

## **Provoz Informačního centra dopravce a Kontaktního místa IREDO Dobruška**

Příloha k příkazní smlouvě uzavřené dne 15.2.2022 mezi smluvními stranami

### **AUDIS BUS s.r.o.** jako Příkazce

Kontaktní osoba pro věci smluvní:

XXX, tel. XXX, Email: XXX

Kontaktní údaje pro věci ekonomické:

XXX, tel. XXX, Email: XXX

Kontaktní údaje pro věci technologické:

XXX, tel. XXX, Email: XXX

(dále jen „Příkazce“)

**a**

### **Město Dobruška** jako Příkazník

Kontaktní osoba pro věci smluvní: XXX, místostarosta, tel: XXX, e-mail: XXX

Kontaktní osoba pro plnění této smlouvy: XXX, vedoucí organizační složky Kulturní zařízení města Dobrušky, tel: XXX, e-mail: XXX

(dále jen „Příkazník“)

## **1. Provozní doba Informačního centra dopravce (dále jen ICD) a Kontaktního místa IREDO (dále jen KM IREDO)**

Příkazník zajistí provozní dobu ICD a KM IREDO v tomto rozsahu:

**Pondělí - Pátek: 8:00 - 12:00, 13:00 – 17:00**

## **2. Činnosti ICD vykonávané Příkazníkem**

Příkazník zajišťuje pro Příkazce a jeho jménem provoz ICD v rozsahu těchto činností:

### **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 jízdním řádům 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),
- nejpozději do jednoho pracovního dne po zaevidování zaměstnanec Příkazníka postoupí stížnost, připomínku nebo reklamaci Příkazci k posouzení a vyřízení formou emailové zprávy, den a čas postoupení zaznamená v evidenci,
- Příkazník od Příkazce obdrží elektronickou adresu, na níže bude stížnost, připomínku nebo reklamaci Příkazci zasílat, a telefonický kontakt na pracovníka, se kterým bude podklady k vyřízení stížností v případě potřeby konzultovat.
- vyřízení stížnosti/připomínky/reklamace ve směru k zákazníkovi včetně komunikace se zákazníkem, případně Královéhradeckým krajem jakožto objednatelům služby veřejné linkové autobusové dopravy, provádí Příkazce bez účasti Příkazníka.

**2.1.4. Poskytování informací o jízdních 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 Příkazci v pracovní dny nejdéle do 6 hodin od obdržení dotazu, Příkazce zajistí na své náklady proškolení zaměstnanců Příkazníka z obsluhy elektronické adresy.

**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 v ICD provozovaném Příkazníkem.

### **3. Činnosti KM IREDO**

V rámci provozování KM IREDO Příkazník zajišťuje jménem Příkazce následující činnosti:

- Příjem žádostí o osobní bezkontaktní čipovou kartu IREDO (dále jen BČK IREDO), odbavení v systému (SW KM IREDO), 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 IREDO – proces související s odbavením reklamace, případným postoupením reklamace a vyřízením reklamace prostřednictvím SW KM IREDO
- prodej anonymních BČK IREDO – prostřednictvím SW KM IREDO,
- dobíjení elektronické peněženky BČK IREDO pro úhradu jízdních dokladů IDS IREDO – prostřednictvím SW KM IREDO,
- převod zůstatku elektronické peněženky držitele BČK IREDO na jinou BČK IREDO tohoto držitele či zpětná výměna elektronické peněženky na hotovost držiteli příslušné BČK IREDO,
- výběr poplatků dle platného Ceníku úkonů kontaktního místa IDS OREDO za úkony prováděné Příkazníkem v rámci výkonu v této příloze uvedených činností KM IREDO,
- Příkazník je povinen provádět na KM IREDO prostřednictvím SW KM IREDO denní uzávěrky a na požádání tyto doložit Příkazci,
- Vyúčtování z činnosti KM IREDO mezi Příkazcem a Příkazníkem, tj. předání Příkazníkem při plnění smlouvy vybraných finančních prostředků Příkazci, se provádí 1 x měsíčně vždy za kalendářní měsíc. K předání finančních prostředků dojde do 5 dnů po skončení příslušného kalendářního měsíce, a to v IC Příkazníka v jeho provozní době. Finanční prostředky budou Příkazníkem protokolárně předávány výlučně osobě písemně zmocněné Příkazcem k jejich převzetí, po předložení plné moci, oproti potvrzení jejich převzetí v předávacím protokolu,
- Příkazce poskytne Příkazníkovi na celou dobu účinnosti této smlouvy pokladní zálohu ve výši minimálně 2.000 Kč, která mu bude ve výši, v níž nebyla Příkazníkem při plnění této smlouvy vyčerpána, Příkazníkem vrácena při skončení smlouvy. V případě potřeby bude tato pokladní záloha Příkazcem na žádost Příkazníka bezodkladně v potřebném rozsahu navýšena.

#### 4. Vybavení ICD a KM IREDO a odpovědnost za zajištění

- **Osobní počítač s možností jeho připojení k internetu s tiskárnou a scannerem** - dodání zařízení, včetně software, provozní poplatky vyjma el. energie a připojení k internetu, instalaci a servisní činnost zajistí na své náklady Příkazce,
- **telefon s veřejným telefonním číslem GSM** - dodání zařízení, provozní náklady, instalaci 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 těchto nástrojů,
- **podklady pro informování cestujících v autobusové dopravě** – na své náklady zajistí a dodá Příkazce,
- **vybavení KM IREDO** – zařízení a vybavení pro činnost dodá a provozní náklady související s činností (software, výpočetní technika, servisní činnost, spotřební materiál, provozní poplatky vyjma el. energie a připojení k internetu) hradí Příkazce,
- **Proškolení zaměstnanců Příkazníka z obsluhy ICD a KM IREDO** – zajistí na své náklady Příkazce.

V Rychnově n.K. dne: 15.2.2022

V Dobrušce dne: 8.2.2022

Za Příkazce:

Za Příkazníka:

.....  
XXX, na základě plné moci

.....  
Ing. Petr Lžíčař, starosta