

## Provoz informačního centra dopravce a KM IREDO Jaroměř

Příloha k příkazní smlouvě uzavřené mezi smluvními stranami

**AUDIS BUS s.r.o.** jako Příkazce

Kontaktní údaje ve věci smluvní:

[REDAKCE]

Kontaktní údaje ve věci ekonomické:

[REDAKCE]

Kontaktní údaje ve věci technologické:

[REDAKCE]

(dále jen „PŘÍKAZCE“)

a

**Město Jaroměř** jako Příkazník

Kontaktní údaje ve věci smluvní:

[REDAKCE]

Kontaktní údaje ve věci ekonomické:

[REDAKCE]

Kontaktní údaje ve věci technologické:

[REDAKCE]

(dále jen „PŘÍKAZNÍK“)

### 1. Provozní doba informačního centra dopravce

Pracovní dny:

**Pondělí - Pátek:** 07:00-12:00, 13:00-17:00

Víkend:

**Sobota:** 08:00-12:00, 12:30-15:00

**Neděle:** 08:00-12:00, 12:30-14:00 (pouze v období červenec-srpen)

Příkazník je oprávněn z provozních a technologických důvodů provádět změny provozní doby a provozních technologických přestávek s ohledem na změny JŘ a technologii práce. Změny je povinen prokazatelně oznámit Příkazci. Smluvní časový rozsah provozní doby musí být zachován.

### 2. Činnosti Informačního centra Dopravce (dále jen ICD)

Příkazník zajišťuje dle Technických a provozních standardů veřejné dopravy Královohradeckého kraje (dále jen „TPS VD KHK“) následující činnosti. Některé činnosti jsou zajišťovány Příkazníkem v rámci této příkazní smlouvy a některé činnosti jsou zajišťovány Příkazníkem v rámci hlavní činnosti dopravce.

#### 2.1. Činnosti prováděné Příkazníkem jménem Příkazce v rámci této příkazní smlouvy

2.1.1. Potvrzování průkazů pro prokázání nároku na zvláštní jízdné

2.1.2. Předprodej vícedenních jízdních dokladů IREDO

**2.1.3. Přijímání stížností a připomínek k jízdám a vyřizování reklamací k provozu autobusových spojů.**

- Stížnosti, připomínky a reklamace k autobusovým spojům: zaměstnanec příkazníka vede evidenci přijatých stížností/připomínek/reklamací s roční číselnou řadou,
- evidence obsahuje pořadové číslo, den a hodinu přijetí stížnosti/připomínky/reklamace, stručný obsah, kontakt na stěžovatele, formu podání (elektronicky, písemně),
- bezprostředně po zaevidování, maximálně do jednoho pracovního dne, zaměstnanec Příkazníka postoupí stížnost, připomínku nebo reklamaci Příkazci k posouzení a vyřízení formou scanu nebo emailové zprávy, den a čas postoupení zaznamená v evidenci,
- Příkazník od Příkazce obdrží elektronickou adresu, telefonický kontakt na pracovníka, se kterým bude podklady k vyřízení stížností konzultovat.
- vyřízení stížnosti/připomínky/reklamace ve směru k zákazníkovi včetně komunikace se zákazníkem, případně objednatelem, provádí Příkazce bez účasti Příkazníka.

**2.1.4. Poskytování informací o jízdách řádech (vyhledání spojení po ČR i Evropě)**

- Příkazce zřídí pro informování cestujících elektronickou adresu. Odpovědi na dotazy ke spojení, tarifům a službám bude zajišťovat zaměstnanec Příkazníka s reakční dobou 24 hodin v pracovní dny. Pokud nebude zaměstnanec Příkazníka kompetentní k vyřízení dotazu, postoupí dotaz neprodleně Příkazci, nejdéle do 6 hodin v pracovní dny od obdržení dotazu,
- Příkazce zajistí na své náklady proškolení zaměstnanců Příkazníka z obsluhy tohoto zařízení.

**2.1.5. Poskytování informací o změnách veřejné dopravy**

- Za dodání informací a podkladů o změnách veřejné dopravy Příkazníkovi odpovídá Příkazce. Zaměstnanci Příkazníka tak budou podávat pouze informace, které byly Příkazcem dodány nebo postoupeny.

**2.1.6. Poskytování informací o Tarifu IREDO a SPP IREDO**

**2.1.7. Distribuce informačních a propagačních materiálů KHK (např. Informační leták, Propagační leták, propagační brožury aj.)**

- Příkazce dodá Příkazníkovi v dostatečném počtu uvedené materiály a pokyny k jejich distribuci,

### **3. Činnosti Kontaktního místa IREDO (KM IREDO)**

Příkazník zajišťuje dle „TPS VD KHK“ následující činnosti:

- Příjem žádostí o osobní bezkontaktní čipovou kartu IREDO (dále jen BČK IREDO), odbavení v systému, komunikace se zákazníkem, příjem a evidence BČK IREDO od OREDO s.r.o., práce s profily a výdej BČK IREDO zákazníkovi (operace související s příjmem, odbavením, evidencí a výdejem karty),
- reklamace BČK IRDO – proces související s odbavením reklamace, případným postoupením reklamace a vyřízením reklamace,
- prodej anonymních BČK IREDO – prostřednictvím KM IREDO
- dobíjení elektronické peněženky BČK IREDO pro úhradu jízdých dokladů IDS IREDO – prostřednictvím KM IREDO.
- Příkazník je povinen provádět na KM IREDO denní uzávěrky a na požádání tyto doložit Příkazci,
- Vyúčtování z činnosti KM IREDO mezi Příkazcem a Příkazníkem se provádí 1 x měsíčně vždy za kalendářní měsíc.

### **4. Vybavení informačního centra dopravce a odpovědnost za zajištění**

- **Osobní počítač s připojením k internetu s tiskárnou a scannerem** - dodání zařízení, provozní poplatky, instalace a servisní činnost zajistí na své náklady Příkazce,
- **telefon s veřejným telefonním číslem GSM** - dodání zařízení, provozní náklady, instalace a servisní činnost zajistí na své náklady Příkazce,

- **webové stránky a elektronická adresa pro informování cestujících** – zřízení a provoz zajistí na své náklady Příkazce. Příkazce rovněž odpovídá za proškolení zaměstnanců Příkazníka z obsluhy tohoto zařízení,
- **podklady pro informování cestujících v autobusové dopravě** – na své náklady zajistí a dodá Příkazce,
- **vybavení kontaktního místa IREDO** – zařízení a vybavení pro činnost dodá a provozní náklady související s činností (software, výpočetní technika, servisní činnost, spotřební materiál) hradí Příkazce,
- **Proškolení zaměstnanců Příkazníka z obsluhy KM IREDO** – zajistí na své náklady Příkazce.

V Rychnově n. K. dne: .....

V Jaroměři dne:.....

Za Příkazce

Za Příkazníka

.....  
Ing. Milan Kovář

.....  
Josef Horáček