**DISPEČERSKÉ ŘÍZENÍ**

**INTEGROVANÉHO DOPRAVNÍHO SYSTÉMU**

**IREDO**

**dále též   
„Dispečerské řízení IREDO“**

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

**OBSAH**

[1. Úvodní ustanovení 3](#_Toc80298797)

[2. Základní pojmy 3](#_Toc80298798)

[3. Centrální dispečink IREDO 5](#_Toc80298799)

[4. Dispečerské řízení IREDO 6](#_Toc80298800)

[5. Call centrum IREDO 7](#_Toc80298801)

# 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 a Mimořádnosti v dopravě 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.

**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.

**Návazné spoje** – jedná se o navazující Spoje, které jsou zajišťovány jedním 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 Vozidla.

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

**Objednatel** – Město Rychnov nad Kněžnou, smluvní strana Smlouvy o VS.

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

**Oblast** – území obsluhované v rámci zajištění městské hromadné dopravy v Rychnově nad Kněžnou.

**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 k zákonným změnám Jízdních řádů (v případě potřeby může být vydán i v mimořádném termínu).

**Smlouva o veřejných službách** (dále jen „**Smlouva o VS**“)– Smlouva o veřejných službách v přepravě cestujících v městské hromadné dopravě v Rychnově nad Kněžnou.

**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.

**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 dopravců a řidiče jsou rozhodnutí CDI závazná pokud Objednatel neurčí jinak.
  4. Dostupnost CDI pro Dopravce a Objednatele je na tel. čísle **491 580 334**:
* od 4:00 do 24:00 hod. každý den.
* 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.
* 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, 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 ke vzniku a úpravě Seznamu zaručených přípojů,
* 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,
* informovat CDI Dispečerem dopravce o řešení Mimořádnosti v dopravě v Oblasti.
* zajistit spolupráci Dispečera dopravce s CDI,
  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,
  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), je-li k dispozici.
  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. **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,

# 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:
* od 4:00 do 24:00 hod.,
* 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,