**DISPEČERSKÉ ŘÍZENÍ**

**INTEGROVANÉHO DOPRAVNÍHO SYSTÉMU**

**IREDO**

**dále též   
„Dispečerské řízení IREDO“**

**platnost od:** bude doplněno před podpisem smlouvy

**OBSAH**

[1. Úvodní ustanovení 3](#_Toc527034738)

[2. Základní pojmy 3](#_Toc527034739)

[3. Centrální dispečink IREDO 5](#_Toc527034740)

[4. Dispečerské řízení IREDO 6](#_Toc527034743)

[5. Call centrum IREDO 9](#_Toc527034757)

[6. Formulář Řešení Mimořádnosti v dopravě a Poptávková doprava 10](#_Toc527034758)

# Úvodní ustanovení

Společnost OREDO s.r.o. (dále jen „**Společnost OREDO**“) je na základě třístranné smlouvy s Královéhradeckým a Pardubickým krajem provozovatelem IDS IREDO, jehož součástí je Centrální dispečink IREDO.

Účelem dokumentu je nastavení pravidel dispečerského řízení v IDS IREDO. Cílem dispečerského řízení v IDS IREDO je zkvalitnění služeb cestující veřejnosti.

Veškeré pojmy označené v této příloze počátečním velkým písmenem představují pro účely této přílohy předdefinované pojmy a termíny, jejichž seznam s vysvětlujícím popisem je uveden v Základních pojmech.

# Základní pojmy

**Call centrum IREDO** – jeden z centrálních systémů, který je prostřednictvím obsluhy k dispozici cestující veřejnosti k uplatnění dotazů, podnětů či zajištění návazností.

**Centrální dispečink IREDO** (dále též „**CDI**“) – jeden z centrálních systémů, který řeší prostřednictvím obslužného programu a Centrálních dispečerů IREDO návaznosti a Mimořádnosti v dopravě.

**Centrální dispečer IREDO** – obsluha CDI, která řeší návaznosti, Mimořádnosti v dopravě a Předem nahlášené mimořádné události v IDS IREDO ve spolupráci s Dispečery dopravců zapojených do IDS IREDO.

**Centrální dispečer IREDO v pohotovosti** – tzv. záloha Centrálního dispečera IREDO. Jedná se o zaměstnance Společnosti OREDO, který není na pracovišti CDI, ale je vybaven technikou k výkonu činnosti Centrálního dispečera IREDO.

**Dispečer dopravce** – zaměstnanec Dopravce, který řeší Mimořádnosti v dopravě a návaznosti v rámci své společnosti a je ve spojení s řidiči své společnosti.

**Dopravce** – smluvní strana (vykonavatel) Smlouvy o VS.

**Integrovaný dopravní systém IREDO** (dále jen „**IDS** **IREDO**“) – IDS autobusové a železniční dopravy na území Královéhradeckého a Pardubického kraje, případně s přesahy do sousedních krajů a států.

**IDS IREDO PK** – část IDS IREDO na území PK, případně s přesahy do sousedních krajů a států.

**Jízdní řád** – dokument stanovující časové údaje pro jízdu Spojů Dopravce na trase dopravní cesty.

**Mimořádnost v dopravě** – situace, která vede k závadám či nepravidelnostem v plnění Jízdních řádů.

**Náhradní dopravce** – jedná se o dopravce, který v Předem nahlášené mimořádné události nahrazuje Dopravce standardně obsluhujícího danou linku a Spoj.

**Návazné spoje** – jedná se o navazující Spoje, které jsou zajišťovány jedním Základním vozidlem. Takto provozované Spoje musí být označeny v Jízdním řádu symbolem  a je na nich umožněno v souladu se SPP IREDO odbavení cestujícího pouze při nástupu do Základního vozidla.

**Nepravidelný posilový spoj** – jedná se o Spoj, který jede v trase a časech jiného Spoje společně se Základním vozidlem z důvodu nutné kapacitní posily (např. kulturní akce, hromadné pochody, nahlášené hromadné výpravy, aj.).

**Objednatel** – Pardubický kraj, smluvní strana Smlouvy o VS.

**Objížďka** – objízdná trasa vzniklá na základě rozhodnutí správního orgánu.

**Oblast** – území ohraničené tarifními zónami, které bylo předmětem výběrového řízení.

**Poptávková doprava** – znamená způsob organizace dopravy, při kterém jsou provozovány Spoje na objednání nebo podmínečně provozované Spoje podle pravidel uvedených ve Smlouvě o VS.

**Provozní záloha** – je Vozidlo připravené okamžitě nahradit Základní vozidlo pro dokončení denního výkonu. Vozidlo Provozní zálohy je nasazeno v případech, kdy je Základní vozidlo nepojízdné, nasazený řidič zaspal, onemocněl, byl zadržen policií ČR, nebo v dalších nevyjmenovaných případech, kdy není možné výkon zajistit dle původního plánu. Objednatel nebo jím pověřená osoba (např. CDI) je v mimořádných případech oprávněna využít Provozní zálohu i pro další účely (Nepravidelné posilové spoje, Poptávkovou dopravu, Uzavírky, aj.).

**Předem nahlášená mimořádná událost** – v případě této přílohy se jedná o událost, kdy Dopravce při zajišťování výkonů na následující den zjistí závady či nepravidelnosti, které mohou ovlivnit plnění Jízdního řádu.

**Přípoj** – autobusový nebo vlakový spoj, který umožňuje cestujícímu po přestupu v přestupním uzlu (bodě) pokračovat v cestě do cílového místa.

**Seznam zaručených přípojů** – seznam autobusových a vlakových spojů, u kterých je nutné zajistit vyčkávání přípojných autobusových a vlakových spojů. Seznam zaručených přípojů je zpracován obousměrně, tzn., že jsou zde uvedeny spoje tvořící vzájemně vazbu. Seznam zaručených přípojů respektuje oběhové náležitosti vozidel zajišťujících provoz daných spojů, a je zpravidla vydáván Objednatelem k zákonným změnám Jízdních řádů (v případě potřeby může být vydán i v mimořádném termínu).

**Smlouva o poskytování veřejných služeb** (dále jen „**Smlouva o VS**“)– Smlouva o poskytování veřejných služeb v přepravě cestujících veřejnou linkovou osobní dopravou k zajištění dopravní obslužnosti Pardubického kraje.

**Smluvní přepravní podmínky IDS IREDO** (dále jen „**SPP IREDO**“) – upravují práva a povinnosti Dopravce a cestujících při přepravě osob, jejich zavazadel a živých zvířat na linkách veřejné dopravy a vlacích zařazených do IDS IREDO.

**Spoj** – jednotlivé dopravní spojení v rámci autobusové linky, které je časově a místně určeno.

**Tarif IDS IREDO** (dále jen „**Tarif IREDO**“) – popisuje zónově-relační tarif, stanovuje sazby jízdného a přepravného, způsob nabytí jízdních dokladů a jejich platnost v rámci IDS IREDO.

**Uzavírka** – částečné nebo úplné uzavření pozemní komunikace pro veřejnou linkovou dopravu.

**Vozidlo** – autobus příslušné kategorie, kterým Dopravce může poskytovat veřejnou službu na základě Smlouvy o VS.

**Základní vozidlo** – Vozidlo, které je plánováno na zajištění daného dopravního výkonu včetně nasazeného řidiče dle Smlouvy o VS.

**Zastávka** – označené a vybavené místo určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy. Zastávka může obsahovat jedno nebo více stanovišť Zastávky.

# Centrální dispečink IREDO

* 1. CDI je provozován v sídle Společnosti OREDO na adrese Nerudova 104, 500 02 Hradec Králové.
  2. Úlohou CDI je dozorovat a podporovat bezproblémový provoz na všech linkách zařazených do IDS IREDO, zejména dohlížet na dodržování Seznamu zaručených přípojů a sledovat aktuální situaci v přestupních bodech. CDI je vybaven softwarovým systémem vyhodnocujícím polohu Vozidel a automaticky informujícím řidiče Vozidel o případném zpoždění zaručených Přípojů.
  3. CDI má v IDS IREDO řídící funkci, tzn., že pro Dispečery dopravce a řidiče jsou rozhodnutí CDI závazná.
  4. Dostupnost CDI pro Dopravce a Objednatele je na tel. čísle **491 580 334**:
* v pracovní dny od 4:30 do 21:30 hod.,
* v sobotu od 7:00 do 19:30 hod.,
* v neděli od 8:00 do 20:30 hod.
* Ve státem uznané svátky se dostupnost řídí následujícím dnem, tedy pokud po státem uznaném svátku následuje nepracovní den, tak je dostupnost jako v sobotu, pokud po státem uznaném svátku následuje pracovní den, tak je dostupnost CDI jako v neděli.
* Provozní doba může být upravena na základě oznámení Společnosti OREDO.
* CDI je, ve výše uvedených dnech a časech, obsazen minimálně jedním Centrálním dispečerem IREDO.
* Hovory na uvedeném telefonním čísle jsou monitorovány.
* Při nedostupnosti CDI lze nepřetržitě kontaktovat Centrálního dispečera IREDO v pohotovosti na tel. čísle **702 077 240**.
* Kontakt pro emailovou komunikaci: **dispecink@oredo.cz**.
  1. Úlohy CDI jsou:
* dohled nad provozem IDS IREDO,
* sledovat a předvídat následky zpoždění Spojů,
* dohled nad dodržováním Seznamu zaručených přípojů,
* zajištění návazností,
* řešení Mimořádností v dopravě,
* správa informací předávaných veřejnosti,
* informování veřejnosti a místních samospráv o Mimořádnostech v dopravě,
* zajištění speciálních Spojů (posilové Spoje, Poptávková doprava, apod.).
  1. CDI měsíčně zajišťuje:
* monitoring závad v Jízdních řádech (zpoždění, předčasný odjezd ze Zastávky, apod.). Tyto závady vyhodnocuje a navrhuje případná nápravná opatření,
* podněty Objednateli ke vzniku a úpravě Seznamu zaručených přípojů,
* vyhodnocení provozu Provozních záloh a předkládání případných návrhů na změny Objednateli, popř. vyhodnocení řešení Mimořádností v dopravě,
* monitoring závad v Jízdních řádech i pro Dopravce v rozsahu jím zajišťované dopravní obslužnosti na základě jeho vyžádání.

# Dispečerské řízení IREDO

* 1. Základem Dispečerského řízení IREDO je spolupráce Dispečerů dopravce s CDI.
  2. Dopravce je povinen v rámci Dispečerského řízení IREDO:
* předat CDI kontaktní telefonní číslo na Dispečera dopravce a udržovat jej aktuální,
* zajistit dostupnost Dispečera dopravce a přijetí telefonních hovorů od CDI Dispečerem dopravce nejpozději do druhého zavolání (2 zavolání během 5 minut).
* informovat CDI Dispečerem dopravce o řešení Mimořádnosti v dopravě v Oblasti.
* dodržovat pokyny CDI Dispečerem dopravce a řidiči Dopravce,
* dodržovat pokyny zaslané na Odbavovací zařízení ve Vozidle.
  1. CDI je v rámci Dispečerského řízení IREDO povinen:
* sledovat a řešit zajištění návazností,
* řešit Mimořádnosti v dopravě,
* zajistit informovanost veřejnosti, obecních samospráv a Objednatele,
* řešit objednávky v rámci Poptávkové dopravy.
  1. Dispečeři dopravce a řidiči Dopravce jsou povinni řídit se Seznamem zaručených přípojů, pokud není určeno CDI jinak. CDI má právo rozhodnout o zkrácení, prodloužení či stanovení čekací doby nad rámec Seznamu zaručených přípojů. Pokyn ke zkrácení, prodloužení či stanovení čekací doby nad rámec Seznamu zaručených přípojů zasílá CDI na Odbavovací zařízení Vozidla, případně informuje i Dispečera dopravce.
  2. CDI provádí v případě např. překážek na dopravní cestě informování cestujících pomocí informačních tabulí, virtuálních informačních tabulí, mobilních aplikací a webových služeb.
  3. V případě závad vedoucím k nedodržení Jízdního řádu informuje CDI řidiče nebo Dispečera dopravce o délce čekání na Přípoj.
  4. CDI dále zasílá data na informační tabule pro zobrazení aktuálního zpoždění na jednotlivých Spojích. Informace o zpoždění na jednotlivých Spojích jsou zobrazeny také ve webových službách a mobilních aplikacích.
  5. Komunikace mezi CDI a řidičem probíhá:
* prostřednictvím odbavovacího zařízení ve formě textových zpráv (obousměrné zasílání),
* prostřednictvím elektronického mobilního zařízení (hlasová komunikace nebo SMS).
  1. CDI řeší koordinaci a přestupní vazby všech Dopravců veřejné linkové dopravy zejména při těchto situacích:
* Kalamitní stavy v důsledku nepříznivého počasí (významný spad sněhu, lokální záplavy, větrné bouře, popadané stromy apod.).
* Závažné silniční a jiné nehody způsobující dočasné Uzavírky či omezení provozu na silnicích.
* Zpoždění Spojů, které má za následek rozvázání přípojů uvedených v Seznamu zaručených přípojů.
  1. CDI dále zajišťuje:
* Spolupráci s Objednatelem při řešení a informování o mimořádné změně oběhů Základních vozidel (např. záměna části oběhů, aby mohla být přepravena skupina cestujících, pro kterou by nepostačovalo standardně nasazované Základní vozidlo dané kategorie).Vyhodnocení a případné upozornění Dispečera dopravce na skutečnost, že podle CDI dochází ke zpoždění většímu než 15 minut oproti platnému Jízdnímu řádu, a to jak při odjezdu z výchozí Zastávky, tak i v nácestných Zastávkách a případně si vyžádá informaci k této Mimořádnosti v dopravě.
* Upozornění Dopravce na porušení Seznamu zaručených přípojů Spojem, který Dopravce provozuje. Dispečer dopravce rozhodne, zda nařídí návrat Základního vozidla do přestupního bodu nebo zvolí jiné řešení vedoucí k zajištění Přípoje.
  1. **Standardní provoz obsahuje:**
* monitoring aktuální situace,
* dohled nad dodržováním Seznamu zaručených přípojů,
* dohled nad automaticky generovanými zprávami odeslanými na odbavovací zařízení,
* manuální zasílání zpráv na odbavovací zařízení na základě vyhodnocení aktuální situace v provozu,
* řešení objednávání Poptávkové dopravy (formulář v čl. 6 této přílohy).
  1. **Nasazení Provozní zálohy v případě Mimořádnosti v dopravě**
     1. V případě Mimořádnosti v dopravě, která má za následek, že dojde k nedodržení Jízdního řádu Mimořádností v dopravě dotčeného Spoje na další Zastávce o více než 15 minut nebo zpoždění Spoje v turnusu informuje řidič Dispečera dopravce. Dispečer dopravce má za povinnost informovat o této skutečnosti CDI bez zbytečných odkladů, nejdéle však do 5 minut od zjištění. CDI informuje všechny dotčené Dopravce a upozorní je na možné zpoždění na trase.
     2. V případě technické závady Základního vozidla, která znemožňuje jeho další výkon, je Dopravce povinen zajistit v co nejkratší technologicky možné době jeho náhradu. V případě, že nelze vypravit Provozní zálohu, je Dispečer dopravce povinen o této skutečnosti informovat CDI do 10 minut od zjištění a dále dbát pokynů Centrálního dispečera IREDO. Cílem tohoto opatření je eliminace zpoždění.
     3. CDI rozhoduje o přijetí či nepřijetí způsobu řešení, které navrhuje Dispečer dopravce v případě, kdy má dojít vlivem Mimořádnosti v dopravě k závadě v Jízdním řádu.
     4. CDI je odpovědný za zpracování písemného záznamu (vzor uveden v čl. 6 této přílohy), který popisuje řešení vzniklé Mimořádnosti v dopravě.
     5. CDI potvrzuje písemným záznamem Objednateli způsob řešení Mimořádnosti v dopravě pro potřeby vyúčtování ostatních nákladů Dopravce.
     6. Záznam je vyplněn jako „informace“ v případě, kdy CDI pouze přijme informaci od Dispečera dopravce o Mimořádnosti v dopravě a jejím řešení.
     7. Záznam je vyplněn jako „pokyn“ v případě, kdy CDI nařídí Dispečerovi dopravce řešení Mimořádnosti v dopravě (v tomto případě nebudou Dopravci účtovány případné sankce ze strany Objednatele).
     8. Pokud Dopravce nebo CDI vypraví Nepravidelné posilové spoje, může probíhat odbavení náhradním způsobem, pokud není určeno jinak.
  2. **Předem nahlášená mimořádná událost**
     1. Pokud Dopravce zjistí při zajišťování výkonů na následující den ve veřejné linkové dopravě závady či nepravidelnosti, které mohou ovlivnit plnění Jízdního řádu (jedná se tedy o Předem nahlášenou mimořádnou událost), je Dopravce povinen tuto situaci řešit v souladu se Smlouvou o VS. O způsobu řešení je Dopravce povinen informovat CDI emailem do 14:00 hodin předchozího pracovního dne. V případě, že:
* Vyřeší závadu či nepravidelnost změnou Základního vozidla (změna kategorie, změna oběhu apod.), bude email obsahovat informaci, že nastane Mimořádnost v dopravě, kterou Dopravce vyřešil změnou Základního vozidla bez pomoci CDI.
* Dopravce nenalezne řešení závady či nepravidelnosti, bude email obsahovat informaci o nezajištěných Spojích.
  + 1. Dispečer dopravce předá CDI veškeré informace týkající se dané Mimořádnosti v dopravě – vznik Předem nahlášené mimořádné události. Dispečer dopravce uvede do emailu závadu a důvod Předem nahlášené mimořádné události, v jakém rozsahu je turnus neobsazen (uvedení všech spojů) a kontaktní osobu na řešení problému.
    2. CDI přepošle email, který obdržel od Dopravce, všem kontaktním osobám Objednatele.
    3. Objednatel oznámí jméno kontaktní osoby k řešení dané situace, a to nejpozději do 30 minut od zaslání emailu s Předem nahlášenou mimořádnou událostí.
    4. Pokud se v Předem nahlášené mimořádné události nenalezne vhodné řešení, tak CDI informuje dostupnými prostředky cestující a dotčené obce o nezajištění plnění Jízdního řádu. Objednatel také informuje cestující prostřednictvím webových stránek a sociálních sítí.
    5. V případě, že zjistí Dopravce potenciální Mimořádnost v dopravě po stanoveném čase odeslání emailu (po 14:00 hod.), zašle informační email ihned po zjištění a zároveň kontaktuje CDI telefonicky.
    6. Dopravce se nezbavuje informováním CDI o Předem nahlášené mimořádné události žádné povinnosti v zajištění daného dopravního výkonu dle Smlouvy o VS.
    7. V případě, že CDI zajistí Náhradního dopravce, je Dopravce povinen poskytnout nezbytnou součinnost pro zajištění dopravního výkonu.

# Call centrum IREDO

* 1. Společnost OREDO zajišťuje v rámci činnosti CDI také provoz Call centra IREDO.
  2. Call centrum IREDO poskytuje informace tazatelům především z řady cestující veřejnosti v IDS IREDO na tel. čísle **491 580 333** (případně 774 076 546). Hovory na tel. čísle 491 580 333 jsou monitorovány.
  3. Provozní doba Call centra IREDO je:
* v pracovní dny od 4:30 do 21:30 hod.,
* v sobotu od 7:00 do 19:30 hod.,
* v neděli od 8:00 do 20:30 hod.
* Ve státem uznané svátky se dostupnost řídí následujícím dnem, tedy pokud po státem uznaném svátku následuje nepracovní den, tak je dostupnost jako v sobotu, pokud po státem uznaném svátku následuje pracovní den, tak je dostupnost Call centra IREDO jako v neděli.
* Provozní doba Call centra IREDO může být upravena na základě oznámení Společnosti OREDO.
* Kontaktovat Call centrum IREDO je také možné prostřednictvím emailu: callcentrum@oredo.cz.
  1. Hlavní náplní činnosti Call centra IREDO je poskytování informací tazatelům především z řady cestující veřejnosti na území IDS IREDO zejména o:
* způsobu a možnostech cestování dle SPP IREDO a Tarifu IREDO,
* bezkontaktních čipových kartách IREDO a jejich užívání,
* dopravním spojení v čase a prostoru dle žádosti tazatele,
* mimořádných a nestandardních situacích ve veřejné linkové dopravě spojených např. se zpožděním, čekacími dobami, možnostmi přestupů odlišnými od informací uvedených v Jízdních řádech.
  1. Call centrum IREDO také zajišťuje:
* řešení ztrát a nálezů ve Vozidlech zařazených do IDS IREDO,
* zajištění použití nízkopodlažního Základního vozidla na Spoji, kde není nízkopodlažní Vozidlo garantováno Jízdním řádem, nebo pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud bude požadavek cestujícího nahlášen v dostatečném předstihu (3 pracovní dny před jízdou) a podmínky Dopravce to budou umožňovat,
* zajištění komunikace s Dopravcem pro přepravu skupin nad 10 osob, pokud bude požadavek cestujících nahlášen v dostatečném předstihu (48 hodin před jízdou),
* přijetí objednávek na Poptávkovou dopravu.

# Formulář Řešení Mimořádnosti v dopravě a Poptávková doprava

**Řešení Mimořádnosti v dopravě**

**a**

**Poptávková doprava**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Centrální dispečink IREDO:** | |  | **Dopravce:** |  |  |
| **OREDO s.r.o.** | |  |  | | |
| Nerudova 104 | |  |
| 500 02 | |  |
| Hradec Králové | |  |
| **Zodpovědná osoba CDI:** |  |  | **Zodpovědná osoba dopravce:** | | |
|  | |  |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Typ:** |  |  |  | **Datum:** |  |
|  |  | **Informace** | | **Oblast:** |  |
|  |  | **Pokyn** |  | **Linkospoj:** |  |
|  |  | **Poptávková doprava** | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Důvod:** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|
|
| **Řešení:** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|
|
|
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Neobsloužené zastávky:** | |  | | | | | |
| **Nájezd km:** | |  | | | | | |
| **Prodloužení linky:** | |  | | | | | |
| **Výsledek řešení:** |  | |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|
|