

## PODMÍNKY PROVOZU V IDOL

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Účelem Podmínek je stanovení základních pravidel k zajištění provozu integrovaného dopravního systému Libereckého kraje IDOL (dále jen IDOL), jejich přijetí a závazek k jejich dodržování Dopravcem k zajištění řádného provozování veřejné osobní dopravy na území Libereckého kraje v rámci IDOL.
- 1.2. Dopravce je provozovatelem dopravy, který se podílí na zajištění dopravní obslužnosti Libereckého kraje a poskytuje v této souvislosti veřejné služby v přepravě cestujících ve veřejné dopravě v Libereckém kraji. Dopravce za tímto účelem uzavřel s Libereckým krajem jako objednatel služeb Smlouvu o veřejných službách, jejíž přílohou jsou tyto Podmínky.
- 1.3. Koordinátor je osobou pověřenou Libereckým krajem organizováním a kontrolou integrovaného dopravního systému IDOL.

### 2. INTEGROVANÝ DOPRAVNÍ SYSTÉM LIBERECKÉHO KRAJE IDOL

- 2.1. Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje (IDOL) je systém veřejné osobní dopravy spojující jednotlivé druhy dopravy za účelem sjednocení organizačně ekonomických, tarifních a dopravních soustav dopravců s cílem zajišťovat účelnou, efektivní a kvalitní dopravní obsluhu území.
- 2.2. Cílem IDOL je trvale rozvíjet a zkvalitňovat služby veřejné osobní dopravy na území IDOL, udržet a zvyšovat atraktivitu a podíl veřejné osobní dopravy v mobilitě obyvatel prostřednictvím jednotné koordinace, organizace a integrace dopravy.
- 2.3. Základními principy IDOL jsou:
  - (i) propojení dopravních systémů jednotlivých dopravních společností a stanovení společné přepravní nabídky, která respektuje pravidlo optimalizace dopravní obslužnosti a která vychází z možnosti finančně zajistit poptávané služby objednateli dopravy;
  - (ii) sjednocení tarifních systémů a přepravních podmínek, odbavovacích a informačních systémů dopravců;
  - (iii) uspokojení maxima přepravních potřeb cestujících na území Libereckého kraje formou integrované dopravy při kontrolovaném a řízeném vynaložení přiměřených nákladů.
- 2.4. Účastníky IDOL jsou objednatelé dopravy, Koordinátor a dopravci, kteří akceptují podmínky vyplývající ze smluv, upravujících provozní, finanční, technické a organizační zabezpečení dopravní obslužnosti formou integrované dopravy.

### 3. DEFINICE POJMŮ

**Blacklist** je seznam karet Opuscard, které nelze použít v Odbavovacím systému.

**Call centrum** je telefonická linka provozovaná Koordinátorem pro poskytování informací cestujícím, např. o jízdních řádech a aktuální situaci ve veřejné dopravě, o použití karty Opuscard atd.

**Centrální dispečink (CED IDOL)** je soubor činností a technických prostředků, který slouží pro zpracování dat z vozidel zasílaných do Místa centrálního zpracování datovými přenosy, dispečerské řízení dopravy v Libereckém kraji Koordinátorem, poskytování dat pro informování cestujících a další činnosti.

**Elektronická peněženka** je elektronický peněžní prostředek používaný jako platební nástroj, který uchovává peněžní hodnotu na čipové kartě v elektronické podobě a je přijímán Dopravci k úhradě za přepravu osob.

**Jízdní řád** znamená dokument stanovující časové údaje pro jízdu vozidel Dopravce na trase dopravní cesty pro všechny Spoje určité Linky.

**Kontaktní místo** znamená pro účely těchto Podmínek a souvisejících dokumentů místo provozované dopravci v rámci IDOL nebo i třetími osobami, zajišťující osobní kontakt se zájemci o služby a produkty veřejné dopravy a cestující. Každá informační kancelář dopravce provozovaná na základě Smlouvy o veřejných službách je současně Kontaktním místem definované kategorie.

**Konvence IDOL** je dokumentem Integrovaného dopravního systému Libereckého kraje stanovující jeho základní cíle a principy, je umístěna na [www.iidol.cz](http://www.iidol.cz);

**Kupón** je časová jízdenka uložená v elektronické podobě na čipové kartě nebo v back office informačního systému provozovaného Koordinátorem nebo jím určenou třetí osobou (Tarifní jádro, Zúčtovací centrum) a je přijímána dopravci v IDOL k prokázání nároku držitele na přepravu a její evidenci.

**Linka** znamená souhrn dopravních spojení (Spojů) na trase dopravní cesty určené výchozí a cílovou zastávkou a ostatními zastávkami, na níž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby podle platné licence, podle schváleného Jízdního řádu a dle Smlouvy o veřejných službách.

**Místo centrálního zpracování** znamená souhrn technických prostředků sloužících ke zpracování konkrétních dat (Centrální dispečink, Kartové centrum, Zúčtovací centrum, Tarifní jádro). S místy, kde data vznikají, případně, kde se s nimi pracuje, jsou Místa centrálního zpracování spojena datovými přenosy.

**Objednatel** znamená smluvní stranu (objednatele) Smlouvy o veřejných službách, kterou je Liberecký kraj. Liberecký kraj může uzavírat smlouvy s dalšími objednateli (obcemi, zaměstnavateli).

**Odbavovací systém** znamená souhrn technických prostředků ve vozidle i mimo něj, který slouží k odbavení cestujících na základě tarifních pravidel.

**Osobní karta Opuscard** znamená bezkontaktní čipovou kartu, která je vydána na jméno držitele (cestujícího) a obsahuje personalizační prvky.

**Principy zúčtování** jsou pravidla vypracovaná ze strany Koordinátora, stanovující pravidla pro chod finančních toků v rámci IDOL, mezi jednotlivými dopravci IDOL a dalšími účastníky IDOL. Principy zúčtování v aktuálním znění jsou k dispozici u Koordinátora a dostupné na portálu Zúčtovacího centra.

**Provozovatel Zúčtovacího centra** je osoba odpovědná za řádný provoz Zúčtovacího centra a plnění všech jeho funkcí podstatných pro fungování IDOL. Provozovatelem Zúčtovacího centra je Objednatelem určená třetí osoba.

**Přenosná karta Opuscard** (anonymní) je bezkontaktní čipová karta technicky shodná s Osobní kartou Opuscard, která neobsahuje personalizační prvky a neumožňuje využít některé tarifní nabídky (zejména časové kupóny).

**SAM** znamená Secure Application Module, modul zajišťující bezpečnou komunikaci s čipovou kartou.

**Smlouva (s velkým S)** znamená Smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě, kterou Dopravce uzavřel s Libereckým krajem, na jejímž základě Dopravce pro Liberecký kraj zajišťuje veřejnou linkovou dopravu ve stanoveném rozsahu.

**Smluvní přepravní podmínky IDOL (SPP IDOL)** znamená dokument stanovující práva a povinnosti dopravce i cestujících při přepravě, připravovaný pro Dopravce Koordinátorem, který je Dopravce povinen následně dodržovat, v souladu s vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. Aktuální platné znění je umístěno na <http://www.iidol.cz/jizdenky>.

**Spoj** znamená pro účely této Smlouvy Jízdním řádem časově a místně určené dopravní spojení zajišťované Dopravcem v rámci IDOL.

**SW aplikace IDOL** znamená softwarovou součást Odbavovacího systému nebo Kartového centra.

**Tarif IDOL** (Integrovaný tarif Libereckého kraje) znamená dokument vypracovaný Koordinátorem a schválený orgány Libereckého kraje, jímž jsou stanoveny zejména sazby jízdného a dovozného, způsob nabytí jízdních dokladů a jejich platnost, v rámci IDS IDOL. Aktuální platné znění je umístěno na <http://www.iidol.cz/jizdenky>.

**Transakce (transakční data)** je elektronický záznam o použití bezkontaktní čipové karty v Odbavovacím systému.

**Vydavatel elektronické peněženky** je účastník zúčtování, který vydává elektronické peněžení prostředky v souladu se smlouvou s držitelem karty Opuscard. Vydavatelem elektronické peněženky se pro účely těchto Podmínek i dalších souvisejících dokumentů rozumí i tzv. Kmenový dopravce, tj. dopravce v IDOL, který před účinností Smlouvy byl vydavatelem elektronické peněženky na kartě Opuscard a je subjektem zúčtování.

**Zákaznické centrum IDOL** je útvar v organizační struktuře Koordinátora, z něhož jsou poskytovány informační a jiné služby cestujícím. Jedná se především o přepážkové služby od okamžiku, kdy budou zřízeny, služby telefonního operátora, řízení sítě kontaktních míst a vydávání metodických pokynů. Zákaznické centrum je schopno řešit veškeré životní situace cestujících spojené s provozem veřejné dopravy LK, tarifem IDOL, kartou Opuscard případně dalšími médii IDOL.

**Zúčtovací centrum** je soubor činností a technických prostředků, kterými je třetí stranou zajišťováno vzájemné vypořádání závazků mezi účastníky zúčtování (dopravci v IDOL, Koordinátor) vyplývající z tržeb z jízdného při poskytování dopravních služeb a centrální zpracování transakcí Odbavovacího systému. V Zúčtovacím centru jsou transakce zpracovány periodicky dle Principů zúčtování, které jsou vydávány Koordinátorem.

#### 4. SMLUVNÍ RÁMEC

- 4.1. Dopravce prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy je smluvní stranou Konvence Integrovaného dopravního systému Libereckého kraje, bude dodržovat její podmínky a bude smluvní stranou po celou dobu trvání Smlouvy.
- 4.2. Dopravce se zavazuje mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřeny a udržovat v platnosti a účinnosti tyto smlouvy (popřípadě bude povinen v průběhu trvání Smlouvy uzavřít smlouvy, které tyto smlouvy nahrazují):
  - (i) Smlouvu o přepravní kontrole s Koordinátorem ve smyslu §18a odst. 1 písm. a) zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že by měla být smlouva uzavírána nově, poplatek za výkon kontroly nebude účtován ve vyšší částce, než jak je Koordinátorem účtován pro danou Oblast v době do zahájení Zadávacího řízení.
  - (ii) Příkazní smlouvu se zúčtovatelem upravující blíže práva a povinnosti Dopravce v souvislosti provozem Zúčtovacího centra.
  - (iii) Smlouvu „O bezpečnostních pravidlech dopravního odbavovacího systému IDOL“. Vzor smlouvy je k dispozici u Koordinátora.
  - (iv) Smlouvu o zpracování osobních údajů, v platném znění s Koordinátorem či třetími osobami.
  - (v) Smlouvu „O provozu aplikace IDOL na kartě Opuscard“ s Koordinátorem nebo jím určenou třetí osobou.

## 5. ZÚČTOVACÍ CENTRUM, ROZÚČTOVÁNÍ TRŽEB

- 5.1. Dopravce je povinen na svůj náklad odesílat transakční data z Odbavovacího systému do Zúčtovacího centra v souladu s Principy zúčtování a ve formátech dle aktuálního popisu, který je k dispozici u Koordinátora a na portálu Zúčtovacího centra. Na základě takto odeslaných transakčních dat (zpracovaných vstupů) provádí Zúčtovací centrum rozúčtování tržeb náležitých účastníkům v rámci IDOL za předchozí měsíc. V případě Dopravcem zaviněného nesplnění povinnosti odesílat data do Zúčtovacího centra dle tohoto článku může být Dopravci uložena sankce.
- 5.2. Provozovatel Zúčtovacího centra zabezpečí Dopravci přístup k výstupům ze Zúčtovacího centra, a to především za účelem získání podkladů pro účetnictví a za účelem kontroly přeúčtování tržeb mezi dopravci IDOL na základě skutečně odvedených výkonů.
- 5.3. Provoz Zúčtovacího centra je hrazen Objednatelem a Dopravce tak nemá povinnost hradit Provozovateli Zúčtovacího centra žádnou odměnu. Toto ustanovení se netýká odměny provozovateli Zúčtovacího centra za vícepráce způsobené chybně či pozdě dodanými transakčními daty dle příkazní smlouvy.
- 5.4. Dopravce výslovně souhlasí s přístupem Koordinátora a Objednatele ke všem informacím získaným Odbavovacím systémem s SW aplikací IDOL a umístěným na portálu Zúčtovacího centra, a dále s jejich využitím zejména pro účely výpočtu kompenzace Dopravci, dále pro statistické účely, analýzy a kontroly a je povinen k tomu zajistit nebo poskytnout potřebnou součinnost. Mimo jiné se jedná o transakční data ze všech zařízení s Odbavovacím systémem s SW aplikací IDOL z důvodu kontroly spojitosti zaslaných transakčních dat do Zúčtovacího centra Koordinátorem a Objednatelem.
- 5.5. V případě, že dojde v době trvání Smlouvy ke změně osoby provozující Zúčtovací centrum, bude Dopravce povinen na výzvu Koordinátora uzavřít s takovou novou osobou novou příkazní smlouvu, a to ve lhůtě patnácti pracovních dnů od obdržení výzvy k uzavření takové příkazní smlouvy. Nová příkazní smlouva musí zachovávat Dopravci práva a povinnosti ve stejném rozsahu jako příkazní smlouva, uvedená v článku 4 těchto Podmínek, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

## 6. ODBAVOVACÍ SYSTÉM

- 6.1. Dopravce je za účelem plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy a za účelem řádného zajišťování veřejné linkové dopravy v rámci IDOL dle Smlouvy povinen provozovat Odbavovací systém jako součást palubního informačního systému vozidel a jako součást informačních kanceláří Dopravce.
- 6.2. Koordinátor je povinen poskytnout dopravci v průběhu plnění Smlouvy bezpečnostní prvky systému (SAM s nahrenými bezpečnostními klíči) pro všechna vozidla zařazená do IDOL včetně vozidel náhradních a záložních. Dopravce je povinen do 24 hodin po ukončení Smlouvy vrátit koordinátorovi všechny poskytnuté SAM.

- 6.3. Odbavovací systém musí být certifikován Koordinátorem. Seznam certifikovaných komponent a verzí SW aplikace IDOL je v aktuální verzi k dispozici u Koordinátora.
- 6.4. V případě aktualizace SW aplikace IDOL je Dopravce povinen neprodleně ji nahrát do odbavovacích zařízení.
- 6.5. Dopravce se při používání Odbavovacího systému zavazuje řídit písemnými pokyny Koordinátora a zejména Koordinátorem stanovenými pravidly pro dodržování bezpečnostní politiky Odbavovacího systému.
- 6.6. V případě zjištění závady SW aplikace IDOL Dopravce bezodkladně, nejpozději následující pracovní den oznámí takovou skutečnost Koordinátorovi.
- 6.7. Dopravce je za účelem plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy povinen na svůj náklad provozovat Odbavovací systém při dodržování těchto provozních podmínek:
- (i) Dopravce je povinen používat Koordinátorem předepsaný formát vstupních dat do SW aplikace IDOL a zasílat výstupní data v předepsaném formátu z Odbavovacího systému do Zúčtovacího centra a zasílat výstupní data z odbavovacích zařízení za linky v systému IDOL, resp. za linky dotované Libereckým krajem, včetně linek přesahujících do sousedních krajů, a to v kompletní podobě, včetně mezikrajských jízdenek, pokud je linka v tomto systému zařazena. Pro spoje místenkované v systému AMS je Dopravce povinen zasílat i přehled místenek prodaných v systému AMS (obdobně pro jiné místenkové systémy). Data bude Dopravce zasílat každý měsíc, vždy do 15. dne následujícího měsíce, ve formátu csv (xml). Konkrétní struktura dat bude upřesněna dle typu odbavovacího zařízení.
  - (ii) Dopravce musí udržovat aktuální verzi SW aplikace IDOL i všech dat ve všech odbavovacích zařízeních. V případě zjištění použití zařízení s neaktuální verzí SW aplikace IDOL nebo neaktuálními daty může být Dopravci uložena sankce.
  - (iii) Dopravce musí udržovat aktuální verzi blacklistu karet Opuscard, která je k dispozici v Zúčtovacím centru. V případě, že dojde k operaci s kartou po 48 hodinách od její blokace, jdou tyto operace na vrub Dopravce.
  - (iv) Dopravce je povinen udržovat Odbavovací systém plně funkční. V případě závady znemožňující odbavení v IDOL (např. nelze číst karty, nelze tisknout jízdenky) je nutno zařízení či vozidlo vyměnit při nejbližší vhodné příležitosti, nejpozději při plánovaném přerušení výkonu delším než je dvojnásobek dojezdového času do nejbližší provozovny dopravce nebo po dohodě s dispečerem CED IDOL. V případě, že dopravce nebude řešit nefunkčnost v termínu dle tohoto odstavce, může být Dopravci uložena sankce.
- 6.8. Na žádost Dopravce Koordinátor certifikuje jiné komponenty případně celý Odbavovací systém a novou aplikaci za těchto podmínek:
- (i) Vývoj SW aplikace pro IDOL je nákladem dopravce.
  - (ii) Odbavovací systém je schopen plně aplikovat kompletní tarif IDOL a IREDO.

- (iii) Odbavovací systém je plně kompatibilní se vstupními a výstupními formáty dat IDOL (tarifní XML data, matice povolených cest, matice tarifních jednic, XML export do Zúčtovacího centra, blacklist apod.)
  - (iv) Odbavovací systém je schopen pracovat s kartou Opuscard a kartou IREDO.
  - (v) Odbavovací systém splňuje všechny podmínky Bezpečnostní politiky IDOL a jeho součástí jsou i SAM moduly včetně aplikace pro nahrání bezpečnostních klíčů.
  - (vi) Dopravce zapůjčí po celou dobu certifikace kompletní sestavu zařízení včetně aplikace a poskytne součinnost pro komunikaci s dodavatelem Odbavovacího systému.
- 6.9. Koordinátor rozvíjí Odbavovací systém v souladu s nejnovějšími trendy v informačních technologiích a trendy užití způsobu odbavení cestujícími. Je oprávněn na svůj náklad zavádět další elektronická média do Odbavovacího systému (chytré mobilní telefony, bezkontaktní platební karty EMV, aj.) a umožňovat cestujícím odbavit se při nástupu do vozidla zvoleným způsobem odbavení. Dopravce je povinen poskytnout mu k tomu potřebnou součinnost.

## 7. DATOVÉ PŘENOSY MEZI VOZIDLY A MÍSTEM CENTRÁLNÍHO ZPRACOVÁNÍ

- 7.1. Datové přenosy z vozidel zajišťujících spoje zahrnuté do IDOL zajišťuje Koordinátor na svůj náklad. Koordinátor může datové přenosy zajišťovat prostřednictvím třetí osoby.
- 7.2. Dopravce je povinen zajistit, aby všechna vozidla provozovaná dle Smlouvy měla lokalizační zařízení a datové přenosy zapnuté po celou dobu provozu a aby data odesílaná z odbavovacího zařízení byla korektní, ve formátu stanoveném Koordinátorem. Dopravce je povinen zajistit, aby řidiči jím provozovaných vozidel byli řádně poučeni a aby dodržovali takto stanovené povinnosti. Za účelem provozu dle této kapitoly zpracuje a vydá Koordinátor podrobné pokyny Dopravci a Dopravce se zavazuje těmito pokyny řídit. Za porušení povinností v tomto článku může být Dopravci uložena sankce.
- 7.3. Dopravce je povinen bezodkladně po jejich dodání Koordinátorem či jím pověřenou osobou nainstalovat dodané SIM karty pro datové přenosy do odbavovacích zařízení (HW Odbavovacího systému) a vést a Koordinátorovi poskytovat evidenci přiřazení SIM k odbavovacím zařízením. S těmito SIM kartami není oprávněn žádným jiným způsobem manipulovat, pokud k tomu nebude vyzván Koordinátorem. Dopravce musí chránit poskytnuté karty před jejich poškozením, ztrátou či zničením.
- 7.4. Dopravce může na svůj náklad zajistit funkce lokalizace a datových přenosů i u spojů nezařazených do IDOL. Koordinátor se pro takový případ zavazuje na základě souhlasu Dopravce zpracovávat všechna data z těch linek, u kterých je alespoň jedna zastávka na území Libereckého kraje.

## 8. PROVOZOVÁNÍ CENTRÁLNÍHO DISPEČINKU

- 8.1. Koordinátor za účelem sjednocení dispečerského řízení veřejné dopravy v Libereckém kraji v rámci IDOL zřizuje a provozuje Centrální dispečink IDOL (CED IDOL).

- 8.2. Pracoviště CED IDOL je v provozu denně v době od 4 do 24 hodin (tato doba může být upravena na základě oznámení Koordinátora).
- 8.3. Dopravce je povinen respektovat řídicí roli Centrálního dispečinku za účelem efektivního řízení veřejné dopravy v Libereckém kraji a pokyny sdělované mu Centrálním dispečinkem k řešení mimořádností a nepravidelností ve veřejné dopravě v Libereckém kraji. Dopravce může odmítnout respektovat tyto pokyny pouze v odůvodnitelných případech (bezpečnost přepravy, legislativní podmínky, povětrnostní situace, specifické provozní podmínky). Dopravce však v takovém případě ve lhůtě 7 kalendářních dnů písemně (e-mailem) Koordinátorovi řádně zdůvodní odmítnutí pokynu CED IDOL. Za neodůvodněné nebo nenahlášené nerespektování pokynu CED IDOL může být Dopravci uložena sankce.
- 8.4. Dopravce je povinen zajistit, aby Odbavovací systém každého vozidla zasílal správnou registrační značku vozidla, ve kterém je umístěn. V případě zaslání chybné registrační značky vozidla IDOL může být Dopravci uložena sankce.
- 8.5. Dopravce je dále povinen zasílat data o poloze vozidla do CED IDOL v Koordinátorem předepsané frekvenci a přijímat data z CED IDOL v předepsaném formátu.
- 8.6. Dopravce je na svůj náklad povinen dodávat plán nasazení řidičů a vozidel na jednotlivé spoje pro každý den. Plán pro každý den je Dopravce povinen dodat nejpozději jednu hodinu před plánovaným výjezdem prvního spoje ve formátu stanoveném Koordinátorem. Za porušení povinnosti uvedené v tomto článku může být Dopravci uložena sankce.
- 8.7. Za účelem detailního popisu postupů při řízení dopravy prostřednictvím CED IDOL, formátů a způsobu výměny dat je Koordinátorem vydáván samostatný dokument. Tento dokument bude předán Dopravci při podpisu Smlouvy a při každé jeho aktualizaci. Dopravce se zavazuje, že se bude tímto dokumentem řídit. Za porušení povinnosti uvedené v tomto článku může být Dopravci uložena sankce. Aktuální znění dokumentu tvoří přílohu těchto Podmínek provozu v IDOL.
- 8.8. Součástí CED IDOL je informační systém CED IDOL („**IS CED IDOL**“) poskytovaný třetí osobou (provozovatelem) na základě smluvního vztahu s Koordinátorem, nepřetržitě zpracovávající informace a data z vozidel Dopravce zasílaných dle článku 6.1 těchto Podmínek.
- 8.9. Dopravce výslovně souhlasí s využitím dat získaných osobami, kterým Koordinátor umožnil přístup do IS CED IDOL, od Dopravce v rámci provozu Centrálního dispečinku pro statistické účely a pro kontrolu dodržování Standardů IDOL, které jsou přílohou Smlouvy.
- 8.10. Dopravce výslovně souhlasí s využitím dat z provozu Centrálního dispečinku pro informace cestujícím v informačních systémech a aplikacích dalších dopravců IDOL, třetích stran a s poskytnutím dat dalším subjektům.
- 8.11. Dopravce výslovně souhlasí s tím, že u linek a spojů přesahujících hranice Libereckého kraje nebo ovlivňujících provoz spojů veřejné dopravy mimo Liberecký kraj budou data CED IDOL o jízdě těchto spojů poskytována dispečinkům koordinátora nebo objednatele příslušného kraje.



## 9. PROVOZOVÁNÍ ZÁKAZNICKÉHO CENTRA IDOL

*(platí od doby implementace a zahájení provozu Zákaznického centra)*

- 9.1. Koordinátor hodlá zřídit a následně provozovat Zákaznické centrum IDOL, jehož služby bude oprávněn využívat i Dopravce.
- 9.2. Zákaznické centrum IDOL zajišťuje poskytování služeb a informací cestujícím využívajícím veřejnou linkovou dopravu v Libereckém kraji v rámci IDOL zejména
  - (i) při řešení všech životních situací držitele karty Opuscard (včetně vydání karty na počkání)
  - (ii) při řešení všech životních situací cestujícího v IDOL (včetně řešení reklamací na kartě Opuscard)
  - (iii) při poskytování Informací o Jízdních řádech, vyhledání spojení, prodej a distribuce jízdních řádů
  - (iv) při poskytování informací o reálném provozu vozidel zařazených do IDOL sledovaných CED IDOL.
- 9.3. Zákaznické centrum zajišťuje uvedené služby osobně na přepážkovém pracovišti a v rámci k tomu zřízeného Call centra.
- 9.4. Dopravce je povinen na základě Smlouvy provozovat vlastní informační kanceláře v rozsahu a za podmínek dle Standardů IDOL tvořících přílohu Smlouvy jako Kontaktní místa příslušné kategorie. Koordinátor prostřednictvím Zákaznického centra IDOL poskytuje Dopravci při provozu informačních kanceláří metodickou podporu a veškerou potřebnou součinnost. Dopravce je povinen informace a podklady získané od Zákaznického centra IDOL bezodkladně zpracovat a vhodným způsobem o nich informovat cestující, případně zajistit distribuci či jiné úkony dle pokynů Koordinátora/Zákaznického centra IDOL. Dopravce je povinen respektovat metodické pokyny Zákaznického centra IDOL. V případě porušení této povinnosti může být Dopravci uložena sankce.
- 9.5. Dopravce je oprávněn využívat služby a metodickou podporu Zákaznického centra IDOL v rámci jeho otvírací doby. Mimo otvírací dobu přepážkového pracoviště je oprávněn Dopravce využít služeb Call centra v rámci jeho provozní doby.
- 9.6. Procesy životního cyklu karty Opuscard (příjem žádostí o vydání či výměnu kartu, vydání (výroba) karty na počkání, výdej karty, blokování karty, zrušení karty, atd.) zajišťuje prostřednictvím SW aplikace Kartového centra informační kanceláře Dopravce v rozsahu stanoveném Standardy IDOL na náklad Dopravce. Ve stejném rozsahu a na svůj náklad zajišťuje procesy životního cyklu karty Opuscard také Koordinátor prostřednictvím Zákaznického centra.
- 9.7. Materiál pro výrobu karty včetně formulářů k vydání a výměně karet poskytuje informačním kancelářím Koordinátor, technickou infrastrukturu (počítač, připojení k internetu, tiskárna a tiskárna karet, čtečka karet) zajišťuje Dopravce.

## 10. PŘÍPRAVA JÍZDNÍCH ŘÁDŮ, VYHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH PŘEPRAVNÍCH PODMÍNEK A TARIFU IDOL

- 10.1. Koordinátor pro Dopravce zpracuje vždy aktuální znění Smluvních přepravních podmínek IDOL a Tarifu IDOL a tyto po schválení Objednatelům zašle Dopravci spolu s výzvou k jejich vyhlášení, to vše v dostatečném předstihu před plánovaným datem účinnosti jejich změn a v elektronické podobě. Dopravce má povinnost na základě výzvy Koordinátora vždy včas a řádně vyhlásit aktuální Smluvní přepravní podmínky IDOL a Tarif IDOL, a to ke dni účinnosti jejich změny, způsobem stanoveným příslušným právním předpisem.
- 10.2. Dopravce je povinen respektovat a dodržovat aktuální Tarif IDOL a Smluvní přepravní podmínky IDOL.
- 10.3. Dopravce je povinen poskytnout Koordinátorovi veškerou potřebnou součinnost při přípravě a vydání jízdních řádů, Tarifu IDOL a Smluvních přepravních podmínek, a to zejména při přípravě grafických materiálů a při dalších činnostech týkajících se informování cestujících.
- 10.4. Koordinátor je v souladu s těmito Podmínkami oprávněn zajistit následující činnosti:
  - (i) přípravu jízdních řádů do tiskové podoby a jejich následný tisk v papírové podobě s jednotnou grafickou úpravou v rozsahu dle očekávané poptávky cestujících, a to vždy k datům celostátních změn jízdních řádů;
  - (ii) distribuci jízdních řádů na Kontaktní místa Opuscard, informační kanceláře Dopravce a turistická informační centra k zajištění jejich provizního prodeje;
  - (iii) prezentaci regionálních jízdních řádů v elektronických médiích (např. internetové stránky IDOL apod.);
  - (iv) v případě významnějších změn přípravu, tisk a distribuce objížďkových a změnových jízdních řádů v průběhu mezi celostátními změnami jízdních řádů.
- 10.5. Koordinátor může umístit do tištěné verze Jízdních řádů i komerční spoje a linky, vyhrazuje si však právo, aby byly uváděny přednostně ty linky, které jsou v systému IDOL a které objednává Objednatel. Pokud Dopravce požaduje v této formě uvést i komerční linku, je toto možné pouze po vzájemné dohodě s Koordinátorem. Koordinátor má v takovém případě právo účtovat si náklady spojené s uvedením takové linky do tištěné podoby jízdních řádů.

## 11. PROPAGACE A MARKETING VEŘEJNÉ DOPRAVY

- 11.1. Koordinátor v souladu s těmito Podmínkami zajišťuje jednotný marketing a propagaci produktů veřejné dopravy v Libereckém kraji a integrovaného dopravního systému IDOL.
- 11.2. Koordinátor v této souvislosti zejména zajistí:
  - (i) Marketing změn a nových produktů IDOL;
  - (ii) Propagaci veřejné dopravy jako celku;
  - (iii) Provoz informačních webů IDOL;

- (iv) Výrobu a distribuci propagačních materiálů do vozidel;
  - (v) vydávání tiskových zpráv;
- 11.3. Koordinátor za tímto účelem především projedná s Dopravcem jednou ročně, vždy nejpozději do 20. prosince předchozího roku, marketingový plán/strategii pro následující kalendářní rok.
  - 11.4. Dopravce je povinen poskytnout Koordinátorovi k zajištění marketingu a řádné propagace dle tohoto článku veškerou potřebnou součinnost, zejména pak Koordinátorovi dodat veškeré potřebné podklady týkající se Dopravce.
  - 11.5. Dopravce je povinen disponovat ve vozidlech zařazených do IDOL vhodnými plochami pro propagaci, a to v rozsahu dle Standardů IDOL, umisťovat a odstraňovat na svůj náklad informace dodané Koordinátorem.

## 12. KONTROLA PLNĚNÍ PODMÍNEK

- 12.1. Koordinátor je na základě těchto Podmínek oprávněn kontrolovat dodržování stanovených pravidel a povinností a podmínek provozu Dopravce v IDOL.
- 12.2. Kontrola plnění je prováděna pověřenými pracovníky Koordinátora. Může být prováděna formou osobního jednání se zástupci Dopravce i bez kontaktu s nimi. Dopravce je povinen umožnit pověřeným pracovníkům Koordinátora provádění kontrolní činnosti a poskytnout jim nezbytnou součinnost k prověření všech podkladů jím poskytnutých na základě těchto Podmínek. Je-li to možné, Objednatel před provedením kontroly dle tohoto článku písemně oznámí Dopravci požadavky na potřebnou součinnost.
- 12.3. Pověřený pracovník Koordinátora je oprávněn řešit zjištěný nedostatek na místě a požadovat ihned jeho odstranění, je-li to možné, přímo po pracovníkovi Dopravce. Může tak činit pouze za předpokladu, že svým konáním neohrozí cestující a nezpůsobí výrazné zpoždění vozidla. V případě porušení smlouvy, které nelze napravit ihned, sjedná s Dopravcem termín k nápravě. Po uplynutí této lhůty je Koordinátor oprávněn za stejné porušení povinnosti Dopravce opětovně postihnout.

## 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1. Koordinátor a Dopravce se zavazují učinit v souladu s platnými právními předpisy veškerá opatření k tomu, aby údaje zpracované na základě Smlouvy případně těchto Podmínek nemohly být zneužity třetími osobami. Smluvní strany Smlouvy a Koordinátor, vědomi si skutečnosti, že na některé procesy související s předmětem Smlouvy nebo těchto Podmínek nebo smluv se třetími osobami uzavřených na základě těchto Podmínek se vztahuje ochrana osobních údajů podle zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, případně dle dalších aplikovatelných předpisů, se dohodly na tom, že přijmou taková organizační, technická a personální opatření, která zajistí, že při plnění smluvních ujednání se budou při ochraně osobních údajů řídit zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a případnými dalšími přímo aplikovatelnými předpisy. Smluvní strany prohlašují a podpisem

smlouvy stvrzují, že si jsou plně vědomy důsledků porušení citovaného zákona o ochraně osobních údajů a o možných důsledcích poučí i své zaměstnance, kteří do styku s osobními údaji objednatele přijdou.

- 13.2. Dopravce se dále zavazuje k ochraně osobních údajů a za účelem dodržování povinností dle zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a případně dle dalších aplikovatelných předpisů uzavřít na vyzvu Koordinátora příslušnou smlouvu či smlouvy s Koordinátorem či takovými třetími osobami. Za porušení ustanovení tohoto článku může být Dopravci uložena sankce.

Příloha Podmínek provozu v IDOL

## CENTRÁLNÍ DISPEČINK IDOL (CED IDOL) – POKYNY A INFORMACE PRO ŘIDIČE

Kontakt na dispečink – „služební“ tel. č. pro řidiče: **704 742 000** (stačí prozvonit, dispečer se ozve zpět)

Kontakty pro veřejnost: tel.č. 704 702 000, e-mail: [dispecink@korid.cz](mailto:dispecink@korid.cz), web: [www.iidol.cz](http://www.iidol.cz)

Pracovní doba dispečinku: denně 4-24 hod.

CED IDOL řeší zejména zajištění návazností mezi spoji a informování cestujících. CED IDOL zasílá zprávy do vozidel ohledně zajištění návazností mezi spoji. Pokyny pro čekání vydané dosavadním způsobem (ve strojku v trase spoje, písemně v turnuse apod.) zůstávají v platnosti !!! Zprávy z dispečinku navíc informují o jízdě spoje, na který máte čekat, případně řeší i některé další návaznosti.

**PRO SPRÁVNOU ČINNOST CENTRÁLNÍHO DISPEČINKU JE NEZBYTNÉ :**



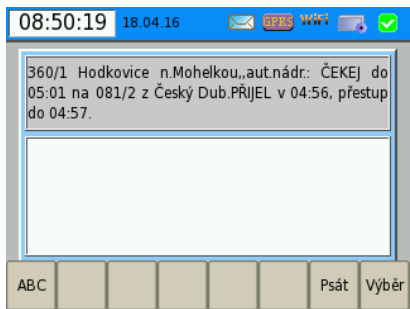
- ZADÁVÁNÍ SPRÁVNÉ RZ VOZIDLA A VŽDY I SPRÁVNÉ LINKY/SPOJE DO ODBAVOVACÍHO STROJKU
- FUNKČNÍ GPS VE VOZIDLE, FUNKČNÍ PŘENOS DAT

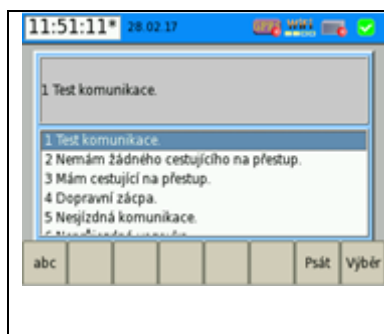
**Pokud na odbavovacím strojku svítí dlouhodobě chyba GPS anebo červený křížek vedle ikony GPRS v horní části displeje (křížek má být zobrazen jen v místech bez mobilního signálu nebo v zahraničí), kontaktujte správce odbavovacích strojků / IT oddělení u dopravce.**

Zprávy pro řidiče mohou být buď generované systémem anebo může dispečer zaslat libovolnou zprávu.

U každé zprávy je dispečerovi zaslána informace o jejím doručení a o jejím přečtení řidičem.

**PRÁCE S DOŠLÝMI ZPRÁVAMI V ODBAVOVACÍCH STROJÍCÍCH EM TEST :**

		
<p>Obálka v záhlaví = ve strojku je nepřečtená zpráva.</p>	<p>Pro práci se zprávami (čtení, psaní) slouží položka Dispečer v Menu výdeje (rychlá volba je stiskem tlačítka menu (vodorovná čárka) a potom číslice 8). Volba Dispečer je dostupná jen při zadané lince/spoji.</p>	<p>Po stisknutí se objeví text doručené zprávy. <b>Přečtení zprávy je nutno vždy potvrdit tlačítkem ENTER.</b> <b>PO PŘEČTENÍ ZPRÁVY SE JIŽ NELZE KE ZPRÁVĚ ZNOVU VRÁTIT !</b> V případě více zpráv se přečtou a potvrdí postupně jedna po druhé.</p>



**ODESLÁNÍ ZPRÁVY ZE STROJKU NA CED IDOL :**

Tlačítkem Vyběr může řidič vybrat zprávu z předvolených textů a tuto zprávu zaslat na dispečink (stiskem Enter).

Tlačítkem Psát lze napsat libovolnou textovou zprávu (na klávesnici obdobně jako SMS) a následně ji stiskem Enter odeslat na dispečink.

V případě, že řidič odpovídá na příchozí zprávu, nejprve potvrdí příchozí zprávu tlačítkem Enter a až potom napíše (vybere) odpověď.

**UPOZORNĚNÍ: MANIPULACE SE STROJKEM JE Z DŮVODU BEZPEČNOSTI SILNIČNÍHO PROVOZU MOŽNÁ POUZE U STOJÍCÍHO VOZIDLA NA BEZPEČNÉM MÍSTĚ ( NAPŘ. V ZASTÁVCE )**

**Automatické zprávy zasílané z dispečinku řidičům autobusů**

Každá zpráva zaslaná řidiči automaticky systémem se skládá z těchto částí :

<b>080/4 Český Dub,,nám.:</b>	<b>ČEKEJ do 05:33 na 362/1 z Turnov.</b>	<b>(předpokl.přij. 05:28)</b>
linka/spoj a zastávka, které se zpráva týká	text zprávy nebo pokynu	
<b>Pokud by výjimečně (např. při výměně busu v průběhu spoje) na strojek přišla zpráva určená pro jiný spoj, informujte dispečink ! (předvolený text zprávy č.9).</b>	u návazností buď pokyn ČEKEJ anebo INFO o nečekání	u návazností je v závorce upřesňující informace o jízdě prvního spoje

Příklady automatických zpráv, jejichž prostřednictvím jsou řešeny návaznosti:

**a) první spoj již přijel do přestupní zastávky**

270/2 Světlá p.Ještědem,Hodky: ČEKEJ do 05:07 na 080/2 z Český Dub. PŘIJEL v 04:58.

Řidič nemusí čekat na příjezd jiného spoje, po přestupu cestujících a v čase dle JŘ může odjet (v případě dlouhé přestupní doby, např. od vlaku, bude na konci zprávy doplněna ještě informace „přestup do...“).

**b) první spoj přijede do stanovené přestupní doby**

461/33 Kamenický Šenov,,sídlíště: ČEKEJ do 09:52 na 462/13 z Česká Lípa.(předpokl.přij. 09:49)

Řidič bude čekat na příjezd jiného spoje. Čas uvedený na konci zprávy je pouze informativní. Řidič smí odjet po přestupu cestujících anebo až mu přijde další zpráva dle bodu a)

**c) systém nemá informace o jízdě prvního spoje**

152/4 Frýdštejn,,náves: ČEKEJ do 14:05 na 341/15 z Jablonec n.Nisou.(chybí jeho info)

Řidič má povinnost čekat na příjezd jiného spoje, ale o tomto spoji systém nemá informace. Pak se čeká na jeho příjezd a přestup cestujících, čekací doba je omezena do času uvedeného ve zprávě.

**d) první spoj přijede po stanovené přestupní době**

281/3 Dubá,,aut.nádr.: INFO: nečekej do 05:48 na 282/2 z Doksy.(nestíhá, předpokl.přij. 05:51)

Řidič má sice povinnost čekat na příjezd jiného spoje, ale tento spoj je natolik opožděn, že řidič čekat nebude a může odjet dle JŘ bez čekání.

Dispečer či systém může pokyn zaslaný jednou zprávou upřesnit či změnit další zaslanou zprávou podle vývoje situace. **Zpráva napsaná ručně dispečerem (podpis CED na konci textu) je vždy nadřazena automaticky generované zprávě !**

## **Objednávání spojů poptávkové dopravy (RADIOBUS)**

Cestující si nástup do spojů poptávkové dopravy objednávají telefonicky na čísle 704702000, v dohledné době bude možná i objednávka přes internet prostřednictvím účtu karty Opuscard (informace budou na [www.iidol.cz](http://www.iidol.cz))

Pokud má řidič v turnusu u některého spoje informaci o režimu Radiobus/Radiostop, pak je povinen si předem v JŘ dohledat, kam je možné jet nebo nejet.

V poslední zastávce před začátkem nepovinně obsluhovaného úseku pak je řidič povinen si ověřit, zda je potřeba RADIOBUS jet, a to následovně:

- Pokud kdokoli nastoupil a chce v úseku Radiobusu vystoupit, tak RADIOBUS JEDE
- Pokud přišla do strojku „OBÁLKA“, že se Radiobus má jet, tak RADIOBUS JEDE
- Pokud zavolá dispečer, že se Radiobus má jet, tak RADIOBUS JEDE
- Pokud má řidič pochyby, tak je potřeba PROZVONIT CED NA TEL. 704 742 000 a CED zavolá zpět a dá řidiči ústní dispečerský pokyn – POKYNEM CED IDOL JE PAK POTŘEBA SE ŘÍDIT

Pokud nemá řidič spojení s dispečinkem (přes strojek nebo mobil), TAK JE NUTNÉ RADIOBUS JET, I KDYŽ SE NEVÍ, JESTLI TO BUDE POTŘEBA.

## **Kdy má řidič kontaktovat CED IDOL ?**

- v případě, že obdrží zprávu, která není určena pro něj (číslo linky/spoje je na začátku každé zprávy)
- při jakýchkoliv nejasnostech v obdržené zprávě z dispečinku
- při významné mimořádnosti v provozu, která bude mít vliv na přestupní vazby (kolona na komunikaci, neprůjezdnost apod.) – mimo běžnou pracovní dobu dispečinku dopravce

## **Kdy má řidiči kontaktovat dispečink dopravce ?**

- všechny záležitosti jako dosud, tj. přidělování směn a vozidel, technické závady na vozidlech

## **Další funkce Centrálního dispečinku IDOL:**

**Virtuální odjezdové tabule** – pro všechny zastávky v Libereckém kraji. Na tabuli jsou odjezdy všech spojů podle jízdního řádu. U spojů sledovaných dispečinkem je navíc informace o aktuálním zpoždění, bezbariérovém vozidle (podle skutečnosti), možnost zobrazení polohy na mapě. Odkaz na tabule a informace viz [www.iidol.cz](http://www.iidol.cz), odkaz na tabule pro mobily - QR kód



**Statistiky, přehledy** – dopravce nebo koordinátor (nikoliv veřejnost) má přehled o jízdě spojů i v minulosti, lze využít například při řešení stížností cestujících, dle zkušeností z jiných dispečinků je až polovina stížností cestujících na plnění jízdního řádu neoprávněná a sledování řidičům často pomohlo vyřešit stížnost v jejich prospěch.