Smlouva o zajištění provozu informačního
centra s kontaktníM místEM Iredo

Níže uvedené strany:

**BusLine Pardubicko s.r.o.**IČ: 077 83 051, DIČ: CZ699005114
se sídlem Na Rovinkách 211, Podmoklice, 513 01 Semily
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 43120

zástupce: Bc. Michal Hanč, jednatel

na straně jedné jako dopravce (dále jen ***„dopravce“***)

a

**VYSOKOMÝTSKÁ KULTURNÍ, o.p.s.**IČ: 28852150 DIČ: CZ28852150
se sídlem Litomyšlská 72, 566 01 Vysoké Mýto

zástupce: Ing. Dagmar Sabolčiková, MBA

Provozovna:

**Turistické informační centrum**nám. Přemysla Otakara II. 96, 566 01 Vysoké Mýto

na straně druhé jako poskytovatel (dále jen ***„poskytovatel“***)

uzavírají v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tuto smlouvu o zajištění provozu informačního centra:

# Předmět a účel smlouvy

## Dopravce zajistí pro Pardubický kraj, IČ: 708 92 822, se sídlem Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice (dále jen ***„objednatel“***) na základě smlouvy o poskytování veřejných služeb v přepravě cestujících veřejnou linkovou dopravou k zajištění dopravní obslužnosti Pardubického kraje – oblast Litomyšlsko (dále jen ***„smlouva o veřejných službách“***) dopravní obslužnost na vymezeném území objednatele.

## Mezi povinnosti dopravce podle smlouvy o veřejných službách patří provoz center pro styk s cestující veřejností (dále jen ***„informační centrum“***) a poskytování služeb souvisejících s přepravou, jako je potvrzování průkazů, poskytování informací o jízdních řádech, příjem a vyřizování stížností a připomínek k jízdním řádům a jejich prodej, poskytování informací o tarifu, distribuce informačních a propagačních materiálů objednatele a další činnosti dle bodu 9.2.1 přílohy č. 8 smlouvy o veřejných službách, jíž jsou Technické a provozní standardy veřejné linkové autobusové dopravy Pardubického kraje (dále jen ***„TPS“***), a to ve vybraných obcích podle přílohy I TPS.

## V návaznosti na smlouvu o veřejných službách uzavřel dopravce se společností OREDO s.r.o., IČ: 259 81 854, se sídlem Nerudova 104, 500 02 Hradec Králové, komisionářskou smlouvu ze dne 23. 6. 2021 (dále jen ***„komisionářská smlouva“***).

## Mezi povinnosti dopravce podle komisionářské smlouvy patří provoz kontaktních míst IDS IREDO (dále jen ***„kontaktní místo“***) za účelem zajištění činností spojených s bezkontaktními čipovými kartami IREDO (dále jen ***„BČK IREDO“***) vč. podávání relevantních informací, reklamačního řízení, dobíjení elektronických jízdních dokladů a elektronické peněženky na BČK IREDO pro úhradu jízdních dokladů v integrovaném dopravním systému IREDO.

## Dopravce má provozovat informační centrum a kontaktní místo také ve městě

## Poskytovatel provozuje v prostorách budovy na adrese náměstí Přemysla Otakara II, 96 Vysoké Mýto v němž poskytuje veřejnosti turistickou informační kancelář (dále jen ***„prostory poskytovatele“***).

## Dopravce má zájem na základě této smlouvy pověřit plněním svých povinností týkajících se provozu informačního centra a kontaktního místa poskytovatele, který může pro provoz informačního centra s kontaktním místem využít prostory poskytovatele, jež jsou k provozu informačního centra a kontaktního místa vhodné. Cílem zajištění provozu informačního centra a kontaktního místa ze strany poskytovatele v prostorech poskytovatele je též zvýšení komfortu pro veřejnost z hlediska kvality a komplexnosti služeb poskytovaných v prostorech poskytovatele.

# Provozování informačního centra s kontaktním místem poskytovatelem

## Poskytovatel se zavazuje pro dopravce provozovat v prostorech poskytovatele informační centrum s kontaktním místem a dopravce se zavazuje hradit za to poskytovateli odměnu.

## Dopravce bezplatně poskytne poskytovateli pro provoz informačního centra s kontaktním místem následující hmotné a nehmotné movité věci, které zůstávají po dobu plnění této smlouvy ve vlastnictví dopravce anebo osoby, která je dopravci pro účely provozu informačních kanceláří a kontaktních míst poskytla, a které se poskytovatel zavazuje řádně užívat k provozování informačního centra s kontaktním místem:

### systém Cardmanagement s počítačem a přístupové údaje do kartového systému Cardmanagement;

### čtečku systému Cardmanagement;

### tiskárnu a scanner.

### (dále jen ***„zařízení dopravce“***).

## Zařízení dopravce je poskytovatel povinen vhodně umístit a průběžně o ně pečovat.

## Při předání zařízení dopravce poskytovateli k provozování informačního centra s kontaktním místem smluvní strany vyhotoví písemný předávací protokol.

## Dopravce poskytne poskytovateli pro provoz informačního centra s kontaktním místem, ať již sám nebo ve spolupráci s dalšími osobami, následující součinnost:

### zajištění dostatečného počtu tiskopisů souvisejících s provozem informačního centra a informačních předmětů určených pro prodej veřejnosti a spotřebního materiálu pro provoz zařízení informačního centra a kontaktního místa, především zařízení dopravce, i případných dalších tiskopisů a pomůcek potřebných pro provoz informačního centra a kontaktního místa mimo rámec běžných kancelářských potřeb;

### pomoc s řešením technických problémů a metodickou pomoc při provozu informačního centra a kontaktního místa;

### zprostředkování nezbytných školení osob pověřených poskytovatelem pro provoz informačního centra a kontaktního místa, včetně školení obsluhy dostupných SW pro vyhledávání informací o dopravním spojení a dalších potřebných aplikací;

### předávání aktuálních informací a podkladů nutných pro bezproblémové zajištění provozu informačního centra a kontaktního místa.

## Poskytovatel prohlašuje, že vyjma zařízení dopravce, které mu bude předáno, a součinnosti dopravce, která mu bude poskytnuta, disponuje sám dostatečným hmotným a organizačním zázemím, aby mohl řádně a zcela plnit povinnosti podle této smlouvy, zejména pak že má pro plnění této smlouvy vhodné prostory poskytovatele včetně nezbytného vybavení pro bezpečnou úschovu dokumentace a dostatek výpočetní techniky a kvalifikovaných pracovníků pro přímý výkon činností podle této smlouvy.

# Rozsah a standard služeb informačního centra s kontaktním místem

## Poskytovatel se zavazuje provozovat informační centrum s kontaktním místem v rozsahu vyplývajícím ze smlouvy o veřejných službách, TPS a komisionářské smlouvy, tedy zejména poskytovat služby v následujícím rozsahu:

### *Zajištění dobré dostupnosti a viditelného označení informačního centra s kontaktním místem pro cestující.*

### *Minimální provozní doba informačního centra s kontaktním místem je stanovena následovně:*

### *Pondělí – pátek 8,30 – 17:00*

### *Informační centrum s kontaktním místem zajišťuje:*

### *potvrzování průkazů pro prokázání nároku na zvláštní jízdné (studentské, žákovské a dětské průkazy),*

### *přijímání stížností a připomínek k jízdním řádům,*

### *poskytování informací o jízdních řádech (vyhledání spojení po ČR i Evropě),*

### *poskytování informací o Tarifu IREDO a SPP IREDO,*

### *prodej jednotlivých jízdních řádů (autobusových a vlakových),*

### *distribuci informačních a propagačních materiálů Pardubického kraje,*

### *podání žádosti o vydání BČK IREDO, k předání vyhotovené BČK IREDO žadatelům, k výměně BČK IREDO, k její blokaci, odblokování a zrušení,*

### *příjem a vyřizování reklamací a k poskytování informací o BČK IREDO,*

### *podávání relevantních informací, vedení reklamačního řízení, dobíjení elektronických jízdních dokladů a elektronické peněženky na BČK IREDO pro úhradu jízdních dokladů;*

### *Informační centrum je vybaveno (minimální požadavky):*

### *připojením k veřejné internetové síti,*

### *osobním počítačem s připojením k internetu a možností tisku (např. pro vyhledávání spojení pomocí vhodného programu, poskytování aktualit v dopravě, případně možnost pasivního přístupu do centrálního dispečinku IREDO),*

### *veřejným telefonním číslem (GSM nebo pevná linka),*

### *zařízením dopravce (viz bod 2.2 této smlouvy).*

### *Na provozní personál jsou kladeny následující požadavky:*

* + - 1. *Je odborně připraven, tj. má znalosti tarifu IREDO, SPP IREDO, odbavování cestujících, informací o BČK IREDO, informací o jízdních řádech a informací o návazných spojích a přípojích,*
			2. *má základní znalost českého případně slovenského jazyka,*
			3. *disponuje základními dopravně – geografickými znalostmi o oblasti, v které je dopravcem zajišťován provoz spojů,*
			4. *zvládá komunikační techniky pro řešení konfliktní situace.*

### *Vybavení provozního personálu musí mít takové vlastnosti, které personálu v plném rozsahu umožní plnit provozní úkoly a zaručí maximální péči o cestující. Pro tento účel musí být provozní personál vybaven následujícím způsobem:*

* + - 1. *podklady pro informování cestujících (o jízdních řádech, o návazných spojích a přípojích, tarifních a smluvních přepravních podmínkách aj.),*
			2. *informace o přesném čase.*

## Služby informačního centra s kontaktním místem poskytovatel poskytuje jménem dopravce. Dopravce tímto poskytovateli uděluje plnou moc k právním jednáním vůči cestujícím v nezbytném rozsahu pro splnění účelu této smlouvy a k vystavování daňových dokladů jménem dopravce. V případě, že se ukáže z organizačního hlediska nezbytným samostatně k určitým jednáním zmocnit pověřené osoby poskytovatele, poskytne k tomu dopravce potřebnou součinnost.

## Součástí provozování informačního centra s kontaktním místem je příjem poplatků a tržeb od veřejnosti. Tyto tržby se poskytovatel zavazuje odvádět dopravci ve lhůtách a způsobem, které budou určeny pokynem dopravce. Poskytovatel bere na vědomí, že dopravce je zavázán k měsíčnímu odesílání peněz inkasovaných v rámci plnění činností podle smlouvy o veřejných službách a komisionářské smlouvy, jakož i k měsíčnímu vyúčtování transakcí spojených s vydáváním BČK IREDO, prodaných jízdních dokladů, realizovaných operací dobití BČK IREDO a příjmů z doplňkového prodeje.

## Poskytovatel je povinen dopravci neprodleně hlásit jakékoliv závady, nedostatky nebo odchylky v provozování informačního centra s kontaktním místem od této smlouvy, TPS a komisionářské smlouvy.

## V případě, že dojde ke změně smlouvy o veřejných službách anebo TPS či komisionářské smlouvy ve vztahu k povinnostem souvisejícím s provozem informačního centra anebo kontaktního místa, zavazují se strany v dobré víře jednat o dodatku k této smlouvě tak, aby odpovídala závazku dopravce vyplývajícímu ze smlouvy o veřejných službách, TPS a komisionářské smlouvy.

## Nedojde-li k dohodě na uzavření dodatku do 30 dní ode dne, kdy dopravce poskytovatele k uzavření dodatku vyzve, platí, že poskytovatel je povinen poskytovat služby v rozsahu vyplývajícím z nového znění smlouvy o veřejných službách, TPS anebo komisionářské smlouvy. V případě, že se v důsledku takové změny zvýší náklady poskytovatele na provoz informačního centra s kontaktním místem, bude odměna stanovená v této smlouvě o takové účelně vynaložené náklady navýšena.

## Poskytovatel bere na vědomí, že nedostatky v provozu informačního centra anebo kontaktního místa jsou mimo jiné podle smlouvy o veřejných službách a TPS důvodem pro uplatnění smluvní pokuty a/nebo náhrady škody vůči dopravci.

# Odměna

## Dopravce se zavazuje hradit poskytovateli za službu provozování informačního centra s kontaktním místem paušální odměnu ve výši xxxx,- Kč (xxxxxxxxxx korun českých) měsíčně (dále jen ***„odměna“***).

## Odměna je splatná vždy do 30 dní od vystavení faktury, kterou se poskytovatel zavazuje dopravci vystavit.

## Odměna je sjednána bez daně z přidané hodnoty a bude o tuto daň navyšována po dobu, kdy poskytovatel bude registrován jako plátce daně z přidané hodnoty. Bude-li poskytovatel registrován jako plátce daně z přidané hodnoty, faktura podle bodu 4.2 této smlouvy bude daňovým dokladem.

## Dopravce je oprávněn vrátit poskytovateli fakturu, pokud údaje na ní uvedené neodpovídají skutečnosti anebo, je-li faktura daňovým dokladem, nemá náležitosti stanovené právními předpisy. Jestliže dopravce vrátí poskytovateli fakturu oprávněně, prodlužuje se splatnost ceny o dobu prodlení poskytovatele s doručením řádné faktury.

# Ochrana osobních údajů

## Poskytovatel je při provozu informačního centra s kontaktním místem podle této smlouvy po celou dobu jejího trvání povinen zajistit technickou a organizační ochranu osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen ***„nařízení GDPR“***).

## Poskytovatel je při provozu informačního centra s kontaktním místem podle této smlouvy povinen dodržovat všechny požadavky vyplývající z nařízení GDPR na zabezpečení ochrany osobních údajů při jejich zpracování v rozsahu stanoveného účelu dle předmětu této smlouvy.

# Závazek důvěrnosti

## Tato smlouva a veškeré informace s ní související, stejně jako veškeré informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy mají důvěrný charakter a žádná strana není oprávněna bez souhlasu druhé strany zpřístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů, nebo jedná-li se o informace již veřejně přístupné.

## Přísně důvěrný charakter mají veškeré údaje a informace, které jsou přístupné poskytovateli v rámci plnění této smlouvy, zejména údaje cestujících získané při provozování informačního centra s kontaktním místem. Poskytovatel se v souladu s čl. 5 této smlouvy zavazuje, že s těmito údaji a infor­macemi bude v rámci plnění této smlouvy nakládáno zabezpečeným způsobem.

## Závazek důvěrnosti se nevztahuje na sdělení strany činěná v souladu s plněním této smlouvy vůči svým poradcům a spolupracujícím osobám včetně poddodavatelů. V těchto případech však musí být třetí osoby poučeny o tom, že na poskytnuté informace se vztahuje závazek důvěrnosti, a zavázány k dodržování tohoto závazku ve shodném rozsahu jako poskytovatel.

## Platí dále, že závazek důvěrnosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit dohodou stran a že tento závazek nedopadá ani na situace, kdy se strana bude domáhat svých nároků z této smlouvy nebo v souvislosti s ní před soudem nebo jiným příslušným orgánem.

## Závazek důvěrnosti přetrvá ještě 10 let po zániku ostatních závazků z této smlouvy. Vyplývá-li z právních předpisů ohledně některých údajů a informací doba delší, pak se uplatní tato delší doba. Vyplývá-li z právních předpisů ohledně některých údajů a informací povinnost poskytovatele určité údaje a informace zničit, je poskytovatel povinen tak učinit a splnění povinnosti na výzvu dopravce prokázat.

# Trvání a ukončení smluvního vztahu

## Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou odpovídající době trvání smlouvy o veřejných službách.

## Poskytovatel je povinen zahájit provoz informačního centra s kontaktním místem nejpozději dne **12. 6. 2022.**

## Poskytovatel je povinen plnit své povinnost z této smlouvy po celou dobu jejího trvání a není oprávněn plnění této smlouvy nabyvateli odepřít, dokud smlouva trvá.

## Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených právními předpisy, zejména v případě porušení této smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 odst. 1 občanského zákoníku. Za podstatné porušení povinností však smluvní strany považují jen takové porušení uvedené v druhé větě § 2002 odst. 1 občanského zákoníku, které není povinnou smluvní stranou odstraněno ani v dodatečné lhůtě 10 pracovních dnů po doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany ke zjednání nápravy.

## Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 2 měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

# Ujednání společná a závěrečná

## Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, které budou jako dodatky označeny a postupně číslovány.

## Poskytovatel není oprávněn tuto smlouvu jako celek ani jakékoli pohledávky z ní postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu dopravce.

## Smluvní strany se dohodly, že bližší obsah jednotlivých povinností poskytovatele je třeba vykládat v souladu se smlouvou o veřejných službách a TPS. Podpisem této smlouvy poskytovatel potvrzuje, že se před uzavřením této smlouvy se smlouvou o veřejných službách a TPS podrobně seznámil.

## Veškeré písemnosti s touto smlouvou související budou doručovány v českém jazyce na adresu smluvních stran v této smlouvě uvedenou, pokud smluvní strana, které je doručováno, prokazatelně písemně nesdělila odesílateli adresu jinou. Za adresu způsobilou k doručování se pokládá vždy také adresa sídla dle obchodního rejstříku.

## Případná neplatnost některého ujednání této smlouvy nemá vliv na platnost ostatních jejích ujednání. Smluvní strany se pro tento případ zavazují poskytnout si vzájemnou bezvýhradnou součinnost k uzavření dodatku k této smlouvě, kde bude její neplatná část nahrazena novým ujednáním, a to ve lhůtě jednoho měsíce poté, co tato potřeba vyvstane. Nové ujednání bude svým obsahem a účelem co nejbližší obsahu a účelu ujednání nahrazovaného.

## Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

## \* \* \*

## V Semilech dne Ve Vysokém Mýtě dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**BusLine Pardubicko s.r.o.** VYSOKOMÝTSKÁ KULTURNÍ, o.p.s.Bc. Michal Hanč, jednatel Ing. Dagmar Sabolčiková, MBA
dopravce poskytovatel