrobnosti vč. prognózy vývoje dopravní situace, vizualizaci odchylek od jízdního řádu vč. zdůvodnění (v grafikonovém i tabulkovém zobrazení), vizualizaci omezení provozu (výluk, mimořádností v dopravě). Dopravce je povinen zabezpečit, aby v každé provozní situaci byly zobrazovány všechny zavedené vlaky (tedy všechny vlaky všech druhů a dopravců) s možností jejich filtrování uživatelem. Tato podmínka neplatí, pokud Provozovatel dráhy prokazatelně odmítne provozní data ostatních dopravců poskytovat (za odmítnutí se nepovažuje poskytování dat za úplatu).

Kromě provozní situace v aktuální provozní den musí být umožněno zobrazovat splněný grafikon ve zvoleném časovém úseku alespoň 30 dní zpětně. Software musí dále umožňovat zobrazení aktuálně nasazených vlakových náležitostí na Vlacích (konkrétní vozidla v jednotlivých úsecích, přímý služební telefonický kontakt strojvedoucího a vlakový doprovod) a provádění operativních úprav v jejich nasazení. Dále musí automatizovaně provádět kontrolu předání datových informací vyžadovaných Provozovatelem dráhy před odjezdem Vlaků a v průběhu jeho jízdy (např. aktivace, připravenost, složení vlaku apod.) a umožnit jejich dodatečné zadání a odeslání do systémů Provozovatele dráhy.

Za účelem rychlého řešení mimořádností v dopravě a nepravidłností v provozu musí DID vč. Dispečera Dopravce dále disponovat rozhraním umožňujícím rychlé odesílání žádostí o trasu Provozovateli dráhy s možností využití jiné zavedené trasy jako předlohy a s možností přenesením objektů (náležitostí) z jiného vlaku (tedy nikoliv pouze přístupem do webové aplikace Provozovatele dráhy).

Dopravce je povinen zajistit, aby na CED byly bezodkladně hlášeny veškeré události s vlivem na kvalitu provozu zejména pak vzniklé problémy – neschopnosti jízdy, nehody, zpoždění, stejně jako obnovení provozu, a to ve lhůtě do 5 minut od zjištění události.

¹ Technical Specification for Interoperability relating to Telematics Applications for Passenger Services

Dopravce je povinen podle možností zajistit a usilovat, aby v informačních systémech byly v případě mimořádné události uvedeny správné informace.

Dispečer Dopravce zpracovává denní hlášení o operativních zásazích do provozu Vlaků, především těch s vlivem na Závazek veřejné služby, s uvedením veškerých podstatných skutečností vč. zdůvodnění (např. nejeté úseky Vlaků, vystavení Pohotovostí Jednotky, zavedení náhradní dopravy, změny v nasazení Jednotek apod.). V denním hlášení uvede Dispečer Dopravce také případně nastalé mimořádnosti v dopravě, přičemž uvede popis události, místo výskytu, čas trvání, důsledky pro provoz, přijatá opatření apod. Struktura denních hlášení podléhá souhlasu KORDIS. V průběhu plnění Zakázky může KORDIS požadovat úpravy ve struktuře a obsahu denních hlášení. Denní hlášení předává Dispečer Dopravce dohodnutým způsobem KORDIS do 12:00 následujícího dne, nedohodne-li se Dopravce s KORDIS jinak.

Dispečer Dopravce a případná personální posila podléhá řízení CED.

CED má mimo jiné rozhodující pravomoci v následujících oblastech:

- a) odřeknutí Vlaků v případech, kdy se vedení Vlaků vzhledem k výši jeho zpoždění (nebo zpoždění jiného vlaku) stalo bezpředmětným nebo je jeho vedení nežádoucí s ohledem na aktuální dopravní situaci,
- b) vypravení Pohotovostní Jednotky, nasazení pohotovostního strojvedoucího,
- c) mimořádné zastavení Vlaků. Dispečer Dopravce je povinen mimořádné zastavení projednat s Provozovatelem dráhy. V případě kladného stanoviska je Dopravce povinen žádosti CED vyhovět,
- d) změnu v pravidelných obrazech souprav, vlakového doprovodu nebo strojvedoucích, v křížování nebo sledu Vlaků, pokud tomu nebrání oprávněné důvody na straně Dopravce,
- e) operativní úpravy čekacích dob Vlaků na přípojné vlakové i autobusové spoje, mimořádné zajištění přestupní vazby,
- f) vedení Vlaků po jiné trase, pokud tomu nebrání oprávněné důvody na straně Dopravce,

V případě zamítnutí požadavku CED je Dopravce povinen zamítnutí písemně odůvodnit a doručit KORDIS do 5 pracovních dnů.

7.4. Pohotovostní Jednotka a strojvedoucí

Dopravce je ve spolupráci s Poskytovatelem FS povinen mít k dispozici Pohotovostní Jednotku (viz definice ve Smlouvě) vč. strojvedoucího, která je v režimu aktivního odstavení dislokována na místě uvedeném v příloze 1 a připravena k neprodlenému nasazení na vlcích v časovém rozsahu uvedeném v příloze 1. Strojvedoucí Pohotovostní Jednotky může být na základě požadavku KORDIS využit i samostatně. Dopravce je dále povinen mít primárně v rámci stanice Brno hl.n. k dispozici v pracovní dny od 4:00 do 0:30 a v nepracovní dny od 5:00 do 0:30 druhého pohotovostního strojvedoucího za účelem řešení operativních (neplánovaných) změn v nasazení Jednotek (přistavování, odstavování, přetahy), nepravidelností a mimořádností v dopravě s vlivem na Vlaky a zabezpečení dalších činností stanovených KORDIS. Na základě pokynu CED či DID zajišťují pohotovostní strojvedoucí také nakládku a vykládku osoby na invalidním vozíku.

Pohotovostní Jednotka je určena nejen k řešení následků výpadků spojů a mimořádností v dopravě, ale též k řešení nepravidelností v dopravě a mimořádných přeprav (posily, ad hoc vlaky) dle pokynů KORDIS. KORDIS může dále stanovit dočasnou změnu využití Pohotovostní Jednotky nebo místo a způsob jejího odstavení. Využití Pohotovostní Jednotky a pohotovostních strojvedoucích k jiným účelům, než zajištění provozu Vlaků není možné bez souhlasu KORDIS.

Při výskytu okolností vedoucích k vystavení Pohotovostní Jednotky je Dopravce povinen neprodleně uskutečnit veškerá potřebná opatření (předání potřebných informací Provozovateli dráhy vč. případného zaslání žádosti o trasu, informování dotčených zaměstnanců Dopravce apod.), aby mohla být Pohotovostní Jednotka neprodleně nasazena do provozu.

Pohotovostní Jednotka může být využita i na jiných vlcích. Dopravce je povinen zabezpečit, aby Pohotovostní Jednotka s provozním personálem Dopravce mohla být neprodleně vypravena i na traťové úseky, po nichž nejsou vedeny Vlaky, které jsou uvedeny v příloze 1.

7.5. Postup v případě mimořádnosti v dopravě

Pod pojmem mimořádnost v dopravě se rozumí taková situace, při které dojde k nenadálému omezení v provozu drážní dopravy (nehoda, porucha infrastruktury, porucha vozidla, živelná událost apod.) s rizikem zpoždění Vlaků nad 10 minut nebo jeho odřeknutí nebo k jinému závažnému jevu (např. zásah PČR ve stanici apod.).

V případě mimořádnosti v dopravě je Dopravce povinen bezodkladně (tzn. do 5 minut od zjištění mimořádnosti v dopravě) informovat CED o situaci a dohodnout se na dalším postupu řešení, přičemž se prioritně postupuje dle pokynů uvedených v příloze 1, jsou-li pro nastalou situaci stanoveny. Po konzultaci s CED a případně též s Poskytovatelem FS provede Dispečer Dopravce potřebná opatření. V případě změny situace je Dispečer Dopravce povinen bezodkladně (tzn. do 5 minut) informovat CED o této změně.

V případě závažnějších mimořádnosti v dopravě je Dopravce povinen bezodkladně zajistit personální posilu Dispečera Dopravce, která nemusí být umístěna v sídle KORDIS a která bude spolupracovat s Dispečerem Dopravce při řešení této mimořádnosti v dopravě a jejíž kompetence a povinnosti budou stejné jako kompetence a povinnosti Dispečera Dopravce a jejíž hardwarové a softwarové vybavení umožní plnohodnotnou dispečerskou činnost. Dopravce je povinen zabezpečit rychlé fónické oboustranné spojení této posily s Dispečerem Dopravce a s CED.

Aktivaci personální posily Dispečera Dopravce provádí Dopravce dle rozsahu mimořádnosti v dopravě tak, aby vlivem zahlcení Dispečera (dispečerů) Dopravce v důsledku mimořádnosti v dopravě nedocházelo ke vzniku zpoždění Vlaků nebo náhradní dopravy, pozdnímu předávání informací k operativním opatřením Provozovateli dráhy, provozním zaměstnancům Dopravce a CED nebo pozdní realizaci nutných operativních opatření. Aktivace/neaktivace personální posily je součástí popisu mimořádnosti v dopravě v denním hlášení Dispečera Dopravce.

Pro následující oddíly platí, že v případě neplánované náhradní dopravy zajišťované záložními autobusy IDS JMK objednává výhradně CED a náhradní dopravu zajišťovanou jinými dopravními prostředky objednává výhradně Dopravce. O tom, zda bude náhradní doprava zajištěna záložním autobusem IDS JMK nebo jinými dopravními prostředky rozhoduje CED.

Při mimořádnostech v dopravě je CED oprávněn požádat o operativní úpravu v turnusech strojvedoucích, Vlakového doprovodu, případně v obězích jednotek. Dopravce je povinen takovému požadavku vyhovět, nebrání-li tomu závažné důvody, kterými jsou zejména legislativní důvody. Dopravce je povinen zajistit přepravu strojvedoucích, ev. dalšího provozního personálu náhradním způsobem (osobní automobil, TAXI, jiný vlak apod.) je-li to nutné k zajištění včasné jízdy Vlaků.

Dopravce je povinen zabezpečit školení strojvedoucích tak, aby v případě mimořádnosti v dopravě nebo nepravdivosti provozu mohl být Vlak veden možnými odklonovými trasami (např. přes Brno dolní nádraží, Brno jih, Brno-Maloměřice).

7.6. Povinnost opoždění odjezdu vlaku

Dopravce je povinen nastavit takové postupy s Provozovatelem dráhy, které umožní

dodržování Garance návazností IDS JMK - příloha 1 TPSŽ.

V CED jsou informace o poloze vlaků získané z vozidel automaticky vyhodnocovány, porovnány s jízdními řády a předpokládanými časy příjezdů a odjezdů přípojů a navazujících spojů. Pokud systém zjistí, že v některém případě je nutné pozdržet odjezd Vlaku nejdéle o dobu stanovenou v jízdních řádech, vyšle CED požadavek na opoždění odjezdu Vlaku – strojvedoucímu a Provozovateli dráhy.

Dopravce je povinen zajistit, aby se strojvedoucí při dodržení platných bezpečnostních pravidel seznamoval se zprávami odeslanými CED, zejména požadavky na opoždění vlaku odsouhlasenými příslušnými složkami.

Dopravce musí zajistit, aby strojvedoucí reagoval na požadavek opoždění odjezdu odeslaný v předstihu nejpozději 1 minuta před pravidelným odjezdem Vlaku a aby byl odjezd daného Vlaku o požadavkem stanovenou dobu pozdržen. Pokud Dopravce nemůže z provozních důvodů tuto smluvní povinnost splnit, musí tuto informaci neprodleně sdělit a zdůvodnit CED.

V případě, že je zapotřebí pozdržet odjezd Vlaku o delší dobu, než vyplývá z jízdních řádů a příručky Garance návazností IDS JMK - příloha 1 TPSŽ, dispečer CED ve spolupráci s Dispečerem Dopravce a Provozovatelem dráhy prověří tuto možnost.

7.7. Pokyny k operativnímu řízení

Při nepravidłnostech a mimořádnostech v železniční dopravě je Dopravce povinen realizovat operativní opatření dle pokynů uvedených v příloze 1 (jsou-li pro nastalou situaci stanoveny). Eventuální odchýlný postup je možný pouze po souhlasu KORDIS.

Dopravce je povinen předávat aktuálně platné pokyny k operativnímu řízení také Provozovateli dráhy a dle možností usilovat o to, aby byly k dispozici také zaměstnancům Provozovatele dráhy řídících železniční provoz (např. uvedením v dokumentech Provozovatele dráhy týkajících se operativního řízení provozu).

7.8. Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenky IDS JMK

V případě kalamit, krizových stavů, mimořádností v dopravě a nedodržení návazností má CED právo dát pokyn pracovníkům Dopravce uznávat prodloužené časové platnosti jednorázových jízdenek IDS JMK, případně změny zónové platnosti jednorázových i předplatních jízdenek IDS JMK, případně obdobné změny platnosti dalších tarifů uznávaných ve Vlaku.

7.9. Výměna vozidla na trati

V případě nutnosti výměny vozidla na trati nebo náhrady vozidla jiným vozidlem Dispečer Dopravce po dohodě s CED a s Poskytovatelem FS nastaví takové postupy, aby byly minimalizovány dopady na cestující.

7.10. Řešení nedostatku provozuschopných vozidel

V případě, že Dopravce není schopen zajistit jízdu některého Vlaku dle Jízdního řádu a Plánu řazení Vlaků z důvodu nedostatečného počtu provozuschopných Jednotek (EMU 140, EMU 310) řeší tuto situaci, dle možností v dostatečném časovém předstihu, primárně s Poskytovatelem FS, který zajistí náhradní Jednotku (EMU 140, EMU 310, Náhradní soupravu). Pokud není možné zajistit náhradní Jednotku, řeší Dopravce situaci s CED, ev. s KORDIS. V případě dlouhodobějšího výpadku se postupuje obdobně jako v případě výluky.

7.11. Vypravení neplánované náhradní dopravy

Dopravce je povinen vypravit neplánovanou náhradní dopravu za Vlak při výskytu mimořádnosti v dopravě, neplánované výluky či nepravidelností v dopravě uvedených v příloze 1, kromě případů, kdy vypravení neplánované náhradní dopravy není účelné. Vypravení/nevypravení neplánované náhradní dopravy Dispečer Dopravce vždy konzultuje s CED, který je zároveň oprávněn vypravení neplánované náhradní dopravy za Vlak Dopravci nařídit. Neplánovaná náhradní doprava může být zajištěna zejména obdobnými dopravními prostředky a způsoby jako Náhradní doprava.

7.12. Součinnost Dopravce

Dopravce je povinen zajistit pracovníkům KORDIS a Objednatele (v rozsahu maximálně 50 osob na různých pracovních stanicích při maximálně 10 otevřených instancích) stejné možnosti monitorovat provoz, vč. možnosti zobrazovat provozní situace alespoň 30 dní zpětně, jako pracovníkům DID.

Dopravce je povinen poskytnout součinnost KORDIS při řešení eventuálních problémů s včasností Vlaků a spolupracovat při návrhu a realizaci eventuálních opatření k operativnímu řízení železničního provozu.

Dopravce je povinen poskytnout součinnost KORDIS při řešení eventuálních problémů souvisejících s nedostatečným počtem provozuschopných EMU 140 a EMU 310.

V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen svolat jednání s Provozovatelem dráhy a případně i dalšími subjekty s účastí KORDIS.

8. STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ

8.1. Jízdní řád vydávaný Provozovatelem dráhy

Dopravce je povinen zabezpečit realizaci požadavků Objednatele nebo KORDIS souvisejících s Jízdním řádem vydávaným Provozovatelem dráhy a navazujícími informačními systémy. Kromě požadavků týkajících se tras Vlaků jako takových je Dopravce povinen realizovat i požadavky týkající se označení Vlaků linkou, značek v jízdním řádu, platnosti tarifů IDS, eventuálních názvů vlaků, případných doplňujících informací apod. vč. jejich změn v průběhu platnosti Jízdního řádu.

V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen zabezpečit úpravu dat v Celostátním informačním systému o jízdních řádech.

Dopravce není oprávněn bez souhlasu KORDIS nad rámec zákonných povinností poskytovat data o jízdních řádech Vlaků dle této smlouvy třetím stranám.

8.2. Plán řazení vlaků

Dopravce je povinen předložit KORDIS návrh Plánu řazení vlaků, případně jeho změny v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

- do 15 dnů po vydání aktualizovaného návrhu Jízdního řádu;
- do 30 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
- do 15 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Plánu řazení vlaků.

Dopravce je povinen předložit KORDIS Plán řazení vlaků odsouhlasený KORDIS:

- nejpozději 15 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
- nejpozději 5 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Plánu řazení vlaků.

Dopravce je povinen dodržovat aktuálně platný Plán řazení vlaků odsouhlasený KORDIS.

8.3. Oběhy souprav

Oběhy souprav zpracovává Dopravce na základě požadavků plynoucích z Objednávky jízdního řádu, požadavků Poskytovatele FS, možností infrastruktury a dalších požadavků KORDIS na dopravní řešení.

Dopravce je povinen předložit KORDIS a Poskytovateli FS návrh Oběhů souprav, příp. jejich změny, v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

- pro nadcházející Jízdní řád do 31. 7. každého roku;
- do 60 dnů začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
- do 15 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů souprav.

Dopravce je povinen předložit KORDIS Oběhy souprav odsouhlasené KORDIS a Poskytovatelem FS:

- nejpozději 15 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
- nejpozději 5 dnů před jakoukoli změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů souprav.

Dopravce je povinen dodržovat aktuálně platné Oběhy souprav odsouhlasené KORDIS.

8.4. Oběhy vlakového doprovodu

V případě, že Objednatel požaduje Vlakový doprovod zpracuje Dopravce dle požadavků předložených Objednatелеm či KORDIS Oběhy vlakového doprovodu.

Dopravce je povinen předložit KORDIS návrh Oběhů vlakového doprovodu, příp. jejich změny, v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

- do 60 dnů začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
- do 15 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů vlakového doprovodu.

Dopravce je povinen předložit KORDIS Oběhy vlakového doprovodu odsouhlasené KORDIS:

- nejpozději 15 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
- nejpozději 5 dnů před jakoukoli změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů vlakového doprovodu.

Dopravce je dále povinen zajistit KORDIS on-line dostupný elektronický informační zdroj, ve kterém budou v každém okamžiku dostupné plánované oběhy Vlakového doprovodu a rozpis činností v jednotlivých směnách v aktuální provozní den.

Dopravce je povinen dodržovat aktuálně platné Oběhy vlakového doprovodu odsouhlasené KORDIS.

8.5. Změny Plánu řazení vlaků, Oběhů souprav a Oběhů vlakového doprovodu

V průběhu platnosti Jízdního řádu je Dopravce povinen v mezích možností vozidlového parku na základě požadavku Objednatele nebo KORDIS vzneseného nejpozději 7 dnů před požadovanou změnou krátkodobě upravit řazení Vlaků nebo oběhy Jednotek.

V průběhu platnosti Jízdního řádu je Dopravce povinen na základě požadavku Objednatele nebo KORDIS vzneseného nejpozději 30 dnů před požadovanou změnou upravit Plán řazení vlaků a Oběhy souprav. Tyto změny jsou konzultovány s Poskytovatelem FS.

V průběhu platnosti Jízdního řádu je Dopravce povinen v mezích možností dostupného Vlakového personálu na základě požadavku Objednatele nebo KORDIS vzneseného nejpozději 7 dnů před požadovanou změnou krátkodobě upravit nasazení Vlakového doprovodu (vč. délky směny). Případné změny v průběhu směny Vlakového doprovodu, které nemají vliv na časové vymezení směny a povinné přestávky, může KORDIS požadovat operativně.

8.6. Přípoje mezi vlaky

Přípoje mezi vlaky (přestupní body, návazné spoje, čekací doby Vlaků, požadavky na přestupní doby apod.) stanovuje KORDIS, který je zároveň oprávněn požadavky v průběhu platnosti Jízdního řádu měnit. Dopravce je povinen požadavky KORDIS respektovat a zabezpečit jejich realizaci ve vztahu k Provozovateli dráhy.

Dopravce je povinen předložit KORDIS návrh podkladů pro Provozovatele dráhy zpracovaný dle pokynů KORDIS v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

- nejpozději 15 dnů před termínem Provozovatele dráhy pro ukončení příjmu žádostí o trasu pro osobní dopravu do ročního Jízdního řádu;
- nejpozději 30 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu nebo změny Jízdního řádu;

Dopravce je povinen předložit KORDIS podklady pro Provozovatele dráhy odsouhlasené

KORDIS a Provozovatelem dráhy do 5 dnů před začátkem platnosti Jízdního řádu, příp. výlukového jízdního řádu nebo jakékoliv změny Jízdního řádu nebo (nedohodne-li se s KORDIS jinak).

Případné jednotlivé požadavky KORDIS na změny v přípojích mezi vlaky během platnosti Jízdního řádu realizuje Dopravce bezodkladně.

Další požadavky týkající se přípojů mezi vlaky jsou uvedeny v příloze 1.

8.7. Informační povinnost dopravce

Další informační povinnosti Dopravce jsou upraveny ve Smlouvě o podmínkách přepravy.

8.8. Součinnost dopravce

Dopravce je povinen v průběhu přípravy a plnění Jízdního řádu spolupracovat s KORDIS a na vyžádání poskytnout KORDIS informace týkající se platného nebo připravovaného Jízdního řádu, parametrů železniční infrastruktury, časových poloh Vlaků, staniční technologie apod.

Dopravce je povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při řešení záležitostí souvisejících s přípravou provozu a s provozem Vlaků a Jednotek.

V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen svolat jednání s Provozovatelem dráhy a případně i dalšími subjekty s účastí KORDIS.

Dopravce není oprávněn realizovat nezveřejněné zastavení Vlaku pro nástup a výstup zaměstnanců Dopravce, Provozovatele dráhy nebo jiných dopravců bez souhlasu KORDIS, vyjma ojedinělých případů např. v důsledku mimořádnosti v dopravě.

9. STANDARD ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH A PRODEJE JÍZDNÍCH DOKLADŮ

9.1. Tarif IDS JMK a SPP IDS JMK

V souladu se Smlouvou je Dopravce povinen na vlastní náklady vyhlásit a dodržovat platný Tarif IDS JMK a SPP IDS JMK, včetně všech změn a aktualizací. Oba dokumenty jsou mu předány ze strany KORDIS v dohodnutém termínu, nejpozději však 30 dnů před jejich platností (případně před Zahájením provozu).

Dopravce je povinen nejpozději před Zahájením provozu případně před zahájením platnosti tarifů či smluvních přepravních podmínek platných ve Vlacích zajistit seznámení zaměstnanců s těmito dokumenty, v případě potřeby i Vzorníkem jízdních dokladů a se závaznými Výklady tarifů a smluvních přepravních podmínek zasílanými KORDIS.

Výklady tarifů a smluvních přepravních podmínek a Vzorník jízdních dokladů vydává KORDIS dle potřeby.

Bez souhlasu Objednatele není Dopravce oprávněn zajišťovat prodej jízdních dokladů IDS JMK svými aplikacemi ani aplikacemi třetích stran.

V případě zájmu Dopravce o prodej jízdních dokladů IDS JMK aplikací Dopravce nebo třetích stran, pak je tento prodej Dopravce povinen zajišťovat jménem a na účet KORDIS a je povinen za tímto účelem uzavřít příslušnou smlouvu s KORDIS. Náklady s prodejem jdou na vrub Dopravce.

Dopravce je povinen stanovit kontaktní osobu odpovědnou za přebírání informací o změnách tarifů a smluvních přepravních podmínek, která bude konzultovat návrhy tarifů a smluvních přepravních podmínek a která bude zodpovědná za přenesení informací o změnách k provozním pracovníkům.

9.2. Rozšiřování IDS JMK

V případě, že dojde k zahrnutí dalších zastávek a oblastí do IDS JMK, rozšiřuje se do těchto zastávek platnost Tarifu IDS JMK a SPP IDS JMK. Náklady na takové rozšíření nese Objednatel. Objednatel nevylučuje možnost úhrady těchto nákladů jiným subjektem.

9.3. Způsob prodeje jízdních dokladů

Objednatel má právo rozhodnout o způsobu a místech prodeje jízdních dokladů. Dopravce je povinen toto rozhodnutí realizovat do 3 měsíců od vznesení požadavku Objednatelem.

9.4. Jiné tarify a smluvní přepravní podmínky

Objednatel má právo dopravci nařídit kromě povinných tarifů a smluvních přepravních podmínek IDS JMK a SJT vyhlášení Jiných tarifů a smluvních přepravních podmínek.

V případě, že Objednatel rozhodne o zavedení Jiného tarifu a smluvních přepravních podmínek, je Dopravce povinen včas a řádně vyhlásit a dodržovat tyto Jiné tarify a smluvní přepravní podmínky a zajistit prodej jízdních dokladů všemi Objednatelem požadovanými způsoby (např. Vlakový doprovod, prodej ve stanicích atd.). Podklady mu předá Objednatel nebo KORDIS v dohodnutém termínu se zohledněním případné potřeby technických úprav potřebného zařízení, nejpozději však 90 dnů před zahájením platnosti, v případě změn již zavedených tarifů pouze 30 dnů.

Objednatel nenese náklady na zavedení, úpravy a provozování Jiného tarifu (včetně výroby a tisku jízdních dokladů) a smluvních přepravních podmínek:

- u vlastního tarifu a smluvních přepravních podmínek Dopravce;
- u tarifu a smluvních přepravních podmínek s celostátní působností iniciovaného Ministerstvem dopravy ČR s výjimkou podstatných změn;
- u dalších tarifů a smluvních přepravních podmínek, jejichž použití schválil Objednatel na základě iniciativy Dopravce.

V ostatních případech Objednatel nese náklady spojené se zavedením, úpravou a provozováním Jiného tarifu a současně nevylučuje možnost jejich úhrady třetí stranou.

V případě, že Dopravce bude mít zájem vyhlásit Jiný tarif a smluvní přepravní podmínky, projedná tento záměr s Objednatelem. Bez souhlasu Objednatele nesmí Dopravce Jiný tarif vyhlásit. Přesné podmínky pro využití Jiného tarifu a smluvních přepravních podmínek iniciovaných Dopravcem musí být před jejich zavedením odsouhlaseny Objednatelem a specifikovány v tarifech a smluvních přepravních podmínkách.

Pokud to charakter Jiného tarifu a smluvních přepravních podmínek vyžaduje, je Dopravce povinen uzavřít vícestrannou smlouvu o podmínkách navazování jízdních dokladů, jejímiž smluvními stranami bude též Objednatel a KORDIS a která bude řešit technické a právní aspekty uplatňování Jiného tarifu a smluvních přepravních podmínek.

Pokud budou jízdní doklady Jiného tarifu vydávat třetí strany a pokud se Dopravce s Objednatelem nedohodnou jinak, je Dopravce povinen zajistit, aby mu tyto subjekty vždy jedenkrát měsíčně předávaly přehled jimi prodaných jízdních dokladů a tento kompletní přehled je pak povinen v souladu se Smlouvou o podmínkách přepravy předávat KORDIS pro účely evidence a dělení tržeb.

Vzhled jízdních dokladů Jiného tarifu, jejich ochranné prvky, mechanismus kontroly jízdních dokladů a předávání dat o jejich prodeji musí být dohodnuty před zahájením platnosti Jiného tarifu.

Pokud jde o Jiný tarif neiniciovaný Objednatelem, je Dopravce vždy povinen za účelem kontroly jízdních dokladů na své náklady vybavit KORDIS, Objednatele nebo jím pověřené osoby stejnými kontrolními zařízeními, jaká pro kontrolu jízdních dokladů používají ve Vlacích pracovníci Dopravce, v počtu odpovídajícím aktuálnímu počtu pracovníků přepravní kontroly KORDIS, Objednatele nebo jím pověřené osoby.

Dopravce je povinen zajistit, aby byl předprodej předplatních jízdních dokladů zajištěn nejpozději 14 dnů před datem platnosti tarifu a předprodej jednorázových jízdních dokladů nejpozději 3 dny před datem platnosti Jiného tarifu.

Dopravce je povinen nejpozději do zahájení platnosti zajistit seznámení zaměstnanců s Jiným tarifem a smluvními přepravními podmínkami.

9.5. Uznávání jízdních dokladů

Dopravce je povinen uznávat všechny druhy jízdních dokladů vydané dle platných tarifů a smluvních přepravních podmínek dle Smlouvy. V případě rozporů či nejasností je Dopravce oprávněn požádat KORDIS o závazný Výklad tarifu.

9.6. Prodej jízdních dokladů Dopravcem

9.6.1. Prodej jízdních dokladů dopravcem

KORDIS stanovuje požadavky na způsob a rozsah prodeje jízdních dokladů Dopravcem. Pokud tato změna nevyvolá dodatečné náklady Dopravci, je Dopravce povinen tyto požadavky akceptovat.

Dopravce je povinen jízdní doklady IDS JMK prodávat jménem KORDIS JMK a je povinen za

tímto účelem uzavřít příslušnou smlouvu s KORDIS.

Dopravce jízdní doklady jiných tarifů, než IDS JMK je oprávněn prodávat i jako komisionář nebo je pořizovat prostřednictvím jiného dopravce.

Prodávaný sortiment, technické řešení, rozměry, vzhled a grafické řešení jízdních dokladů stanovuje KORDIS. Pokud tato změna nevyvolá dodatečné náklady Dopravci, je Dopravce povinen tyto požadavky akceptovat.

9.6.2. Pravidla prodeje jízdních dokladů u Vlakového doprovodu

V případě, že je v Jednotce přítomen Vlakový doprovod na základě požadavku Objednatele, je Dopravce povinen zajistit prodej jízdních dokladů dle Smlouvy, a současně je povinen:

- projednat a získat souhlas KORDIS s grafickým řešením, bezpečnostními prvky, použitým druhem papíru, způsobem evidence jízdních dokladů a předáváním podkladů o jejich prodeji; bezpečnostní prvky a druh papíru odpovídající standardu SJT jsou akceptovány;
- vybavit Vlakový doprovod odpovídajícím prodejním zařízením dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**;
- po dobu trvání Smlouvy zapůjčit KORDIS 1 ks prodejního zařízení k ověřování jeho funkčnosti a správnosti dat;
- akceptovat platby bankovními kartami;
- zajistit spolehlivé ověřování nároku na slevu při prodeji jízdních dokladů;
- na vyžádání KORDIS předat vzorové tisky jízdních dokladů;
- zajišťovat další činnosti Vlakového doprovodu dle článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** TPSŽ, zejména provádění přepravní kontroly.

Po projednání s Dopravcem a vyřešení logistiky má KORDIS právo rozhodnout o redukci sortimentu prodávaných jízdních dokladů nebo o zavedení doplňkového prodeje předtištěných jízdních dokladů např. univerzální jízdenky IDS JMK nebo čipové peněženky.

9.6.3. Pravidla prodeje jízdních dokladů v prodejních místech

V případě, že Objednatel požaduje zajištění prodeje jízdních dokladů dle Smlouvy v prodejních místech, je Dopravce po celou dobu jejich provozu stanovenou přílohou 2 TPSŽ povinen:

- zajistit prodej jízdních dokladů elektronickým systémem s tiskárnou a automatickou evidencí prodeje. Systém musí umožnit tisk jízdních dokladů ve dvou formách:
 - o jako jízdní doklady určené k následnému označení ve validátorech o rozměrech 51 x 85 mm, tištěné na papír o gramáži min.100 gsm (ISO 536);
 - o jako jízdní doklady s vytištěnou platností, může být použit termotisk i klasický tisk;
- projednat a získat souhlas KORDIS s grafickým řešením, bezpečnostními prvky, použitým druhem a rozměry papíru, způsobem evidence jízdních dokladů a předáváním podkladů o jejich prodeji; bezpečnostní prvky a druh papíru odpovídající standardu SJT jsou akceptovány
- zajistit prodej předtištěných jízdních dokladů stanovených KORDIS - např. univerzální jízdenky IDS JMK případně i čipové peněženky;
- akceptovat platby bankovními kartami;

- zajistit vystavování průkazů a slevových průkazů včetně obalů potřebných pro zakoupení jízdních dokladů;
- zajistit spolehlivé ověřování nároku na slevu při vystavování průkazek a prodeji jízdních dokladů;
- zajistit vyhledání informace o spojení v IDS JMK a po celé ČR vlaky, autobusy i městskými dopravami, pro cestování po IDS JMK je povinné využívání vyhledávače na www.idsjmk.cz;
- zajistit poskytování informací o Tarifu IDS JMK, SPP IDS JMK a o tarifních zvýhodněních, o Jiných tarifech a přepravních podmínkách platných ve Vlacích;
- zajistit poskytování informací o mimořádnostech v dopravě, výlukových opatřeních, včetně aktivního informování cestujících na nástupišťích dle pokynu KORDIS nebo DID;
- zpracování vrátek jízdních dokladů, vrácení jízdného za nevyužité jízdní doklady, vrácení poměrné části nevyužité předplatní jízdenky, vrácení částí neprojetého jízdného v případě mimořádnosti v dopravě dle platných tarifů a smluvních přepravních podmínek, a to i když nebyl problém způsoben Dopravcem a jízdní doklad byl vydán jiným dopravcem IDS JMK;
- zajistit přijímání reklamací, podnětů a dotazů;
- zajistit vydávání duplikátů jízdních dokladů, v případě, že cestujícímu vybledne jízdní doklad vytištěný na termopapír (zejména případ předplatní jízdenky), na všech prodejních místech zajistit bezplatnou okamžitou výměnu za nový doklad a evidovanou skartaci starého dokladu;
- zajistit řešení dalších záležitostí dopravního charakteru.
- zajistit přesné a kontrolovatelné evidence pro sledování spotřeby a zásob průkazek k předplatním jízdenkám a hologramů;
- pro cesty v rámci oblasti IDS JMK přednostně nabízet jízdní doklady IDS JMK;
- na vyžádání KORDIS předat vzorové tisky jízdních dokladů;
- zajistit elektronický informační zdroj, který bude v každém okamžiku poskytovat aktuální seznam telefonních čísel provozovaných prodejních míst. Tento seznam musí být dostupný on-line pro KORDIS pro případnou nouzovou komunikaci;
- umožnit KORDIS přímo komunikovat se zaměstnanci prodejních míst – zejména v případech, kdy je třeba poskytnout cestujícím, popř. získat od cestujících informace. Telefonní hovory vedené mezi KORDIS mohou být nahrávány a archivovány u KORDIS;
- předat KORDIS telefonní čísla a emailové adresy kontaktních osob zodpovědných za řízení prodejních míst.

9.7. Požadavky na prodejní, kontrolní a evidenční systém Dopravce

- 1) Veškeré Dopravcem prodávané jízdní doklady musí mít přiděleno unikátní evidenční číslo a musí být automaticky evidovány. Pokud jde o jízdní doklady prodávané formou přímého tisku, musí se evidovat minimálně druh dokladu, cena, DPH, způsob platby, unikátní evidenční číslo, místo prodeje, prodejce, datum, čas a další skutečnosti dohodnuté mezi Dopravcem a KORDIS a odsouhlasené KORDIS. U dokladů předtištěných se eviduje pouze druh, cena, DPH, místo prodeje, způsob platby, prodejce, datum, čas.
- 2) Zařízení umožňující prodej jízdenek musí být přizpůsobeno výše uvedeným požadavkům a musí být chráněno před možností neoprávněné úpravy dat ze strany personálu nebo třetích subjektů.

- 3) Dopravce je povinen veškerá svá zařízení koncipovat tak, aby umožňovala prodej a kontrolu jízdních dokladů v různých tarifech dle aktuální potřeby Objednatele.
- 4) Jízdní doklady vydávané formou přímého tisku musí být vybaveny 2D kódem umožňujícím načtení při externí kontrole. Obsahem kódu budou minimálně unikátní evidenční číslo, informace o druhu jízdenky, ceně a tarifní informace vztahující se k jízdence. Přesné požadavky, zejména obsah, velikost, druh 2D kódu, šifrování, definuje KORDIS při zavádění systému Dopravcem.
- 5) Veškeré systémy budované Dopravcem musí umožnit paralelní správu minimálně 2 druhů elektronických kartových odbavovacích systémů dle požadavku KORDIS a dále možnost on-line a off-line kontroly jízdních dokladů vydaných ve formě QR.
- 6) Datové výstupy z prodejních systémů musí být realizovány ve formě a rozsahu dle požadavku KORDIS definovaného při zahájení přípravy těchto systémů. Zejména musí být realizovány v souladu se Smlouvou o podmínkách přepravy. Datové výstupy musí obsahovat i údaje o čase a místě prodeje jízdního dokladu.
- 7) Objednatel má právo na přístup k údajům o všech jízdních dokladech prodaných ve Vlacích a k údajům o elektronických akceptacích jízdních dokladů ve Vlacích. Dopravce má povinnost tyto údaje evidovat, zpracovat a ve strojově čitelné podobě předávat na výzvu Objednateli případně KORDIS. Pro každý jízdní doklad musí být předán údaj minimálně v rozsahu uvedeném v bodě 1.
- 8) Všechny jízdní doklady v IDS JMK vydávané Dopravcem musí na sobě nést ochranné prvky odsouhlasené KORDIS.
- 9) Pro zvýšení účinnosti ochrany jízdních dokladů proti zneužití Dopravce učiní taková organizační opatření, jejichž výsledkem bude přesná a kontrolovatelná evidence a sledování zásob a spotřeby kotoučků pro tisk jízdenek, jízdenek, průkazek k předplatním jízdenkám a holografických známek aj.
- 10) Dopravce je povinen předat KORDIS informace o způsobu zabezpečení výše uvedených materiálů. KORDIS je v případě zjištění jejich nedostatečné ochrany oprávněn omezit, popř. zakázat dopravci prodej jednotlivých jízdních dokladů.

Tyto požadavky musí splňovat i případný prodejce pověřený Dopravcem k prodeji jízdních dokladů dle této smlouvy.

9.8. Převravní kontrola

9.8.1. Převravní kontrola vykonávaná KORDIS případně Objednatelem

KORDIS, případně Objednatel jsou oprávněni ve Vlacích provádět převravní kontrolu.

V takovém případě platí pro provádění převravní kontroly následující pravidla:

Na KORDIS respektive Objednatele přechází práva, která subjektu provádějícímu převravní kontrolu v budoucnu vzniknou v souvislosti se zjištěním osob, které porušují platné tarify a smluvní převravní podmínky, a dále osob cestujících bez platného jízdního dokladu, jako zejména nárok na dodatečné zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, tarifů či smluvních převravních podmínek, případně dalších částek z tohoto plynoucích.

Tato práva vůči uvedeným cestujícím přechází na subjekt provádějící převravní kontrolu okamžikem zjištění takového cestujícího, tedy okamžitě, kdy ve smyslu příslušných právních předpisů vzniká právo na zaplacení jízdného, přírážky k jízdnému a případně dalších částek, plynoucích z právních předpisů. Postoupení těchto práv je bezúplatné.

Případné vybrané jízdné či doplatky jízdného včetně DPH jsou příjmem Objednatele.

Vybrané smluvní postihy či další částky za porušení platných tarifů a smluvních přepravních podmínek jsou příjmem subjektu provádějícího přepravní kontrolu.

Cestující bez platného jízdního dokladu ve Vlaků se v obvodu IDS JMK považuje vždy za cestujícího bez platného jízdního dokladu IDS JMK a jsou na něj aplikovány sankce a poplatky výhradně dle SPP IDS JMK.

Při provádění přepravní kontroly nemají osoby tuto kontrolu provádějící povinnost se hlásit Vlakovému doprovodu nebo strojvedoucímu.

Osoby provádějící přepravní kontrolu mají pravomoc provádět rovněž kontrolu plnění povinností Vlakového doprovodu, případně strojvedoucího, plynoucích ze Smlouvy. Přesný postup při zjištění závady bude dohodnut s Dopravcem, v případě dostatečného zdokumentování závady např. fotografií nemá osoba provádějící přepravní kontrolu povinnost toto hlásit Vlakovému doprovodu, resp. strojvedoucímu. Při činnosti osob provádějících přepravní kontrolu nesmí dojít k ohrožení bezpečného provozování dráhy a drážní dopravy, musí šetřit dobré jméno dopravce a vystupovat vůči cestujícímu v souladu s čl. 11 TPSŽ

9.8.2. Přepravní kontrola vykonávaná Dopravcem

Přepravní kontrola vykonávaná Dopravcem je možná pouze s předchozím souhlasem Objednatele nebo KORDIS.

Pokud je na Vlaků přítomen Vlakový doprovod na základě požadavku Objednatele, je povinen realizovat přepravní kontrolu nepřetržitě po celou dobu své přítomnosti na Vlaků v celém vlaku, a to následně po uspokojení požadavků cestujících na odbavení a po skončení nezbytných technologických činností. Případně je povinen přepravní kontrolu vykonat i na upozornění - výzvu cestujících.

Dopravce je povinen na výzvu KORDIS zajistit obvykle 1x ročně proškolení všech pracovníků provádějících přepravní kontrolu pracovníky KORDIS z oblasti Tarifu a SPP IDS JMK, a to do 3 měsíců od této výzvy. KORDIS má právo rozhodnout, zda bude školení probíhat jeho pracovníky nebo jej může provést proškolený specialista Dopravce.

Jízdné či doplatky jízdného včetně DPH vybrané Dopravcem během přepravní kontroly připadající na všechny Vlaků dle Smlouvy se považují za tržby Objednatele. Dopravce je povinen zahrnout tyto tržby do měsíčního hlášení o tržbách zasílaného KORDIS ve struktuře definované KORDIS.

Přirážky a postihy udělené Dopravcem je Dopravce rovněž povinen hlásit KORDIS, zůstávají však příjmem Dopravce.

Dopravce je oprávněn pověřit výkonem přepravní kontroly jiný subjekt. V tomto případě se na něj vztahují stejná pravidla, jako kdyby přepravní kontrolu prováděl samotný Dopravce.

Cestující bez platného jízdního dokladu ve Vlaků v obvodu IDS JMK se považuje vždy za cestujícího bez platného jízdního dokladu IDS JMK a jsou na něj aplikovány sankce a poplatky výhradně dle SPP IDS JMK.

9.8.3. Součinnost Dopravce

Dopravce je povinen poskytnout subjektům provádějícím přepravní kontrolu potřebnou součinnost v souladu s platnými tarify, smluvními přepravními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

V případě pokynu, resp. souhlasu Objednatele k zavedení Jiných tarifů a smluvních přepravních podmínek vedle Tarifu IDS JMK a SPP IDS JMK je Dopravce povinen poskytnout potřebnou součinnost pro umožnění výkonu přepravní kontroly společností KORDIS, Objednatelem nebo jím pověřenou osobou.

Pro kontrolu jízdních dokladů Jiného tarifu je Dopravce vždy povinen za účelem kontroly

jízdních dokladů vybavit KORDIS, Objednatele nebo jím pověřenou osobou stejnými kontrolními zařízeními, jaká pro kontrolu jízdních dokladů používají ve vlacích pracovníci Dopravce, v počtu odpovídajícím aktuálnímu počtu pracovníků provádějících přepravní kontrolu u KORDIS, Objednatele nebo jím pověřené osoby. Dopravce je dále povinen zajistit proškolení všech pracovníků přepravní kontroly tak, aby mohla být přepravní kontrola vykonávána v plném rozsahu uznávaného sortimentu jízdních dokladů. V případě, že zapůjčené zařízení bude sloužit pro kontrolu jízdních dokladů Jiného tarifu neiniciovaneho Objednatelem je Dopravce povinen zapůjčit tato zařízení bezplatně a hradit s tím spojené veškeré další provozní náklady.

9.8.4. Technické požadavky na kontrolní zařízení

Vlakový doprovod či strojvedoucí vykonávající kontrolu jízdních dokladů dle Smlouvy musí být vybaven zařízením v on-line provozu (tzn. on-line v případě dostupnosti mobilní sítě) umožňující načítání dat minimálně rychlostí LTE s neomezeným datovým tarifem případně s datovým tarifem, v němž bude pro jízdní doklady IDS JMK vyčleněno minimálně 30 GB měsíčně, které umožní minimálně následující úkony:

- sledování polohy zařízení pomocí GPS, která musí umožnit automatické přiřazení zařízení do tarifní zóny;
- prodej jízdních dokladů IDS JMK v tištěné podobě, přesný rozsah sortimentu stanoví KORDIS; dopravce je povinen používat k tisku papír s potiskem a ochrannými prvky stanovenými KORDIS;
- prodej jízdních dokladů s přírazkou;
- možnost platby bankovní kartou v off-line režimu, tzn. v režimu, kdy není nutné okamžité ověření platby u banky;
- výběr samostatné přírazky k jízdnému;
- kontrolu platnosti 2D jízdenek ve formátu QR, přesná specifikace pro čtení jízdenek bude nastavena před Zahájením provozu;
- automatické on-line stahování dat o cestujících a jejich identifikátorech a k nim přiřazeným jízdním dokladům z Dopravního zúčtovacího centra (dále DZC) provozovaného KORDIS a jejich šifrované zabezpečené ukládání do paměti přístroje. Uložená data musí obsahovat minimálně: fotografie cestujících, jejich jména a příjmení, data narození, jejich identifikátory ve formě tokenů čísel čipové karty a kompletní informace o jimi pořízených jízdních dokladech. Zařízení musí garantovat pro údaje o cestujících IDS JMK paměť o velikosti minimálně 24 GB.
- načtení čísla tokenu (identifikátoru cestujícího) jak z bankovní karty tak prostřednictvím NFC čtečkou bankovních karet standardů VISA a Mastercard obsahující KORDISem definovaný algoritmus pro tokenizaci čísel karet osazený KORDIS definovaným klíčem. Tato čtečka i její SW a předání klíčů KORDIS musí být v souladu s bezpečnostními požadavky PCI DSS a dalšími obou karetních asociací. Současně musí umožňovat dálkové přehraní klíče k tokenizačnímu algoritmu či přidání dalšího klíče tak, aby bylo možné k jedné kartě generovat více tokenů;
- načtení UID karty čtečkou karet standardu Mifare jako identifikátoru cestujícího;
- načtení UID karty a dalších údajů (zejména tokenu cestujícího) NFC čtečkou;
- načtení tokenu cestujícího z 2D kódu s možností vypnutí této funkce;
- na základě údajů ze čteček vyhledat v paměti údaje o platných jízdenkách cestujícího, zobrazit jeho barevnou fotografii a osobní údaje, automaticky vyhodnotit platnost jízdních dokladů; pokud nebude jízdní doklad nalezen v paměti, bude po manuálním potvrzení

provedeno on-line ověření v DZC;

- předávat data o výsledcích kontroly pro každý token a o GPS poloze pracovníka při kontrole do DZC samostatně za každého pracovníka;
- uhradit platbu za jízdné a přírážku k jízdnému bankovní kartou standardu VISA a Mastercard;
- uhradit platbu za jízdné a přírážku k jízdnému pro příslušné UID karty se zůstatkem evidovaným centrálně v DZC a dobít tuto elektronickou peněženku;
- vyhledání spojení všemi druhy dopravy v IDS JMK a v ČR, tisk vyhledaného spojení;
- tisk potvrzení o zpoždění;
- tisk vratky;
- další tisky dohodnuté mezi KORDIS a Dopravcem;
- otevřenost systému kontrolního zařízení, aby bylo možné instalovat další kontrolní aplikace vyvinuté pro danou platformu a zařízení;
- musí umožňovat více variant tokenizace a automatické prohledávání databáze dle tokenů;
- musí umožňovat rozšíření o Jiné tarify;
- elektronickou jízdenku IDS JMK přiřazenou k bankovní kartě prostřednictvím tokenu nebo Mifare či obdobnému čipu prostřednictvím UID kódu včetně fotografie a dalších údajů o cestujícím musí být zařízení schopno zobrazit být do 1 sekundy od přiložení karty / čipu ke čtečce;
- pro načtení fyzické karty, karty v mobilním zařízení prostřednictvím NFC nebo UID čipu musí postačovat jejich umístění na vzdálenost 2 cm od terminálu;
- načítání údajů potřebných ke kontrole musí být možné bez ohledu na přítomnost dalších aplikací v mobilním telefonu využitým pro NFC předání tokenu či UID karty;
- pro případ nenačtení kódu nosiče prostřednictvím čtečky musí zařízení umožnit ruční zadání kódu vystaveného k jízdence a jeho kontrolu vzhledem k interní databázi stejně jako on-line kontrolu napojením na DZC či jiná definovaná rozhraní;
- zařízení musí umožnit paralelní kontrolu jízdního dokladu z více databází – tzn. k jednomu nosiči může být vygenerováno více tokenů dle dopravního systému a zařízení zobrazí současně všechny jízdní doklady k němu přiřazené ve více systémech;
- Dopravce je na výzvu Objednatele do 1 roku povinen zařízení upravit tak, aby byly informace o prodaných jízdních dokladech předávány on-line do DZC (pokud bude dostupný signál) a platba proběhla prostřednictvím systémů KORDIS;
- Dopravce je na výzvu Objednatele do 1 roku povinen zařízení upravit tak, aby splňovalo aktuální požadavky Objednatele na provádění přepravní kontroly a prodeje jízdních dokladů (např. přebírání, odesílání a zobrazování dalších dat z DZC apod.);
- přesné grafické řešení, workflow a front-office zařízení pro prodej a čtení jízdních dokladů IDS JMK a jejich zobrazení personálu podléhá souhlasu KORDIS. Dodavatel zařízení je povinen přesné řešení s KORDIS konzultovat.

Dopravce je povinen zajistit na vlastní náklady veškerý potřebný upgrade a údržbu HW a SW pro provoz výše uvedeného zařízení.

V případě požadavku Objednatele na zavedení dalších tarifů je dopravce povinen tyto tarify zapracovat i do tohoto zařízení Vlakového doprovodu.

Dopravce je při přípravě řešení kontrolního a prodejního zařízení povinen konzultovat řešení s KORDIS a získat jeho souhlas s funkčností zařízení a správností zobrazovaných informací.

KORDIS není oprávněn souhlas bez spravedlivého důvodu neudělit. Spravedlivým důvodem se v tomto případě rozumí zejména nedodržení požadavků KORDIS na funkčnost a postupy kontroly zařízení.

Pro účely testování správnosti prodeje a kontroly jízdních dokladů je Dopravce povinen bezúplatně zapůjčit KORDIS 2 ks pracovníky Dopravce aktuálně využívaného prodejního a kontrolního zařízení včetně kompletního SW vybavení a jeho aktualizací.

Požadavek dle tohoto článku 9.8.4 je Dopravce povinen splňovat nejpozději do 12 měsíců od výzvy Objednatele, nedohodne-li se Objednatel s Dopravcem na termínu dřívejším. Náklady na realizaci těchto požadavků budou Dopravci hrazeny postupem stanoveným ve Smlouvě pro úhradu nákladů souvisejících se změnou TPSŽ.

9.9. Umožnění komisionářského prodeje

Dopravce je povinen umožnit prodej jízdních dokladů společností KORDIS případně dalším subjektem pověřeným Objednatelem, kteří budou vystupovat jako komisionáři, a za tím účelem s těmito subjekty mít uzavřenu příslušnou smlouvu.

10. STANDARD VLAKOVÉHO DOPROVODU A DALŠÍCH PRACOVNÍKŮ DOPRAVCE

10.1. Vlakový doprovod

V případě, že bude Vlakový doprovod Objednatelům požadován, stanoví Objednatel pro příslušné období jízdního řádu objednávku Vlakového doprovodu v Objednávce jízdního řádu.

KORDIS stanoví rámcové oběhy vlakového doprovodu. Tyto oběhy musí být Dopravcem dodrženy s výjimkou odůvodněných případů nebo na pokyn KORDIS.

Objednatel a KORDIS má právo na dočasnou dobu přesměrovat Vlakový doprovod z plánovaných Vlaků do jiné lokality nebo na jiné Vlaky se zachováním místa a času nástupu a ukončení služby a plánovaných přestávek.

Dopravce je povinen vybavit Vlakový doprovod zařízením umožňujícím hlasovou komunikaci s KORDIS.

Dopravce je povinen zajistit KORDIS on-line dostupný elektronický informační zdroj, ve kterém budou v každém okamžiku dostupné aktuální a plánované obraty Vlakového doprovodu a rozpis činností v jednotlivých směnách.

Dopravce je povinen zajistit elektronický informační zdroj, který bude KORDIS poskytovat v každém okamžiku aktuální seznam turnusů a telefonních čísel Vlakového doprovodu a strojvedoucích v daném okamžiku provozovaných Vlaků. Tento seznam musí být dostupný on-line pro CED i DID pro případnou nouzovou komunikaci.

Dopravce je povinen vybavit každého pracovníka Vlakového doprovodu osobním čipovým nosičem dodaným KORDIS umožňujícím po jeho přiložení k automatu KORDIS v Jednotce identifikaci zahájení či ukončení jízdy na daném vlaku. Dopravce je povinen předat KORDIS aktuální telefonní číslo na držitele příslušného nosiče.

V případě potřeby je CED oprávněn přímo komunikovat s Vlakovým doprovodem (v případě, kdy není vlak obsazen Vlakovým doprovodem, se strojvedoucím) – a to v případech, kdy je třeba poskytnout cestujícím, popř. získat od cestujících informace (zejména pro zajištění přestupních vazeb).

Telefonní hovory vedené mezi CED a Dopravcem jsou nahrávány a po dobu nejméně 1 měsíce archivovány na straně CED. O rozhodnutích CED se vede evidence. Dopravce je povinen předat KORDIS do přílohy 1 TPSŽ telefonní čísla kontaktních osob zodpovědných za řízení provozu a tyto údaje v případě jakékoliv změny aktualizovat.

Objednatel či KORDIS mají právo po předchozí konzultaci s Dopravcem nastavit oficiální pojmenování funkce Vlakového doprovodu. Dopravce je pak povinen ve spojitosti s Vlaky tento pojem používat. Předběžně se předpokládá využívat pojem "průvodčí".

10.2. Povinnosti Vlakového doprovodu

KORDIS ve spolupráci s dopravcem zpracovává a nastavuje Závazné pokyny pro Vlakový doprovod (dále jen ZPD), který definuje zejména jeho činnosti a povinnosti. Dopravce je povinen prokazatelně Vlakový doprovod s tímto dokumentem seznámit a zajistit jeho dodržování.

Pokud není v ZPD stanoveno jinak, činnost Vlakového doprovodu nesmí být na Vlaku omezována dopravními úkony (např. signalizace odjezdu strojvedoucím). Pokud je k těmto činnostem na Vlaku nutná součinnost dalšího odborného personálu, je Dopravce povinen na vlastní náklady nasadit na Vlak další nezbytné osoby.

Vlakový doprovod má povinnost po celou dobu jízdy vlaku včetně pobytu ve stanici

zabezpečovat zejména následující činnosti (řazeno dle pořadí důležitosti):

- provádění přepravní kontroly a odbavení cestujících;
- v případě mimořádnosti v dopravě aktivní informování cestujících ve Vlaků osobně či vozovým rozhlasem, nebo dle pokynů CED a DID informování na nástupištích;
- zajištění informačních a poradenských služeb pro cestující (např. vyhledání spojení, doporučení tarifu);
- pomoc při pořízení jízdního dokladu v automatu;
- zajištění přestupních vazeb;
- hlasová a datová komunikace s CED;
- prodej jízdních dokladů a od vyhlášení i prodej čipových peněženek IDS JMK;
- další informační a poradenské služby;
- dohled nad Vlakem, monitoring vandalizmu;
- ve stanicích dle potřeby zajištění nástupu pro dobíhající cestující;
- monitoring závad a jejich hlášení;
- prověření funkčnosti validátoru či automatu na žádost CED nebo DID;
- řešení problematiky skupin, přepravy jízdních kol a handicapovaných osob;
- provádění přepravní kontroly před nástupem do ND nebo během jízdy v ND dle výlukového pokynu KORDIS;
- provádění činností uvedených v článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů..**

Od termínu stanoveného KORDIS je Vlakový doprovod při nástupu do Vlaků povinen se přihlásit a po ukončení služby na Vlaků se odhlásit přiložením osobního čipového nosiče k automatu KORDIS v Jednotce.

Vlakový doprovod je oprávněn v případě potřeby (zejména vyloučení cestujícího z přepravy) opustit na vhodné stanici přidělený Vlak a upravit svůj plánovaný oběh. O takové mimořádnosti v dopravě musí být proveden záznam a Vlakový doprovod musí v takovém případě konat tak, aby se v nejkratší možné době na svůj oběh vrátil.

V případě, že se ve Vlaků nachází funkční automat na jízdenky, je Vlakový doprovod povinen udělit cestujícímu bez platného jízdního dokladu postih dle SPP IDS JMK. ZPV mohou nastavit speciální postupy pro určité kategorie cestujících.

V případě mimořádnosti v dopravě (zejména v případě poruchy Vlaků, zastavení mimo stanic), zpoždění Vlaků jak před odjezdem, tak i v průběhu jízdy Vlaků, je Vlakový doprovod povinen nejpozději do 10 minut informovat cestující o vzniklé situaci. V případě potřeby může kontaktovat strojvedoucího, CED, případně jiné dispečinky. Dále je povinen každých dalších 10 minut cestující informovat o vývoji a případně se jim snažit vyhledat jiné alternativy pro dojezd do cíle jejich cesty.

Vlakový doprovod je během jízdy povinen sledovat návazné spoje - tzn. zejména spolupracovat s CED v případě zpoždění Vlaků a dále v přestupních uzlech sledovat, zda proběhl přestup z návazných spojů a zda Vlak neujíždí dobíhajícími cestujícími ze zpožděného přípoje a v případě potřeby přizpůsobit v souladu s předpisy odjezd Vlaků.

Na základě žádosti cestujícího je Vlakový doprovod povinen požádat CED o zabezpečení návaznosti spoje a cestujícímu sdělit výsledek.

Pro komunikaci Vlakového doprovodu a strojvedoucího s CED je příslušné telefonní číslo stanoveno KORDIS.

Vlakový doprovod či strojvedoucí 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 vlakový doprovod či strojvedoucí povinen vykonat tento úkon tehdy, pokud jej o to při splnění výše uvedených podmínek výslovně požádají ostatní cestující.

Vlakový doprovod a strojvedoucí musí plyně zvládat komunikaci s dispečery a cestujícími v českém, případně slovenském jazyce.

10.3. Povinnosti zaměstnanců prodejních míst

KORDIS ve spolupráci s Dopravcem zpracovává a nastavuje Závazné pokyny pro zaměstnance prodejních míst (ZPPM), který definuje postupy při ovládání zařízení pro sledování polohy a komunikaci s CED a další povinnosti zaměstnanců prodejních míst. Dopravce je povinen prokazatelně zaměstnance prodejních míst s tímto dokumentem seznámit a zajistit jeho dodržování.

Pracovníci prodejních míst, pokud jejich provoz Objednatel požaduje, mají mimo nezbytné úkony nad rámec článku 9.6.3 následující povinnosti:

- kontrola čistoty a zajištění úklidu při mimořádném znečištění čekacích prostor (např. rozlitá káva, rozházené letáky, apod.) a dohled nad čistotou a vybavením sociálních zařízení;
- kontrola aktuálnosti, úplnosti a doplňování informačních materiálů;
- poskytovat cestujícím informace o aktuální dopravní situaci a za tím účelem monitorovat doporučené webové stránky. Dopravce je povinen zajistit pracovníkům přístup k internetu s možností připojení zejména na web Provozovatele dráhy, IDS JMK a Dopravce.

10.4. Povinnosti strojvedoucího

KORDIS ve spolupráci s Dopravcem zpracovává a nastavuje Závazné pokyny pro strojvedoucí (ZPS), který definuje postupy při ovládání zařízení pro sledování polohy a komunikaci s CED a další povinnosti strojvedoucího. Dopravce je povinen prokazatelně strojvedoucího Vlaku s tímto dokumentem seznámit a zajistit jeho dodržování.

Tento pokyn definuje zejména:

- povinnosti při přihlašování do systému a zadávání vlaku a dalších provozních parametrů
- pravidla pro zadávání informací do informačního systému
- pravidla pro komunikaci s CED
- pravidla pro dodržení návazností
- pravidla pro komunikaci s dalším provozním personálem a kontrolními orgány
- pravidla temperování a chlazení
- pravidla osvětlení vozidla
- pravidla operativních hlasových hlášení pro cestující
- pravidla otevírání dveří na zastávkách
- pravidla zastavování na zastávkách
- povinnosti pro zajištění kontroly vozidla
- povinnost uzamčení / zpřístupnění vozidla pro cestující
- provádění činností uvedených v článku 5.1.

V případě potřeby je CED oprávněn přímo komunikovat se strojvedoucím, vždy však tak, aby nedošlo ke snížení bezpečnosti provozu.

V případě oprávněného požadavku na otevření dvířek AED je strojvedoucí povinen dvířka dálkově uvolnit a postupovat dle provozních pokynů dohodnutých mezi KORDIS a Dopravcem před Zahájením provozu.

10.5. Povinnosti řidičů a zaměstnanců dopravců ND

Řidiči autobusů ND jsou povinni:

- mít v souladu s pokyny KORDIS nastaven palubní počítač, případně jiné zařízení pro sledování polohy
- dodržovat časy odjezdů dle jízdního řádu
- dodržovat povinné čekání na přípoje dle jízdního řádu a pokynů elektronických zařízení
- dodržovat trasu spoje
- dodržovat pokyny KORDIS pro příslušnou výluku
- provádět důsledně přepravní kontrolu pokud je tato povinnost nastavena ve výlukovém pokynu
- respektovat pokyny CED
- kooperovat s dalšími pracovníky IDS JMK
- přistavit vozidlo nejpozději 5 minut před odjezdem, pokud není stanoveno výlukovým pokynem jinak
- komunikovat v češtině nebo slovenštině
- dodržovat další pokyny stanovené výlukovými pokyny.

10.6. Chování pracovníků

Pracovníci Dopravce se musí k cestujícím chovat slušně, vstřícně a asertivně, zákazníkům je povinen vykat, vyloučeny jsou hrubé a neslušné výrazy.

Všichni pracovníci Dopravce jsou povinni monitorovat a hlásit závady v provozu, zejména poškození či znečištění majetku Dopravce, Objednatele a KORDIS, zastávek a jejich vybavení, závady v informačních a odbavovacích systémech, závady na straně Provozovatele dráhy. Dopravce je povinen tato hlášení evidovat, předávat odpovědným subjektům k řešení a jedenkrát měsíčně zaslat KORDIS přehled o zjištěných skutečnostech a subjektech, jimž byla událost předána.

Za účelem poradenství, konzultací a případného prověření znalostí je zaměstnanec Dopravce povinen umožnit zaměstnanci KORDIS nebo Objednatele vybaveného kontrolním průkazem dle čl. 9 Smlouvy vstup na stanoviště strojvedoucího během pobytu Vlaku ve stanici (zastávce), na stanoviště (do oddílu) Vlakového doprovodu a do vnitřních prostor prodejních míst IDS JMK provozovaných Dopravcem a zajišťujících prodej nebo informování o Tarifu IDS JMK případně Jiných tarifech.

10.7. Vzhled pracovníků

Vlakový doprovod a personál zajišťující kontakt s cestujícími musí být oblečen v jednotném stejnokroji.

Stejnokroj musí být vybaven visačkou s údaji umožňujícími identifikaci zaměstnance – tzn. zejména osobním číslem. Visačka musí být při výkonu služby nošena viditelně.

Pod pojmem Stejnokroj se rozumí jednotný úbor na celou postavu složený z níže uvedených součástí:

Stejnokroj se skládá z dlouhých kalhot a košile s dlouhým rukávem. V případě vyšších venkovních teplot lze použít i krátké kalhoty, sukni a košili s krátkým rukávem nebo polokošili s límcem. Kravata není vyžadována. Kalhoty či sukni mohou být z jednobarevné tmavé látky.

Stejnokroj může být doplněn sakem, čepicí a dalšími oděvními součástkami, v zimním období pak jednotným kabátem či bundou.

Látka, barva a střih jednotlivých druhů oděvů musí být u Dopravce pro Vlaky shodná. Na košile a halenky se doporučuje umístit logo dopravce.

Dopravce je povinen KORDIS před zahájením provozu na soutěžených spojích předat popis stejnokroje a udržovat tento dokument aktuální.

V mimořádných případech po nezbytně nutnou dobu je povoleno, aby Vlakový doprovod nebyl vybaven stejnokrojem. Zejména se jedná o případy zaškolování nových zaměstnanců. V takovém případě je však povinnost Vlakového doprovodu či Dopravce předem nahlásit, na kterém turnusu či Vlaku se bude podobný pracovník vyskytovat. Takový pracovník musí být vždy vybaven visačkou a páskou na ruce.

10.8. Školení zaměstnanců Dopravce

Všichni pracovníci Dopravce, kteří vykonávají činnost na Vlacích a na prodejních místech – zejména pracovníci ve styku s cestujícími – musí být alespoň jedenkrát ročně proškoleni a prozkoušeni:

- zástupcem KORDIS ze znalostí IDS JMK,
- ze znalostí Jiných tarifů.

Školení i zkoušení je možné provést i korespondenční nebo kombinovanou formou (např. zaměstnanci obdrží informační brožury a následně odpoví na přiložený test znalostí).

Dopravce je povinen vést a nejméně 2 roky archivovat záznamy o proškolení a výsledcích testů svých zaměstnanců o IDS JMK a Jiných tarifů a na požádání je poskytnout KORDIS.

10.9. Bezpečnost cestujících

Dopravce je povinen sledovat a předcházet případným krizovým a konfliktním přepravám se zásahem do Vlaků a ve spolupráci s PCR a KORDIS zajišťovat opatření k zajištění bezpečnosti cestujících.

10.10. Realizační tým Dopravce a jeho komunikace s Objednatelům a KORDIS

Dopravce je povinen neprodleně poskytnout Objednateli a KORDIS telefonické a emailové kontakty na členy realizačního týmu a v případě jakékoliv změny neprodleně poskytnout jejich aktualizaci.

Mezi členy realizačního týmu Dopravce patří zejména:

- osoba odpovědná za provozní ekonomiku a smluvní záležitosti (ujeté výkony, Odměny, smluvní pokuty, smluvní záležitosti apod.).
- osoba odpovědná za technologii dopravy a přepravy (problematika jízdního řádu a objednávky tras ve vztahu k Provozovateli dráhy, oběhy Jednotek, plánování směn strojvedoucích, Vlakového personálu a dalšího provozního personálu Dopravce, výluková opatření a problematiku Náhradní dopravy, krátkodobé změny v nasazení vozidel a personálu apod.)
- osoba odpovědná za záležitosti tarifu, přepravních podmínek, zveřejňování informací, výlep jízdních řádů, řešení dotazů a podnětů cestujících na pokyn KORDIS apod.

- osoba odpovědná za provoz (přejímky Jednotek mezi Dopravcem a Poskytovatelem FS, strojvedoucí, Vlakový doprovod, prodejní místa a další provozní personál Dopravce).
- osoba odpovědná za dispečink Dopravce (DID)

V rámci poskytování součinnosti jsou Dopravce a členové realizačního týmu povinni bez zbytečného odkladu věcně reagovat na písemné i telefonické požadavky Objednatele a KORDIS a komunikovat slovem i písmem v českém (případně slovenském) jazyce.

11. STANDARD PŘEPRAVNÍCH A MARKETINGOVÝCH PRŮZKUMŮ

Pokud je na Vlaku přítomen Vlakový doprovod na základě požadavku Objednatele a nerozhodne-li Objednatel jinak, je Dopravce na vlastní náklady povinen uskutečnit:

- minimálně dvakrát za kalendářní rok 12denní (čtvrtek až pondělí) přepravní průzkum, a to obvykle v měsících duben a říjen;
- minimálně dvakrát za kalendářní rok 9denní (sobota až neděle) přepravní průzkum, a to obvykle v měsících leden a červenec.

Přesné termíny průzkumů musí být v koordinaci s ostatními objednateli odsouhlaseny KORDIS.

Dopravce v průzkumech zjišťuje následující údaje: nástup, výstup a obsazení soupravy po jednotlivých stanicích a zastávkách a eventuálně další závažné skutečnosti (např. mimořádná frekvence cestujících, případně jiné mimořádnosti v dopravě).

Údaje o přepravním průzkumu je Dopravce povinen poskytnout Objednateli a KORDIS, a to do jednoho měsíce od uskutečnění průzkumu v elektronické podobě ve formátu Microsoft Excel s údaji řazenými po Vlacích v podobě primárních dat.

K těmto údajům Dopravce doplní sumární denní frekvence cestujících v zastávkách (nástupy / výstupy) a sumární denní přepravní proudy na Linkách (nástupy / výstupy / přepravní proud dle směrů).

Dopravce je dále povinen ve svých prostorách a všech vlcích provozovaných dle této Smlouvy na území Jihomoravského kraje umožnit realizaci marketingových průzkumů zabezpečovaných KORDIS a poskytnout v tomto ohledu veškerou potřebnou součinnost včetně zajištění bezplatné přepravy ve svých Spojích.

Výsledky všech výše uvedených průzkumů a data z automatických sčítačů nejsou obchodním tajemstvím Dopravce a Objednatel případně KORDIS je oprávněn je zveřejnit.

12. STANDARD VZTAHU K ZÁKAZNÍKŮM

12.1. Přeprava handicapovaných osob a hromadných výprav

Dopravce je povinen zajistit přepravu handicapovaných osob (zejména vozíčkářů) ve Vlacích k tomu přizpůsobených včetně zajištění obsluhy plošiny ve stanicích, kde je to nutné, resp. možné. Dopravce je povinen umožnit zaměstnancům KORDIS případně dalším pověřeným osobám manipulovat s plošinou pro nástup cestujících na vozíku pro invalidy; podrobnosti dohodne před zahájením provozu dle Smlouvy KORDIS s Dopravcem.

Rezervační systém pro vozíčkáře a handicapované osoby zajišťuje KORDIS. Požadavek na přepravu vozíčkáře v případě nutnosti vyklopení plošiny předá Dopravci v dohodnutém termínu předem. Dopravce zajistí včasné předání informace Provozovateli dráhy, pokud bude nutná změna pravidelné koleje a v objednaném čase zajistí nakládku / vykládku handicapované osoby.

Pokud se Dopravce dozví z jím případně provozovaného vlastního systému pro hlášení přepravy vozíčkářů o požadavku na jejich přepravu, je povinen tento požadavek ihned předat KORDIS.

Rezervační systém pro velké skupiny zajišťuje KORDIS. KORDIS rozhodne o případné změně kapacity dotčených Vlaků a sdělí tento požadavek dopravci v předstihu aspoň 7 dní před příslušným datem.

Pokud se Dopravce dozví z jím případně provozovaného vlastního systému pro hlášení přepravy velkých skupin o požadavku na jejich přepravu, je povinen tento požadavek ihned předat KORDIS.

12.2. Propagace a podpora využívání IDS JMK

Dopravce je povinen o všech svých aktivitách v oblasti marketingu ve vztahu k provozování železniční dopravy v rámci Smlouvy informovat KORDIS a realizovat je v souladu s jeho požadavky a záměry.

Dopravce je povinen na žádost KORDIS zabezpečit informování cestujících např. formou rozdávání informačních letáků ve vlacích např. Vlakovým doprovodem a případně umožnit distribuci informačních materiálů vlastními pracovníky KORDIS.

Ve všech případech informování cestujících Dopravcem o dočasných změnách v dopravě a výlukách musí být využita jednotná grafická úprava podle vzoru určeného KORDIS a informační materiál musí být průběžně kontrolován a udržován v čitelném stavu. Netýká se webu Dopravce.

Po ukončení dočasné změny v dopravě nebo při změně jízdních řádů je Dopravce povinen zkontrolovat odstranění všech informačních materiálů vázících se ke změně a uvést stanice a případné jiné informační plochy do stavu odpovídajícímu aktuálnímu vedení linek a jízdním řádům.

Dopravce je povinen stanovit kontaktní osobu odpovědnou za přebírání stížností a podnětů cestujících.

V případě nutnosti prověřit oprávněnost stížnosti cestujících je Dopravce povinen dodat své vyjádření ke stížnosti do 10 pracovních dnů od vyzvání KORDIS, na základě žádosti dopravce lze termín prodloužit o dalších 10 dnů.

Dopravce je povinen ve svých informačních materiálech týkajících se IDS JMK a dopravy v Jihomoravském kraji odkazovat vždy výhradně na jednotný informační telefon IDS JMK stanovený KORDIS (ve stavu ke dni 1. 1. 2023 tel. +420 5 4317 4317) a na informační web IDS JMK: www.idsjmk.cz.

V případě, že Dopravce vydává vlastní informační materiály vztahující se k provozu regionální dopravy v oblasti Jihomoravského kraje, je povinen vždy informovat o jednotném informačním telefonu a webu IDS JMK dle předchozího odstavce, logo IDS JMK musí být obsaženo ve všech těchto letácích.

Vydávání jízdních řádů linek IDS JMK zajišťuje výlučně KORDIS případně se souhlasem KORDIS i Dopravce.

Veškeré informační materiály vztahující se k dopravě v rámci IDS JMK podléhají schválení KORDIS.

V případě, že Dopravce vydává regionální či celostátní informační časopis určený k distribuci

cestujícím, je povinen na vyzvání KORDIS poskytnout plochu o velikosti 1 strany tohoto bulletinu v každém čísle regionálního časopisu a 1 strany 4x ročně v celostátním časopisu.

12.3. Kompenzace cestujícím

Pokud Dopravce bude poskytovat cestujícím v tarifu nebo smluvních přepravních podmínkách platných ve Vlacích kompenzace za zpoždění či odřeknutí vlaků, za nedodržení návazností, nebo za jinou událost, je povinen stejné kompenzace poskytovat všem cestujícím ve Vlacích bez ohledu na využitý tarif.

Nad rámec výše uvedeného, v případě nezajištění dopravy z viny Dopravce - tzn. zejména při odřeknutí vlaku z důvodu poruchy či nedostatku personálu, nedodržení garantované návaznosti nebo nedostatečné kapacity vlaku z důvodu nasazení jiného než plánovaného vozidla či soupravy je Dopravce povinen zajistit pro cestující alternativní dopravu nebo kompenzovat oprávněné náklady za alternativní způsob dopravy (např. taxislužba, privátní automobil) pro každého cestujícího až do výše 500 Kč. Toto odškodné se neuplatní, pokud existovala možnost spojení v rámci IDS JMK do cílové destinace s odjezdem nejpozději 70 minut po původně plánovaném odjezdu.

13. ÚPRAVY OBSAHU TPSŽ

V případě, že dojde ke změně nebo úpravě TPSŽ a takové změny nebo úpravy budou pro Dopravce znamenat nárůst nákladů, bude postupováno podle odst. 16.5 Smlouvy

V souladu s odst. 16.5 Smlouvy je KORDIS je oprávněn kdykoliv změnit nebo upravit níže vyjmenované části těchto TPSŽ:

- Bod 2
- Bod 3.4, 3.5 a 3.6
- Bod 5.1, 5.2 vč. Pokynů pro obsluhu informačních systémů v jednotkách Moravia a 5.4
- Bod 6.3 (včetně všech podbodů), 6.4 a 6.5
- Bod 7.5 (pouze seznam hlavních činností Dispečera Dopravce a seznam rozhodujících pravomocí CED)
- Bod 10.2 a Závazné pokyny pro Vlakový doprovod
- Bod 10.3 a Závazné pokyny pro zaměstnance prodejních míst
- Bod 10.4 a Závazné pokyny pro strojvedoucí
- Bod 10.5
- Příloha 1 TPSŽ – Garance návazností a její přílohy
- Příloha 2 TPSŽ – Vybavení zastávek

14. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Garance návazností

Příloha 2: Vybavení zastávek