**Technické a provozní standardy**

**pro železnici**

**(provozní soubor Vysočina)**

**Září 2025**

**Obsah:**

[1 preambule 4](#_Toc208474128)

[2 DEFINICE POJMů A ZKRATEK 4](#_Toc208474129)

[3 Standard VYBAVENÍ stanic a zastávek 7](#_Toc208474130)

[3.1 Označení zastávky Náhradní dopravy 7](#_Toc208474131)

[4 Standard podoby jízdních řádů 8](#_Toc208474132)

[5 standard vybavení a čistoty vozidla 9](#_Toc208474133)

[5.1 Informační plochy 9](#_Toc208474134)

[5.2 Propagační aktivity 9](#_Toc208474135)

[5.3 Vizuální elektronický informační systém vnější 9](#_Toc208474136)

[5.4 Vizuální elektronický informační systém vnitřní 10](#_Toc208474137)

[5.5 Akustický informační systém vnější 10](#_Toc208474138)

[5.6 Akustický informační systém vnitřní 10](#_Toc208474139)

[5.7 Automatické sčítání cestujících 10](#_Toc208474140)

[5.8 Vnitřní stav všech vozů Vlaku 11](#_Toc208474141)

[5.9 Sociální zařízení 11](#_Toc208474142)

[5.10 Komunikace s dispečinky 11](#_Toc208474143)

[5.11 Certifikace drážních vozidel provozovaných v IDS JMK 12](#_Toc208474144)

[5.12 Náhradní souprava 12](#_Toc208474145)

[5.13 Další požadavky na vozidla 12](#_Toc208474146)

[5.14 Součinnost Dopravce 12](#_Toc208474147)

[6 standard Výluk a omezení dopravy 13](#_Toc208474148)

[6.1 Předkládání plánů výluk 13](#_Toc208474149)

[6.2 Postup zpracování výlukových opatření 13](#_Toc208474150)

[6.3 Vozidla ND 13](#_Toc208474151)

[6.3.1 Technický stav vozidel ND 13](#_Toc208474152)

[6.3.2 Standardy vozidel ND 14](#_Toc208474153)

[6.3.3 Tabulka kurzového čísla vozidla 14](#_Toc208474154)

[6.3.4 Přední směrový elektronický panel nebo tabule 14](#_Toc208474155)

[6.3.5 Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule 14](#_Toc208474156)

[6.3.6 Zadní elektronický panel nebo tabule 15](#_Toc208474157)

[6.3.7 Označovače jízdenek 15](#_Toc208474158)

[6.3.8 Elektronické odbavovací zařízení 15](#_Toc208474159)

[6.3.9 Informační materiály 16](#_Toc208474160)

[6.3.10 Klimatická a světelná pohoda vozidel 17](#_Toc208474161)

[6.3.11 Vnější nátěr vozidel 17](#_Toc208474162)

[6.3.12 Uspořádání sedadel 17](#_Toc208474163)

[6.3.13 Akustický informační systém 17](#_Toc208474164)

[6.3.14 Elektronický vizuální informační systém – vnitřní 17](#_Toc208474165)

[6.4 Informování o výlukách 18](#_Toc208474166)

[6.5 Minimalizace výlukové činnosti 18](#_Toc208474167)

[6.6 Součinnost dopravce 18](#_Toc208474168)

[7 Standard GARANCE NÁVAZNOSTÍ, ČEKACÍch DOB a dispečerského řízení 19](#_Toc208474169)

[7.1 Garance návazností IDS JMK 19](#_Toc208474170)

[7.2 Centrální dispečink IDS JMK 19](#_Toc208474171)

[7.3 Dispečink Dopravce 19](#_Toc208474172)

[7.4 Komunikace mezi dispečinky 20](#_Toc208474173)

[7.5 Technické vybavení vlaků a dalších systémů Dopravce 21](#_Toc208474174)

[7.6 Postup v případě mimořádnosti v dopravě 22](#_Toc208474175)

[7.7 Povinnost opoždění odjezdu vlaku 22](#_Toc208474176)

[7.8 Pokyny k operativnímu řízení 23](#_Toc208474177)

[7.9 Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenky IDS JMK 23](#_Toc208474178)

[7.10 Řešení nedostatku provozuschopných vozidel 23](#_Toc208474179)

[7.11 Vypravení neplánované náhradní dopravy 23](#_Toc208474180)

[7.12 Součinnost Dopravce 23](#_Toc208474181)

[8 standard dopravních výkonů 25](#_Toc208474182)

[8.1 Jízdní řád vydávaný Provozovatelem dráhy 25](#_Toc208474183)

[8.2 Plán řazení vlaků 25](#_Toc208474184)

[8.3 Oběhy souprav 25](#_Toc208474185)

[8.4 Oběhy Vlakového doprovodu 25](#_Toc208474186)

[8.5 Změny Plánu řazení vlaků, Oběhů souprav a Oběhů Vlakového doprovodu 26](#_Toc208474187)

[8.6 Přípoje mezi vlaky 26](#_Toc208474188)

[8.7 Informační povinnost dopravce 26](#_Toc208474189)

[8.8 Součinnost dopravce 27](#_Toc208474190)

[9 Standard odbavení cestujících a prodeje jízdních dokladů 28](#_Toc208474191)

[9.1 Tarif IDS JMK a SPP IDS JMK 28](#_Toc208474192)

[9.2 Rozšiřování IDS JMK 28](#_Toc208474193)

[9.3 Uznávání jízdních dokladů 28](#_Toc208474194)

[9.4 Prodej jízdních dokladů Dopravcem 28](#_Toc208474195)

[9.4.1 Prodej jízdních dokladů dopravcem 28](#_Toc208474196)

[9.4.2 Pravidla prodeje jízdních dokladů u Vlakového doprovodu 29](#_Toc208474197)

[9.4.3 Pravidla prodeje jízdních dokladů IDS JMK v prodejních místech 29](#_Toc208474198)

[9.5 Požadavky na prodejní, kontrolní a evidenční systém Dopravce 30](#_Toc208474199)

[9.6 Přepravní kontrola 31](#_Toc208474200)

[9.6.1 Přepravní kontrola vykonávaná KORDIS 31](#_Toc208474201)

[9.6.2 Přepravní kontrola vykonávaná Dopravcem 32](#_Toc208474202)

[9.6.3 Součinnost Dopravce 32](#_Toc208474203)

[9.6.4 Technické požadavky na kontrolní zařízení pro kontrolu dokladů IDS JMK 32](#_Toc208474204)

[9.7 Umožnění komisionářského prodeje 34](#_Toc208474205)

[10 standard vlakového doprovodu a daLších pracovníků dopravce 35](#_Toc208474206)

[10.1 Vlakový doprovod 35](#_Toc208474207)

[10.2 Povinnosti Vlakového doprovodu 35](#_Toc208474208)

[10.3 Povinnosti strojvedoucího 36](#_Toc208474209)

[10.4 Povinnosti řidičů a zaměstnanců dopravců ND 37](#_Toc208474210)

[10.5 Chování pracovníků 37](#_Toc208474211)

[10.6 Vzhled pracovníků 37](#_Toc208474212)

[10.7 Školení zaměstnanců Dopravce 38](#_Toc208474213)

[10.8 Bezpečnost cestujících 38](#_Toc208474214)

[10.9 Realizační tým Dopravce a jeho komunikace s KORDIS 38](#_Toc208474215)

[11 Standard přepravních a Marketingových průzkumů 39](#_Toc208474216)

[12 standard vztahU k zákazníkům 39](#_Toc208474217)

[12.1 Přeprava handicapovaných osob a hromadných výprav, ztráty a nálezy 39](#_Toc208474218)

[12.2 Propagace a podpora využívání IDS JMK 40](#_Toc208474219)

[12.3 Kompenzace cestujícím 41](#_Toc208474220)

[13 Seznam příloh 41](#_Toc208474221)

# preambule

Technické a provozní standardy pro železnici definují závazné požadavky a podmínky pro provozování veřejné dopravy v závazku veřejné služby na vlakových linkách IDS JMK dle Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících v železniční dopravě.

# DEFINICE POJMů A ZKRATEK

Tato terminologie doplňuje definice pojmů uvedené ve Smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících v regionální železniční osobní dopravě (dále jen Smlouva).

**CDS** – centrální dispečerský systém Provozovatele dráhy, který poskytuje údaje o poloze vlaků, jejich příjezdech a odjezdech ze stanic.

**CED** – Centrální dispečink IDS JMK.

**CEDRIS** – název SW řídícího a informačního systému CED.

**Čekací prostor, čekárna, vestibul** – prostor ve výpravní budově zastávky určený k pobytu cestujících čekajících na vlakové či autobusové přípoje

**Dispečink Dopravce, DID** *–* pracoviště zastupující Dopravce při operativním řízení provozu.

**Informační zařízení pro nevidomé** – jeden nebo více zvukových majáčků pro nevidomé odpovídacích příslušným předpisům, instalované v prostorách zastávek a umožňující přehrání zvukového signálu a hlasové navigace pro usnadnění orientace na zastávce.

**Jízdní řád** – dokument zveřejněný pro potřeby cestujících, stanovující časové údaje pro jízdu vlaků

**KORDIS** – koordinátor IDS JMK, společnost KORDIS JMK, a.s.

**Krizový štáb KORDIS** – skupina zástupců KORDIS, dopravců a případně dalších zainteresovaných subjektů svolávaná v případě potřeby, zejména v případě mimořádné události.

**Mimořádnost v dopravě způsobená dopravcem** – nahodilá událost, která byla způsobena vinou na straně Dopravce – jedná se zejména o poruchu Vlaku, nezpůsobilost Vlakového personálu k jízdě, mimořádnou událost zaviněnou Vlakovým doprovodem nebo strojvedoucím, nefunkční elektronické odbavovací zařízení, nenasazení garantovaného Vlaku pro přepravu vozíčkářů, nasazení Vlaku o menší kapacitě či s neodpovídajícím prostorem pro přepravu jízdních kol, apod.

**Mimořádnost v dopravě nezpůsobená dopravcem** – nahodilá událost, projevující se obdobně jako Mimořádnost v dopravě způsobená dopravcem, která však nebyla Dopravcem zapříčiněna.

**Náhradní doprava (ND)** – způsob zajištění dopravní obslužnosti v situaci omezené kapacity dráhy či přerušení drážní dopravy nebo z důvodu na straně Dopravce, pro kterou je vypracován výlukový jízdní řád. Náhradní doprava může být zajištěna např. autobusy, ev. i využitím jiných vlaků nebo dále prodloužením vybraných spojů regionálních autobusových linek IDS JMK či za zařazení nových spojů do regionálních autobusových linek IDS JMK.

**Náhradní souprava** – jednotka nebo skupina vozidel, jež pro daný Vlak a den není uvedena v Plánu řazení. Zpravidla se jedná o vozidla operativně nasazená na Vlak z důvodu nedostatku provozuschopných vozidel plánované řady.

**Neschopnost Vlaku** – stav, kdy je Vlak nebo ND neschopna jízdy a/nebo když vlivem nutného snížení rychlosti z technických příčin na soupravě je Vlak zpožděn a zpoždění trvale narůstá a/nebo vlivem jiných závad, které znemožňují nebo výrazným způsobem omezují další jízdu Vlaku nebo ND.

**Oběhy sopuprav** – dokument, který pro každý typový den popisuje plán práce jednotlivých turnusovaných vozidel. Je zpracován Dopravcem pro období Jízdního řádu, příp. zvlášť pro různá období dle požadavku Objednatele či KORDIS (např. pro letní prázdniny). V obězích musí být chronologicky vypsány jednotlivé vlaky zajišťované vozidlem (vč. případných vlaků bez cestujících) s uvedením čísla vlaku a dále místa, časy plánované údržby, zbrojení a čištění. Oběhy souprav jsou aktualizovány před každou změnou Jízdního řádu a případně také při vyhlášení výlukového Jízdního řádu nebo na základě požadavku Objednatele či KORDIS. Oběhy souprav jsou úzce propojeny s Plánem řazení vlaků.

**Objednatel** – subjekt, se kterým má Dopravce uzavřenou věcně příslušnou smlouvu o veřejných službách (Kraj Vysočina).**Odbavení cestujícího** – znamená způsob, jakým cestující zakoupí jízdenku nebo přepravní doklad, a způsob, jakým cestující prokazuje svůj nárok na přepravu v průběhu uskutečňování přepravní smlouvy.

**Odbavovací systém** – systém zařízení nebo lidské kontroly, zajišťující prodej jízdních a přepravních dokladů, dodržování tarifních podmínek a označování jednotlivých jízdenek.

**Označení jízdenky** – vyznačení stanovených údajů na jízdenku předepsaným způsobem (např. validátorem, označovačem nebo členem Vlakového doprovodu)

**Plán řazení vlaků** – dokument, který pro každý Vlak a typový den uvádí plánované řazení Vlaku (nasazení Jednotek na Vlacích). Je zpracován Dopravcem pro období Jízdního řádu, příp. zvlášť pro různá období dle požadavku Objednatele či KORDIS (např. pro letní prázdniny). Pro každý jednotlivý Vlak musí obsahovat alespoň číslo vlaku, výchozí stanici s časem odjezdu, cílovou stanici s časem příjezdu, nasazená vozidla s uvedením počáteční a koncové stanice nasazení, pozici vozidla na vlaku a číslo či název oběhu, sedadlovou kapacitu, kapacitu pro přepravu jízdních kol, nízkopodlažnost. Plán řazení vlaků je aktualizován před každou změnou Jízdního řádu a případně také při vyhlášení výlukového Jízdního řádu nebo na základě požadavku Objednatele či KORDIS. Plán řazení vlaků je úzce provázán s Oběhy souprav.

**Pomůcky JŘ** – soubor dokumentů vytvořených Dopravcem, které souvisí s Jízdním řádem a slouží k organizování provozu Vlaků. Mezi Pomůcky JŘ patří Plán řazení vlaků, Oběhy souprav, podklady pro Provozovatele dráhy řešící čekání Vlaků na vlakové přípoje a případná další opatření k operativnímu řízení.

**Požadavek** – dokument zpracovaný KORDIS obsahující pro Dopravce závazné požadavky týkající se dopravních, přepravních a ev. jiných opatření pro plánovanou výluku, případně i pro neplánovanou výluku nebo pro mimořádnost v dopravě. KORDIS v Požadavku dle potřeby stanoví například návrh výlukového Jízdního řádu, odřeknuté vlaky, úpravy v trasách vlaků, zavedené vlaky, úpravy v nasazení a obězích Jednotek, úpravy Pomůcek JŘ, formu, rozsah a standard Náhradní dopravy, případné nasazení lokomotiv nezávislé trakce, motorových souprav, trasy linek Náhradní dopravy, stanovení, umístění a označení zastávek Náhradní dopravy, požadované kapacity u jednotlivých spojů Náhradní dopravy (míst k sezení a případně i míst na stání), nasazení nízkopodlažních vozidel, vozidel pro přepravu vozíčkářů a vozidel pro přepravu jízdních kol, vybavení vozidel odbavovacím, zařízením, zařízením pro sledování polohy včetně funkčního datového a hlasového připojení apod. V Požadavku KORDIS dále dle potřeby nastaví tarifní změny a změny ve způsobu odbavení cestujících, úpravy v nasazení Vlakového doprovodu, zaměstnanců prodejních míst a dalšího personálu včetně případné úpravy jejich činnosti (např. koordinace či doprovozání autobusů, informování cestujících apod.).

**Přestupní bod, přestupní zastávka, přestupní uzel** – zastávka nebo místo, kde dochází k přestupům mezi spoji.

**QR jízdenka** – jízdenka ve formě 2D kódu.

**RIS** – řídící informační systém DPMB, jímž jsou vybavena všechna vozidla DPMB, který poskytuje údaje o poloze spojů a jejich odchylce od jízdního řádu a další informace.

**SPP IDS JMK** – Smluvní přepravní podmínky Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje.

**Usměrněný nástup cestujících** – povinnost cestujícího bez platného jízdního dokladu nastoupit nebo po nástupu přejít do určeného vozu (části) vlaku a zde se sám aktivně odbavit.

**Vlak** – viz definice ve Smlouvě. Pojem je totožný s pojmem **Spoj**, pokud není uvedeno jinak.

**Vlakový doprovod** – personál Vlaku, který je v přímém kontaktu s cestujícími, provádí činnosti definované v Technických a provozních standardech pro železnici.

**Vnější plocha jednotky** – znamená plochu čel a obou boků jednotky vyjma ploch střechy a podvozku a ploch, které z technického či bezpečnostního hlediska nemohou být překryty.

**Vratná souprava** – souprava se stanovištěm strojvedoucího na obou koncích.

**Vzorník jízdních dokladů** – znamená elektronický dokument zveřejněný na společností KORDIS definovaném webovém úložišti a obsahující vzory používaných jízdních a specifických dokladů.

**Zastávka, stanice, železniční stanice, nádraží, železniční zastávka** – přípustná pojmenování pro zastávku IDS JMK na železnici. Všechny pojmy jsou identické, pokud není uvedeno jinak.

# Standard VYBAVENÍ stanic a zastávek

## Označení zastávky Náhradní dopravy

V případech stanovených dohodou Objednatele a KORDIS je Dopravce při zajišťování plánované Náhradní dopravy, povinen vybavit každou její zastávku v místě zastavení vozidla Náhradní dopravy v obou směrech označníkem dle níže uvedeného vzoru o minimální šířce 50 cm a výšce 70 cm, s vyznačením čísel linek Náhradní dopravy a směrů jízdy. Na zastávkách již tímto označníkem vybavených se doplní oranžová tabulka (samolepka) „NÁHRADNÍ DOPRAVA ZA VLAK“ a čísla a trasy linek ND. Součástí označníku musí být i výlukové jízdní řády. Dolní hrana tabule s výlukovými jízdními řády musí být ve výšce minimálně 1 metr od země, dolní hrana označníku musí být ve výšce minimálně 2 metry od země, nedohodne-li se KORDIS s Dopravcem jinak.

Nejpozději do 48 hodin po odjezdu posledního spoje Náhradní dopravy je nutno označník a výlukové jízdní řády odstranit.



Vzor označníku Náhradní dopravy (linky ND budou doplněny).

Přesné grafické řešení a obsah stanoví KORDIS. KORDIS je oprávněn výše uvedené povinnosti v návaznosti na charakter a délku výluky upravovat.

# Standard podoby jízdních řádů

Uspořádání a vzhled jízdních řádů IDS JMK včetně výlukových jízdních řádů (např. umístění loga, provozní označení linky, označení zón a celková grafická podoba) zveřejňovaných na Zastávkách případně elektronicky stanovuje KORDIS. Dopravce není oprávněn jízdní řády bez souhlasu KORDIS dále zveřejňovat nebo předávat třetím stranám.

# standard vybavení a čistoty vozidla

## Informační plochy

KORDIS má právo využívat vnitřní i vnější plochy vozidla pro případná vlastní informační sdělení s výjimkou politického obsahu. Výrobu a instalaci informačních materiálů zajišťuje KORDIS vlastními náklady. Instalace probíhá v termínech a na místech dohodnutých s Dopravcem.

Dopravce je povinen ve vozidlech vyčlenit a poskytnout následující plochy pro informační materiály IDS JMK:

* plochu o velikosti 500 x 500 mm pro umístění samolepících fólií nebo vitrín uvnitř Vlaku v prostoru každých vstupních dveří (tzn. 1 plocha pro dvoje protější dveře);
* nad každými vstupními dveřmi uvnitř Vlaku plochu o velikosti 1300 x 350 mm pro umístění samolepících fólií; pokud není možné umístění nade dveřmi, dohodne Dopravce s KORDIS jinou vhodnou plochu nebo velikost fólie;
* 2 plochy o velikosti A3 ve formě klaprámu uvnitř Vlaku v prostoru pro sedící cestující na každých i započatých 40 míst k sezení ve Vlaku, klaprámy instaluje Dopravce.

Přesné umístění ploch odsouhlasí KORDIS Dopravci. Umístění materiálů do těchto ploch zajistí Dopravce na vlastní náklady dle pokynů KORDIS, a to ve lhůtě do 1 měsíce od dodání materiálů. Materiály k umístění dodává KORDIS. Vitríny dodává a instaluje Dopravce. Výměna bude probíhat maximálně 3x ročně.

## Propagační aktivity

Veškeré vlastní propagační aktivity zejména pak např. využívání ploch určených pro informační či reklamní materiály, polep vnitřních či vnějších ploch vozidel informačními bannery, zvuková hlášení, distribuce nebo umisťování letáků a časopisů, odkazy prostřednictvím WiFi, apod. nemá Dopravce povoleny. Politický obsah není povolen.

## Vizuální elektronický informační systém vnější

Pokud je Vlak vybaven vizuálním elektronickým informačním systémem vnějším, musí tento zobrazovat na území IDS JMK následující informace:

* číslo vlakové linky IDS JMK přes celou zobrazovací výšku zcela vlevo
* cílovou stanici
* případně následující stanice na trase
* další dohodnuté informace

Panel nesmí zobrazovat:

* číslo vlaku
* výchozí stanici a již projeté stanice

Již při příjezdu Vlaku do cílové zastávky musí být na vizuálním elektronickém informačním systému vnějším zobrazena informace o tom, aby cestující nenastupovali, případně údaje pro Vlak, na němž bude souprava pokračovat.

Pokud se souprava více vozů na Vlaku v zastávce dělí na více částí, musí být již při příjezdu na jednotlivých částech nastaveny správné informace pro Vlaky, na nichž budou pokračovat, případně informace o tom, aby cestující do jedné ze souprav nenastupovali.

Ihned po přistavení Vlaku k odjezdu z výchozí zastávky musí být správně nastaven informační systém pro cíl Vlaku.

Způsob a obsah zobrazení je dopravce povinen projednat s KORDIS a získat jeho souhlas s nastavením systému.

Ve vozidlech s nefunkčním elektronickým informačním systémem **vnějším** nebo informačním systémem nevybavených musí být v blízkosti každých dveří, případně přímo na dveřích na každé straně vozidla umístěna směrová tabule s číslem linky a cílovou stanicí daného Vlaku o velikosti minimálně A4, viditelná zevnitř i vně vozidla.

## Vizuální elektronický informační systém vnitřní

Pokud je Vlak vybaven vizuálním elektronickým informačním systémem vnitřním, musí tento zobrazovat na území IDS JMK následující informace:

* číslo vlakové linky IDS JMK
* logo či text IDS JMK, v případě jízdy v jiném IDS pak rovněž logo či text jiného IDS
* aktuální zónu IDS JMK, případně aktuální zónu jiného IDS
* cílovou stanici
* následující stanici vč. případné informace o zastávce na znamení
* případně následující stanice na trase
* přesný čas
* informace o případných výlukách,
* další dohodnuté informace

Způsob a obsah zobrazení je Dopravce povinen projednat s KORDIS a získat jeho souhlas s nastavením systému. KORDIS není oprávněn souhlas s nastavením systému bez spravedlivého důvodu neudělit. Spravedlivým důvodem se v tomto případě rozumí zejména nedodržení požadavků KORDIS na grafické řešení vizuálního informačního systému.

## Akustický informační systém vnější

Pokud je Vlak vybaven akustickým informačním systémem vnějším, musí být obsah a forma jím podávaných informací Dopravcem projednán a odsouhlasen s KORDIS.

## Akustický informační systém vnitřní

Pokud je Vlak vybaven akustickým informačním systémem vnitřním, musí být obsah a forma jím podávaných informací Dopravcem projednán a odsouhlasen s KORDIS.

Pokud nebude s KORDIS dohodnuto jinak, zejména se požaduje:

* hlášení aktuální a následující stanice vč. informace o zastávce na znamení,
* infomrace o změnách v trase Vlaku (např. přestup na ND).

## Automatické sčítání cestujících

Pokud je Vlak vybaven systémem automatického sčítání cestujících, je Dopravce povinen zajistit on-line předávání dat o počtu cestujících do back office systému pro evidenci cestujících provozovaného KORDIS (aktuálně SW společnosti ABIRAIL), případně vytvořit takové datové rozhraní, odkud by mohl KORDIS on-line informace o naplněnosti jednotlivých Vlaků čerpat. Za každý kalendářní den musí být KORDIS předány informace o nástupech, výstupech a obsazenosti za všechny Vlaky vedené vozidlem s automatickým sčítáním cestujících a pro každý takový Vlak musí předána kompletní data (celá trasa, všechny dveře apod.). Součástí předávané informace pro konkrétní Vlak musí být uvedeno evidenční číslo nasazeného vozidla (řada, pořadové číslo), příp. vozidel.

## Vnitřní stav všech vozů Vlaku

Dopravce provádí úklid Vlaků s takovou četností, aby bylo zajištěno zejména:

1. odstranění hrubých nečistot, odpadků, zmrazků, apod.;
2. nepřeplňování odpadkových košů – vysypání minimálně 1x denně;
3. omytí / vymytí odpadkových košů;
4. doplňování spotřebního materiálu a vody na sociálních zařízeních – před výjezdem na Vlak dle předem nahlášených lokalit v obězích;
5. čistota podlah;
6. doplnění stržených propagačních materiálů – např. samolepek do 1 týdne od zaznamenání;
7. úklid sociálního zařízení – minimálně 1x denně;
8. čistota sedadel.

V případě, že je některý vůz Vlaku znečištěn nad běžný rámec (např. zvratky, zbytky jídla či nápojů, exkrementy, přeplněný odpadkový koš), je Vlakový doprovod či strojvedoucí povinen být vybaven tak, aby neprodleně provedl operativní úklid.

## Sociální zařízení

Sociální zařízení musí být plně funkční, vybavené toaletním papírem, papírovými utěrkami a doplněnou vodou v zásobníku. Pokud není ve vozidle funkční sociální zařízení, může Vlak pokračovat nejdále do cílové stanice, kde musí být vozidlo nahrazeno vozidlem jiným se sociálním zařízením funkčním. CED má právo na základě žádosti Dopravce rozhodnout o odlišném řešení této situace.

## Komunikace s dispečinky

KORDIS má právo po Dopravci požadovat vybavení Vlaků zařízením, které bude prostřednictvím existujícího datového rozhraní na straně KORDIS přejímat a strojvedoucímu bezodkladně a bez dalšího schvalování DID předávat hlasové pokyny k čekání na přípoje. Tímto způsobem lze vyžadovat odložení odjezdu Vlaku o nejvýše 2 minuty. Vývoj příslušeného SW pro toto zařízení hradí KORDIS. Dopravce je povinen do 1 měsíce od požadavku KORDIS sdělit náklady na pořízení příslušného SW. V případě dohody KORDIS a Dopravce na realizaci je Dopravce povinen zajistit provoz zařízení s příslušným SW ve Vlacích za dohodnutých podmínek (např. termín nasazení, rozsah a způsob používání, ne/uplatňování sankcí atp.). Povinností KORDIS je poskytnout nezbytnou součinnost při analýze, přípravě a testování dané funkcionality.

Pořizovací a provozní náklady na potřebné datové a hlasové SIM karty nese Dopravce.

Vlak musí automaticky prostřednictvím datového rozhraní vyvinutého a odsouhlaseného oběma stranami při přípravě dodávky komunikovat, tzn. předávat a přebírat informace potřebné při řízení dopravy v IDS JMK s CED a DID, tj. zejména: informace o aktuální GPS poloze v intervalu 6 sekund, informace o příjezdu vlaku do stanice, informace o odjezdu vlaku ze stanice, signál o otevření a uzavření dveří, stisknutá tlačítka zastavíme na znamení a další informace definované při přípravě dodávky. Doručení každé zprávy nemusí být potvrzováno, Dopravce je povinen s KORDIS dohodnout rozsah potvrzování zpráv. Informace o poloze Vlaku musí být předávány do CED za celou trasu Vlaku.

## Certifikace drážních vozidel provozovaných v IDS JMK

Před zařazením žel. vozidla do provozu v IDS JMK je Dopravce povinen KORDIS o této skutečnosti informovat nejpozději 14 dnů před plánovaným zařazením žel. vozidla do provozu včetně technických charakteristik. Dopravce je rovněž povinen bez zbytečného odkladu informovat KORDIS o žel. vozidlech, které z provozu vyřazuje.

Před nasazením žel. vozidla na linky IDS JMK je dopravce povinen seznámit KORDIS s úplností a funkčností jeho vybavení a předat KORDIS v písemné nebo elektronické podobě potřebné údaje.

## Náhradní souprava

Náhradní souprava musí vždy splňovat požadavek minimální kapacity míst k sezení a míst pro jízdní kola nahrazovaného Vlaku a umožnit přepravu dětských kočárků a osob na vozíku pro invalidy. V případech, kdy Náhradní souprava na Vlaku nahrazuje pravidelnou soupravu schopnou jízdy v obou směrech bez objíždění hnacího vozidla, musí touto schopností disponovat i Náhradní souprava, nedohodne-li se Dopravce s Objednatelem či KORDIS jinak.

Před nasazením Náhradní soupravy je Dopravce povinen nahlásit tuto skutečnost CED.

V případě, kdy je nutné nasazení Náhradní soupravy na dobu delší než na 1 den, je Dopravce povinen nejpozději v den předcházející dni jeho nasazení o této skutečnosti informovat KORDIS včetně dodání informace o technických parametrech nasazovaného vozidla.

## Další požadavky na vozidla

Vozidla musí být bez vozových tříd, označení tříd musí být odstraněno uvnitř i vně vozidel.

## Součinnost Dopravce

Dopravce je povinen poskytnout součinnost KORDIS při řešení eventuálních problémů souvisejících s provozem Vlaků.

# standard Výluk a omezení dopravy

## Předkládání plánů výluk

Dopravce je povinen na vyžádání zasílat na KORDIS informace Provozovatele dráhy týkající se výluk a omezení provozu na železničních tratích, po nichž jsou vedeny Vlaky (příp. i v navazujících úsecích), např. roční, měsíční, týdenní plány výluk, informace o nepředpokládaných výlukách, dočasných sníženích traťové rychlosti (pomalých jízdách), apod. Po vyžádání je Dopravce povinen předat požadované informace KORDIS do tří pracovních dnů.

Dopravce je povinen bezodkladně informovat KORDIS o omezeních na železniční síti (nepředpokládané výluky, mimořádné události, pomalé jízdy), které mohou způsobit zpoždění Vlaků o 5 a více minut po dobu delší, jak 24 hodin nebo odřeknutí Vlaků.

## Postup zpracování výlukových opatření

Dopravce s KORDIS na základě ročního plánu výluk a postupně upřesňovaných měsíčních plánů výluk v dostatečném předstihu projedná harmonogram tvorby výlukových jízdních řádů.

V případech stanovených dohodou Objednatele a KORDIS zpracuje KORDIS pro Dopravce závazný Požadavek nejpozději 60 dnů před začátkem plánované výluky, je-li to objektivně možné. V průběhu procesu přípravy výlukových opatření a také během jejich platnosti je KORDIS oprávněn Požadavek upravovat.

Po dohodě s Objednatelem je KORDIS oprávněn předložit Dopravci závazný Požadavek i v případě neplánované výluky, eventuálně i při mimořádnosti v dopravě, u níž se očekává doba trvání delší, jak 72 hodin. V průběhu přípravy a platnosti opatření je KORDIS oprávněn Požadavek upravovat.

Dopravce na základě Požadavku zajistí projednání potřebných opatření s Provozovatelem dráhy a příp. dalšími subjekty a zajistí jejich realizaci vč. zpracování potřebných výlukových opatření pro Provozovatele dráhy a provozní zaměstnance Dopravce. Pokud se Dopravce nedohodne s KORDIS jinak, zpracuje Dopravce také oběhy vozidel Náhradní dopravy („linkospoje“). Výlukový jízdní řád pro cestující vytváří KORDIS, případně Dopravce na základě pokynu KORDIS.

V případech, kdy KORDIS pro Dopravce nezpracovává Požadavek, je Dopravce povinnen konzultovat s KORDIS plánovaná dopravní opatření vč. tras, kapacit a vybavení vozidel náhradní dopravy vč. způsobu jejich komunikace s CED, podobu a obsah výlukových jízdních řádů a označení linek a zastávek náhradní dopravy. Dopravce je povinnen připomínky a požadavky KORDIS akceptovat, pokud nejsou v rozporu s jeho povinnostmi vůči Objednateli.

Dopravce má povinnost předložit výlukové opatření pro Provozovatele dráhy, KORDIS, jakož i oběhy Náhradní dopravy a případně upravené Pomůcky JŘ nejpozději 28 dnů před požadovaným zahájením jejich platnosti, nedohodne-li se s KORDIS jinak.

## Vozidla ND

### Technický stav vozidel ND

Vozidla musí být v dobrém technickém stavu, uvnitř i vně čisté a musí splňovat všechny související zákonné normy.

Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžování hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími, než je u daného typu vozidla obvyklé.

Vozidlo musí umožnit přepravu cestujících na stání.

Vozidlo musí být vybaveno nejméně dvěma dveřmi umožňujícími nástup i výstup.

Nevyžaduje se vybavení vozidla bezpečnostními pásy.

Maximální stáří vozidla není stanoveno.

### Standardy vozidel ND

V rámci Požadavku stanovuje KORDIS standard vozidel ND. Pro zajištění ND mohou být využívána vozidla ve standardu ND-IDS (plná výbava pro provoz v IDS JMK) nebo ND-X (vozidlo nevybavené nebo částečně vybavené pro provoz v IDS JMK).

### Tabulka kurzového čísla vozidla

Po obou stranách kabiny řidiče musí být umístěna tabulka kurzového čísla vozidla na tabulce o rozměrech 15 x 21 cm, případně může být v elektronické podobě. Přesný vzhled a obsah textu tabulky stanovuje individuálně KORDIS.

Kurzové číslo jednoznačně identifikuje vozidlo provozované na lince v daný den. Pravidla pro přidělování kurzových čísel jednotlivým pořadím vozidel na linkách IDS JMK stanovuje KORDIS.

V jeden okamžik nesmí pod jedním kurzovým číslem jezdit více než jedno vozidlo.

### Přední směrový elektronický panel nebo tabule

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem certifikovaným KORDIS umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovány do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 140 x 19 bodů. Na panelu je zobrazeno číslo a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená, resp. žlutozelená.

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X mohou být místo elektronického panelu vybavena čelní tabulí ve formátu A3 s číslem linky a cílovou stanicí umístěnou na pravé straně čela vozidla ve směru jízdy. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu, případně ve formě listu papíru A3 umístěném v transparentním euroobalu. Tabule musí být vždy připevněna svisle k čelnímu oknu.

Přesný vzhled, rozlišení a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS. Žádné vozidlo nesmí být provozováno s obsahem panelu neodsouhlaseným KORDIS.

### Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem certifikovaným KORDIS umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na vnější straně panelu je zobrazeno číslo, trasa (případně orientačně významná nácestná zastávka) a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená, resp. žlutozelená.

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X mohou být místo elektronického panelu vybavena boční tabulí ve formátu A3 s číslem linky a cílovou stanicí umístěnou na pravé straně vozidla za předními dveřmi. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu, případně ve formě listu papíru A3 umístěném v transparentním euroobalu. Tabule musí být vždy připevněna svisle k bočnímu oknu.

Přesný vzhled, rozlišení a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje, příp. odsouhlasuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS. Žádné vozidlo ND nesmí být provozováno s obsahem panelu nestanoveným KORDIS.

### Zadní elektronický panel nebo tabule

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena v zadní části vozidla osvětleným elektronickým panelem certifikovaným KORDIS umístěným v horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů. Na panelu je uvedeno číslo linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená, resp. žlutozelená.

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X mohou být místo elektronického panelu vybavena tabulií ve formátu A4 s číslem linky umístěnou na pravé straně zadního okna vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu, případně ve formě listu papíru A4 umístěném v transparentním euroobalu. Tabule musí být vždy připevněna svisle k zadnímu oknu

Přesný vzhled, rozlišení a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje, příp. odsouhlasuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS. Žádné vozidlo ND nesmí být provozováno s obsahem panelu nestanoveným KORDIS.

### Označovače jízdenek

Vozidla náhradní dopravy ve standardnu ND-IDS musí být vybavena minimálně jedním označovačem jízdenek certifikovaným KORDIS a propojeným s palubním počítačem. Pokud vozidlo ve standardu ND-X není vybaveno správně nastaveným označovačem jízdenek certifikovaným KORDIS, musí být zajištěno alternativní manuální označení jízdenky řidičem nebo jiným pracovníkem Dopravce, nestanoví-li KORDIS jinak.

### Elektronické odbavovací zařízení

#### Vozidla ND provozovaná ve standardu ND-IDS

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena palubním počítačem zapůjčeným nebo pronajatým KORDIS, případně odsouhlaseným KORDIS, zapojeným dle pokynů KORDIS včetně propojení s periferiemi (LED + LCD panely, akustický informační systém, apod.). Náklady na instalaci, zprovoznění nebo demontáž a provoz (zejména náklady na hovory a data prostřednictvím SIM karty) hradí Dopravce společnosti KORDIS.

V případě, že je toto zařízení v poruše, musí řidič ihned tento stav nahlásit oprávněnému pracovníkovi dopravce a požádat o opravu zařízení nebo výměnu vozidla. Vozidlo bez funkčního elektronického odbavovacího zařízení nesmí být na lince provozováno déle než jednu hodinu.

Vozidlo musí být vybaveno aspoň jedním validátorem jízdenek u předních dveří. Validátor musí mít nastavený aktuální čas a rozložení a velikosti písma u potisku o šířce 50 mm musí odpovídat níže uvedenému obrázku. Zobrazovat musí minimálně označení linky, označení zóny, datum, čas. V případě, že nebude propojený s palubním počítačem pro zjištění aktuální zóny a linky, zobrazí alternativní označení definované KORDIS.



*Obr. Potisk ve validátoru jízdenek*

Pokud není pokynem KORDIS stanoveno jinak, je řidič povinen provádět při nástupu cestujících přepravní kontrolu a prodej jízdních dokladů.

Dopravce je povinen zabezpečit, aby řidiči náhradní dopravy dodržovali požadavky na správné přihlašování do těchto systémů definované KORDIS a jejich správné ovládání.

Vozidlo musí být vybaveno trvalou signalizací otevření/zavření dveří s výstupem pro palubní počítač – to znamená, že při otevřených dveřích musí být trvale signalizace sepnutá a při uzavřených dveřích musí být signalizace trvale vypnuta, případně opačně. Pouhý impuls při otevření/zavření dveří při stisknutí tlačítka není povolen.

V případě, že KORDIS není schopen zapůjčit pro provoz ND odpovídající počet palubních počítačů, je oprávněn stanovit výjimky z jejich nasazení na vozidla ND provozovaná ve standardu ND-IDS.

#### Vozidla ND provozovaná ve standardu ND-X

Vozidla provozovaná ve standardu ND-X musí být, pokud je to v Požadavku uvedeno, vybavena odbavovacím nebo monitorovacím zařízením zapůjčeným KORDIS, případně odsouhlaseným KORDIS, zapojeným dle pokynů KORDIS. Náklady na zapůjčení a provoz (zejména náklady na hovory a data prostřednictvím SIM karty) hradí Dopravce společnosti KORDIS.

V případě, že je toto zařízení v poruše, musí řidič ihned tento stav nahlásit oprávněnému pracovníkovi dopravce a požádat o opravu zařízení nebo výměnu vozidla. Vozidlo bez funkčního elektronického odbavovacího zařízení nesmí být na lince provozováno déle než jednu hodinu.

Dopravce je povinen zabezpečit, aby řidiči náhradní dopravy dodržovali požadavky na správné přihlašování do těchto systémů definované KORDIS a jejich správné ovládání.

V případě, že KORDIS není schopen zapůjčit pro provoz ND odpovídající počet zařízení, je oprávněn stanovit výjimky z jejich nasazení na vozidla ND provozovaná ve standardu ND-X.

### Informační materiály

Ve vozidlech provozovaných ve standardu ND-IDS není povoleno žádné informační materiály vylepovat nebo jiným způsobem upevňovat na okna nebo jiné součásti vozidla. Jakékoli informační nebo reklamní materiály mohou být ve vozidlech vyvěšeny pouze v informačních vitrínách. Toto ustanovení se nevztahuje na materiály rozdávané řidičem.

U případě výluk delších než 3 měsíce je KORDIS oprávněn požadovat vybavení vozidla sadou informačních materiálů umístěných do informačních vitrín určených pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK umožňujících vyvěšení 4 ks letáků A3 naležato.

### Klimatická a světelná pohoda vozidel

Technický stav vozidel musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo.

Řidiči jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5° C.

Dopravce je povinen udržovat topení vozidla v řádném a funkčním stavu. Vozidlo bez funkčního topení nesplňuje podmínky pro nasazení na spoje IDS JMK a musí být neprodleně vyřazeno z provozu s cestujícími.

Pokud je vozidlo vybaveno systémem pro chlazení prostoru cestujících, musí být toto zařízení zapojeno, pokud vnější teplota dosáhne minimálně 22 ºC. Teplota interiéru vozidla nesmí při použití tohoto zařízení poklesnout pod 22 ºC.

Vozidla nevybavená systémem pro chlazení prostoru pro cestující musí mít minimálně 3 okna s ventilačními otvory vysokými minimálně 15 cm a délce přes převážnou šířku jednoho segmentu okna. Výjimky může povolit KORDIS na období nejdéle 2 měsíců.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující. V místech bez veřejného osvětlení lze na nezbytnou dobu vypnout hlavní osvětlení prostoru pro cestující a použít nouzové osvětlení. Při stání v zastávce musí být opět zapnuto hlavní osvětlení.

Nevyžaduje se vybavení vozidel záclonkami.

### Vnější nátěr vozidel

Vozidla ND musí být buď na čele vozidla nebo na jeho pravém boku v přední části označena logem IDS JMK o formátu minimálně A5. Výjimky z tohoto ustanovení a vzhled loga určuje KORDIS.

### Uspořádání sedadel

Sedadla ve vozidlech ND musí být alespoň v místě sedáku vyrobena z měkčeného plastu nebo být polstrována. Nesmí být použita sedadla vyrobená z tvrdého plastu potaženého látkou.

### Akustický informační systém

Vozidla provozovaná ve standardu ND-IDS musí být vybavena KORDIS certifikovaným akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače, toto musí být funkční a sdělovat správné a aktuální informace.

### Elektronický vizuální informační systém – vnitřní

Pokud je vozidlo náhradní dopravy vybaveno v interiéru LCD monitory, musí zobrazovat informace přebírané z palubního počítače nebo musí být tyto monitory vypnuté.

## Informování o výlukách

Informace do médií o výlukách a změnách v dopravě poskytuje Objednatel a/nebo KORDIS, Dopravce je k tomu oprávněn výhradně s předchozím souhlasem Objednatele či KORDIS.

Dopravce zveřejní výlukový jízdní řád pro cestující na informačních plochách nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením výluky. Dopravce zveřejňuje jízdní řád dodaný KORDIS i v tom případě, že obsahuje i vlaky jiných dopravců nebo jiných objednatelů.

Výlukové jízdní řády včetně grafické podoby a příslušné informační materiály pro cestující jejichž autorem není KORDIS, jakož i jejich distribuci schvaluje KORDIS. Dopravce je na základě žádosti KORDIS povinen zajistit distribuci informačních materiálů Vlakovým doprovodem ve Vlacích.

Dopravce je povinen předávat provozovateli CIS (celostátní infomační systém o jízdních řádech) správné informace o výlukách, dopravních opatřeních vč. označení linek Náhradní dopravy i trasy jednotlivých spojů byly shodně dostupné i v celostátním systému o jízdních řádech a příslušných aplikacích, stejně tak ve vyhledavačích včetně aplikací Dopravce, má-li dopravce takové.

Na základě požadavku KORDIS je Dopravce povinen informovat cestující o plánovaných změnách v dopravě (např. o nadcházející výluce) pomocí elektronického informačního systému ve vozidle (akutistický informační systém, případně i vizuální informační systém). Obsah, formu a četnost podávané infomrace stanovuje KORDIS.

V průběhu platnosti dopravních opatření, při kterých dochází ke změně v trase Vlaku (např. přestup na náhradní dopravu, jízda do jiné stanice, mimořádné zastavení pro nástup a výstup při výlukách, mimořádnostech nebo krátkodobých změnách jízdního řádu apod.) je Dopravce povinen informovat cestující o změnách pomocí elektronického informačního systému ve vozidle (akutistický informační systém, případně i vizuální informační systém). V případě plánovaných změn Dopravce konzultuje s KORDIS obsah, formu a četnost podávaných informací.

Dopravce je povinen zajistit, aby veškeré informační materiály vydávané nebo jinak zveřejňované v souvislosti s výlukami jím samým nebo jeho smluvními dopravci byly předem odsouhlaseny KORDIS.

## Minimalizace výlukové činnosti

Dopravce vždy včas uplatní u Provozovatele dráhy (po odsouhlasení KORDIS) požadavky na kumulaci výluk se shodným či obdobným dopravním opatřením a naopak požadavky na zabránění současného konání výluk, jejichž negativní dopady se umocňují.

## Součinnost dopravce

Dopravce je povinen poskytnout KORDIS součinnost při přípravě Požadavku i v následném procesu tvorby výlukových opatření a také v průběhu jejich platnosti.

Dopravce má povinnost zajistit přizvání Objednatele a KORDIS k jednáním s Provozovatelem dráhy. V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen svolat jednání s Provozovatelem dráhy a případně i s dalšími subjekty s účastí KORDIS.

Dopravce spolupracuje při přípravě výlukových opatření s ostatními dopravci zapojenými do IDS JMK, mimo jiné pod smlouvou jiného kraje nebo pod objednávkou státu s cílem vytvoření koordinovaných dopravních opatření, a unikátního označení linek Náhradní dopravy.

# Standard GARANCE NÁVAZNOSTÍ, ČEKACÍch DOB a dispečerského řízení

## Garance návazností IDS JMK

Základní pravidla návazností a dispečerského řízení jsou řešena dokumentem Garance návazností IDS JMK, který je přílohou 1 TPSŽ, kde jsou specifikovány povinnosti jednotlivých pracovníků dopravců a definovány postupy při výlukové činnosti, dlouhodobých omezeních v dopravě a při mimořádnostech v dopravě.

Garance návazností IDS JMK - příloha 1 TPSŽ je zpracovávána a upravována KORDIS při současném dodržení ujednání uvedených v TPSŽ. Je zveřejněna na webových stránkách KORDIS pro dopravce a její změny zasílá KORDIS dotčeným dopravcům elektronickou poštou nebo písemně na adresu kontaktní osoby. Po prokazatelném obdržení dokumentu (tzn. potvrzení o doručení emailu na server příjemce nebo převzetí doporučené zásilky od pošty) je dopravce podle nového znění povinen postupovat do 1 měsíce (v případě služebních jízdních řádů do 5 dnů před začátkem platnosti) od nahlášení KORDIS, pokud není dohodnuto jinak.

## Centrální dispečink IDS JMK

CED je provozován KORDIS. Jeho úkolem je dozorovat a podporovat bezproblémový provoz na všech linkách IDS JMK, zejména dohlížet na dodržování návazností mezi spoji. Pravomoci CED vůči Dopravci jsou stanoveny níže. CED je vybaven softwarovým systémem CEDRIS vyhodnocujícím polohu vozidel a automaticky informujícím strojvedoucí, řidiče vozidel, výpravčí a dispečery o případném zpoždění přípojů nebo navazujících spojů.

Všichni dopravci v IDS JMK musí být vybaveni správně nastavenými systémy umožňujícími sledování polohy jejich vozidel v reálném čase (např. RIS, MSP, CDS) plně kompatibilními se systémem CEDRIS. Tyto systémy musí umožňovat předávání dat o poloze, příjezdu do zastávky a odjezdu ze zastávky do CED a přebírání pokynů z CED k opoždění odjezdů vlaků a dalších pokynů.

V případě železniční dopravy je Dopravce povinen zajistit automatizované předávání informací do CED o předpokládaných odjezdech ze zastávek (pokud budou odlišná proti jízdnímu řádu (zejména předpokládané opoždění odjezdů) a dále čísel nástupišť (pokud mu budou známa).

Údaje o jízdních řádech, aktuální poloze vozidel, skutečných a předpokládaných odjezdech a příjezdech a další provozní parametry jsou Objednatel a KORDIS oprávněni bez omezení zpracovávat, uchovávat a předávat třetím stranám.

## Dispečink Dopravce

Dopravce musí disponovat vlastním dispečinkem (DID) pro operativní řízení provozu.

Dopravce je povinen v době 15 minut před prvním odjezdem svého Vlaku zařazeného do IDS JMK a dále po celou dobu provozu svých Vlaků v daném dni zajišťovat provoz Dispečinku Dopravce (DID). V době od 23:30 do 04:00 lze tuto povinnost zajistit formou pohotovosti.

DID musí mít pravomoc rozhodovat o případných operativních změnách v provozu Vlaků ve vztahu k Provozovateli dráhy i provozním zaměstnancům Dopravce, nasazení vozidel, provozního personálu Dopravce, alternativních způsobech dopravy, objednávce náhradní dopravy, dočasně nezbytných úpravách tarifních podmínek ve Vlacích a také ve vlacích Dopravce a o kompenzacích pro cestující dle platné legislativy a Smlouvy.

DID musí disponovat hardwarovým a softwarovým vybavením pro podporu operativního řízení železniční dopravy a pro rutinní datovou komunikaci vůči Provozovateli dráhy splňující náležitosti na datovou výměnu standardu TAP TSI[[1]](#footnote-1) dle příslušné směrnice Provozovatele dráhy a pro rutinní datovou komunikaci vůči KORDIS. Pro všechny traťové úseky s provozem Vlaků musí software umožňovat on-line monitoring provozní situace, vizualizaci provozní situace v podobě grafikonu vlakové dopravy v různých úrovních podrobnosti vč. prognózy vývoje dopravní situace, vizualizaci odchylek od jízdního řádu vč. zdůvodnění (v grafikonovém i tabulkovém zobrazení), vizualizaci omezení provozu (výluk, mimořádností v dopravě). Dopravce je povinen zabezpečit, aby v každé provozní situaci byly zobrazovány všechny zavedené vlaky (tedy všechny vlaky všech druhů a dopravců) s možností jejich filtrování uživatelem. Tato podmínka neplatí, pokud Provozovatel dráhy prokazatelně odmítne provozní data ostatních dopravců poskytovat (za odmítnutí se nepovažuje poskytování dat za úplatu).

Kromě provozní situace v aktuální provozní den musí být umožněno zobrazovat splněný grafikon ve zvoleném časovém úseku alespoň 90 dní zpětně. Software musí dále umožňovat zobrazení aktuálně nasazených vlakových náležitostí na Vlacích (konkrétní vozidla v jednotlivých úsecích, přímý služební telefonický kontakt strojvedoucího a vlakový doprovod) a provádění operativních úprav v jejich nasazení. Dále musí automatizovaně provádět kontrolu předání datových informací vyžadovaných Provozovatelem dráhy před odjezdem Vlaku a v průběhu jeho jízdy (např. aktivace, připravenost, složení vlaku apod.) a umožnit jejich dodatečné zadání a odeslání do systémů Provozovatele dráhy.

Za účelem rychlého řešení mimořádností v dopravě a nepravidelností v provozu musí DID dále disponovat rozhraním umožňujícím rychlé odesílání žádostí o trasu Provozovateli dráhy s možností využití jiné zavedené trasy jako předlohy a s možností přenesením objektů (náležitostí) z jiného vlaku (tedy nikoliv pouze přístupem do webové aplikace Provozovatele dráhy).

DID zpracovává denní hlášení o operativních zásazích do provozu Vlaků s uvedením veškerých podstatných skutečností vč. zdůvodnění (např. nejeté úseky Vlaků, vystavení náhradní soupravy, zavedení náhradní dopravy apod.). V denním hlášení uvede DID také případně nastalé mimořádnosti v dopravě, přičemž uvede popis události, místo výskytu, čas trvání, důsledky pro provoz, přijatá opatření apod. Struktura denních hlášení podléhá souhlasu KORDIS. Denní hlášení předává Dopravce dohodnutým způsobem KORDIS do 12:00 následujícího dne, nedohodne-li se s KORDIS jinak.

## Komunikace mezi dispečinky

Veškeré operativní zásahy s vlivem na provoz Vlaků konzultuje DID s CED.

CED má mimo jiné rozhodující pravomoci v následujících oblastech:

1. odřeknutí Vlaku v případech, kdy se vedení Vlaku vzhledem k výši jeho zpoždění (nebo zpoždění jiného vlaku) stalo bezpředmětným nebo je jeho vedení nežádoucí s ohledem na aktuální dopravní situaci,
2. mimořádné zastavení Vlaků. DID je povinen mimořádné zastavení projednat s Provozovatelem dráhy. V případě kladného stanoviska je Dopravce povinen žádosti CED vyhovět,
3. změnu v pravidelných obratech souprav, vlakového doprovodu nebo strojvedoucích, v křižování nebo sledu Vlaků, pokud tomu nebrání oprávněné důvody na straně Dopravce,
4. operativní úpravy čekacích dob Vlaků na přípojné vlakové i autobusové spoje, mimořádné zajištění přestupní vazby,
5. vedení Vlaku po jiné trase, pokud tomu nebrání oprávněné důvody na straně Dopravce,

V případě zamítnutí požadavku CED je Dopravce povinen zamítnutí písemně odůvodnit a doručit KORDIS do 5 pracovních dnů.

Dopravce je povinen zajistit, aby DID hlásil CED veškeré události s vlivem na kvalitu provozu zejména pak vzniklé problémy – Neschopnosti vlaku, nehody, zpoždění, stejně jako obnovení provozu, a to ve lhůtě zpravidla do 5 minut a nejpozději do 15 minut od zjištění události.

Dopravce je dále povinen zabezpečit přímé kontaktní telefonní číslo určené výhradně pro komunikaci CED – DID. Dispečeři DID jsou povinni na příchozí hovor na tomto čísle odpovědět zpravidla do 5 minut a nejpozději do 15 minut zodpovědět dotazy CED.

CED případně informuje DID o událostech s vlivem na Dopravce a konzultuje s DID realizovaná opatření. DID je povinen přenášet obousměrně tyto informace směrem k Vlakovému doprovodu a strojvedoucímu a k Provozovateli dráhy a realizovat opatření k minimalizaci problémů.

DID je povinen zabezpečit na výzvu CED hledání případných ztracených věcí, zvířat nebo osob v konkrétních Vlacích.

Dopravce je povinen zabezpečit, aby měl DID v případě mimořádnosti pravomoci rozhodnout o nasazení pracovníků Dopravce do potřebných lokalit za účelem informování cestujících, a to i za cenu omezení provozu služeb na prodejních místech nebo dočasné redukce (zrušení) obsazení Vlaků Vlakovým doprovodem. Toto rozhodnutí je povinen konzultovat s CED.

DID je povinen postupovat tak, aby při řešení mimořádnosti byla vždy zajištěna výměna informací o situaci a o výhledu řešení mimořádnosti.

Dopravce je povinen podle možností zajistit a usilovat, aby v informačních systémech byly v případě mimořádné události uvedeny správné informace.

Dopravce je povinen zajistit elektronický informační zdroj, který bude zajišťovat v každém okamžiku aktuální seznam telefonních čísel Vlakového doprovodu a strojvedoucích v daném okamžiku provozovaných Vlaků. Tento seznam musí být dostupný on-line pro CED i DID pro případnou nouzovou komunikaci.

Dopravce je povinen umožnit CED komunikovat se strojvedoucím; to neplatí pro pokyny týkající se technologie a řízení provozu. Jednou z možností je odeslání textové výzvy k hovoru s CED na telefon strojvedoucího, strojvedoucí by CED kontaktoval v čase, kdy by to bylo bezpečné.

Dopravce je povinen seznámit Vlakový doprovod a strojvedoucího s kontaktními telefony na CED a seznámit je s případnými povinnostmi nastavenými v Garancích návazností ve vztahu komunikace s CED.

Telefonní hovory vedené mezi CED a Dopravcem jsou nahrávány a po dobu nejméně 1 měsíce archivovány na straně CED. O rozhodnutích CED vede CED evidenci. Dopravce je povinen předat KORDIS do přílohy 1 TPSŽ telefonní čísla kontaktních osob zodpovědných za řízení provozu a tyto údaje v případě jakékoliv změny aktualizovat.

## Technické vybavení vlaků a dalších systémů Dopravce

Dopravce musí zajistit, aby byly do CED předávány veškeré informace potřebné pří řízení dopravy v IDS JMK.

Dopravce je povinen pro každý Vlak zajistit předávání a přebírání následujících informací:

1. Informace o aktuální poloze všech Vlaků přebíraná ze systémů Provozovatele dráhy a systémů Dopravce;
2. Informace o čísle Vlaku, původním čísle Vlaku (pokud Vlak jede, byť v části trasy pod jiným číslem, např. z důvodu výluky), druhu Vlaku, ID Vlaku, cílové stanici;
3. Informace o aktuální GPS poloze Vlaků v intervalu dlouhém maximálně 6 sekund;
4. Informace o nízkopodlažnosti vlaku / možnosti přepravy vozíčkářů ve vlaku;
5. Informace o příjezdu vlaku do stanice;
6. Informace o odjezdu vlaku ze stanice (aktuální i předpokládané);
7. Koleje a případně nástupiště příjezdu / odjezdu vlaku, pokud jsou k dispozici;
8. Požadavek na vyčkání vlaku na navazující spoj dle jízdního řádu IDS JMK.

Výše uvedené údaje Dopravce předává i pro predikci pohybu Vlaku.

V případě, že KORDIS vyvine aplikaci umožňující komunikace mezi CED a DID, je Dopravce povinen ji nainstalovat na DID a zajistit její využívání dle pokynů KORDIS.

## Postup v případě mimořádnosti v dopravě

Pod pojmem mimořádnost v dopravě se rozumí taková situace, při které dojde k nenadálému omezení v provozu drážní dopravy (nehoda, porucha infrastruktury, porucha vozidla, živelná událost apod.) s rizikem zpoždění Vlaku nad 10 minut nebo jeho odřeknutí nebo k jinému závažnému jevu (např. zásah PČR ve stanici apod.).

V případě mimořádnosti je DID povinen bezodkladně (tzn. do 5 minut od zjištění mimořádnosti v dopravě) informovat CED o situaci a dohodnout se na postupu řešení, přičemž se prioritně postupuje dle pokynů uvedených v příloze 1, jsou-li pro nastalou situaci stanoveny. Po konzultaci s CED provede DID potřebná opatření. V případě změny situace je DID povinen bezodkladně (tzn. zpravidla do 5 minut, nejvýše do 15 minut) informovat CED o této změně.

Personální obsazení DID musí být takové, aby vlivem zahlcení dispečera (dispečerů) Dopravce v důsledku mimořádnosti nedocházelo ke vzniku zpoždění Vlaků nebo náhradní dopravy, pozdnímu předávání informací k operativním opatřením Provozovateli dráhy, provozním zaměstnancům Dopravce a CED nebo pozdní realizaci nutných operativních opatření.

Pověřený zástupce DID s rozhodovacími pravomocemi musí být schopen v případě svolání Krizového štábu KORDIS se do 15 minut připojit k on-line jednání o řešené záležitosti.

Pro následující oddíly platí, že v případě neplánované náhradní dopravy zajišťované záložními autobusy IDS JMK objednává výhradně CED a náhradní dopravu zajišťovanou jinými dopravními prostředky objednává výhradně Dopravce. O tom, zda bude náhradní doprava zajištěna záložním autobusem IDS JMK nebo jinými dopravními prostředky rozhoduje CED.

Při mimořádnostech v dopravě je CED oprávněn požádat o operativní úpravu v turnusech strojvedoucích, Vlakového doprovodu, případně v obězích souprav. Dopravce je povinen takovému požadavku vyhovět, nebrání-li tomu závažné důvody, kterými jsou zejména legislativní důvody. Dopravce je povinen zajistit přepravu strojvedoucích, ev. dalšího provozního personálu náhradním způsobem (osobní automobil, TAXI, jiný vlak apod.) je-li to nutné k zajištění včasné jízdy Vlaku.

Dopravce je povinen zabezpečit školení strojvedoucích tak, aby v případě mimořádnosti v dopravě nebo nepravidelnosti provozu mohl být Vlak veden možnými odklonovými trasami (např. Brno dolní nádraží, Brno-Maloměřice).

## Povinnost opoždění odjezdu vlaku

Dopravce je povinen nastavit takové postupy s Provozovatelem dráhy, které umožní dodržování Garance návazností IDS JMK - příloha 1 TPSŽ.

Dopravce je povinen zajistit předání informace o poloze všech vlaků veřejné osobní dopravy Dopravce integrovaných do IDS JMK do CED, a to v celé délce jejich trasy (tzn. i mimo oblast IDS JMK v rozsahu dohodnutém s KORDIS). V CED jsou tyto informace automaticky vyhodnoceny, porovnány s jízdními řády a předpokládanými časy příjezdů a odjezdů přípojů a navazujících spojů. Pokud systém zjistí, že v některém případě je nutné pozdržet odjezd Vlaku nejdéle o dobu stanovenou v jízdních řádech, vyšle CED požadavek na opoždění odjezdu Vlaku – strojvedoucímu a Provozovateli dráhy.

Dopravce musí zajistit, aby odpovědné složky reagovaly na požadavek opoždění odjezdu odeslaný v předstihu nejpozději 5 minut před pravidelným odjezdem Vlaku a aby byl odjezd daného Vlaku o požadavkem stanovenou dobu pozdržen. Pokud Dopravce nemůže z provozních důvodů tuto smluvní povinnost splnit, musí tuto informaci neprodleně sdělit a zdůvodnit CED.

V případě, že je zapotřebí pozdržet odjezd Vlaku o delší dobu, než vyplývá z jízdních řádů a příručky Garance návazností IDS JMK - příloha 1 TPSŽ, dispečer CED ve spolupráci s DID a Provozovatelem dráhy prověří tuto možnost.

## Pokyny k operativnímu řízení

Při nepravidelnostech a mimořádnostech v železniční dopravě je Dopravce povinen realizovat operativní opatření dle pokynů uvedených v příloze 1 (jsou-li pro nastalou situaci stanoveny). Eventuální odchylný postup je možný pouze po souhlasu KORDIS.

Dopravce je povinen předávat aktuálně platné pokyny k operativnímu řízení také Provozovateli dráhy a dle možností usilovat o to, aby byly k dispozici také zaměstnancům Provozovatele dráhy řídících železniční provoz (např. uvedením v dokumentech Provozovatele dráhy týkajících se operativního řízení provozu).

## Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenky IDS JMK

V případě kalamit, krizových stavů, mimořádností v dopravě a nedodržení návazností má CED právo dát pokyn pracovníkům Dopravce uznávat prodloužené časové platnosti jednorázových jízdenek IDS JMK, případně změny zónové platnosti jednorázových i předplatních jízdenek IDS JMK, případně obdobné změny platnosti dalších tarifů uznávaných ve Vlaku.

## Řešení nedostatku provozuschopných vozidel

KORDIS preferuje řešení nedostatku provozuschopných vozidel primárně nasazením Náhradní soupravy před vypravením neplánované náhradní dopravy.

## Vypravení neplánované náhradní dopravy

Dopravce je povinen vypravit neplánovanou náhradní dopravu za Vlak při výskytu mimořádnosti, neplánované výluky či nepravidelností v dopravě uvedených v příloze 1, kromě případů, kdy vypravení neplánované náhradní dopravy není účelné. Vypravení/nevypravení neplánované náhradní dopravy DID vždy konzultuje s CED, který je zároveň oprávněn vypravení neplánované náhradní dopravy za Vlak Dopravci nařídit. Neplánovaná náhradní doprava může být zajištěna zejména obdobnými dopravními prostředky a způsoby jako Náhradní doprava.

## Součinnost Dopravce

Dopravce je povinen zajistit pracovníkům KORDIS (v rozsahu maximálně 50 osob na různých pracovních stanicích při maximálně 10 otevřených instancích) stejné možnosti monitorovat provoz, vč. možnosti zobrazovat provozní situace alespoň 90 dní zpětně, jako pracovníkům DID.

Dopravce je povinen poskytnout součinnost KORDIS při řešení eventuálních problémů s včasností Vlaků a spolupracovat při návrhu a realizaci eventuálních opatření k operativnímu řízení železničního provozu.

V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen svolat jednání s Provozovatelem dráhy a případně i dalšími subjekty s účastí KORDIS.

# standard dopravních výkonů

## Jízdní řád vydávaný Provozovatelem dráhy

Dopravce je povinen zabezpečit realizaci požadavků Objednatele nebo KORDIS souvisejících s Jízdním řádem vydávaným Provozovatelem dráhy a navazujícími informačními systémy. Kromě požadavků týkajících se tras Vlaků jako takových je Dopravce povinen realizovat i požadavky týkající se označení Vlaků linkou, značek v jízdním řádu, platnosti tarifů IDS, eventuálních názvů vlaků, případných doplňujících informací apod. vč. jejich změn v průběhu platnosti Jízdního řádu, a to do míry stanovené Provozovatelem dráhy.

V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen zabezpečit úpravu dat v Celostátním informačním systému o jízdních řádech.

## Plán řazení vlaků

Dopravce je povinen předložit KORDIS návrh Plánu řazení vlaků, případně jeho změny v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

* do 15 dnů po vydání aktualizovaného návrhu Jízdního řádu;
* do 30 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
* do 15 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Plánu řazení vlaků.

Dopravce je povinen předložit KORDIS Plán řazení vlaků odsouhlasený KORDIS:

* nejpozději 15 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
* nejpozději 5 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Plánu řazení vlaků.

Dopravce je povinen dodržovat aktuálně platný Plán řazení vlaků.

## Oběhy souprav

Oběhy souprav zpracovává Dopravce.Dopravce je povinen předložit KORDIS návrh Oběhů souprav, příp. jejich změny, k eventuálním připomínkám v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

* pro nadcházející Jízdní řád do 31. 7. každého roku;
* do 60 dnů začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
* do 15 dnů před jakoukoliv změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů souprav.

Dopravce je povinen předložit KORDIS Oběhy souprav odsouhlasené KORDIS:

* nejpozději 15 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
* nejpozději 5 dnů před jakoukoli změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů souprav.

Dopravce je povinen dodržovat aktuálně platné Oběhy souprav.

## Oběhy Vlakového doprovodu

V případě, že Objednatel požaduje Vlakový doprovod, zpracuje Dopravce dle požadavků předložených Objednatelem Oběhy Vlakového doprovodu.

Dopravce je povinen předložit KORDIS Oběhy vlakového doprovodu:

* nejpozději 15 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu;
* nejpozději 5 dnů před jakoukoli změnou Jízdního řádu nebo před změnou Oběhů vlakového doprovodu.

Dopravce je dále povinen zajistit KORDIS on-line dostupný elektronický informační zdroj, ve kterém budou v každém okamžiku dostupné plánované oběhy Vlakového doprovodu a rozpis činností v jednotlivých směnách v aktuální provozní den.

## Změny Plánu řazení vlaků, Oběhů souprav a Oběhů Vlakového doprovodu

V průběhu platnosti Jízdního řádu je Dopravce povinen v mezích možností vozidlového parku na základě požadavku Objednatele nebo KORDIS vzneseného nejpozději 7 dnů před požadovanou změnou krátkodobě upravit řazení Vlaků nebo oběhy souprav. Dopravce je oprávněn požadovanou změnu odmítnout z vážného důvodu.

V průběhu platnosti Jízdního řádu je Dopravce povinen na základě požadavku Objednatele nebo KORDIS vzneseného nejpozději 30 dnů před požadovanou změnou upravit Plán řazení vlaků a Oběhy souprav.

V průběhu platnosti Jízdního řádu je Dopravce povinen v mezích možností dostupného Vlakového doprovodu na základě požadavku Objednatele nebo KORDIS vzneseného nejpozději 7 dnů před požadovanou změnou krátkodobě upravit nasazení Vlakového doprovodu (vč. délky směny). Případné změny v průběhu směny Vlakového doprovodu, které nemají vliv na časové vymezení směny a povinné přestávky, může KORDIS požadovat operativně.

## Přípoje mezi vlaky

Přípoje mezi vlaky (přestupní body, návazné spoje, čekací doby Vlaků, požadavky na přestupní doby apod.) v dopravních bodech na území Jihomoravského kraje stanovujeKORDIS (ve spolupráci s Objednatelem), který je zároveň oprávněn požadavky v průběhu platnosti Jízdního řádu měnit. Dopravce je povinen požadavky KORDIS respektovat a zabezpečit jejich realizaci ve vztahu k Provozovateli dráhy.

Dopravce je povinen předložit KORDIS návrh podkladů pro Provozovatele dráhy zpracovaný dle pokynů KORDIS v následujících termínech (nedohodne-li se s KORDIS jinak):

* nejpozději 15 dnů před termínem Provozovatele dráhy pro ukončení příjmu žádostí o trasu pro osobní dopravu do ročního Jízdního řádu;
* nejpozději 30 dnů před začátkem platnosti nového Jízdního řádu nebo změny Jízdního řádu;

Dopravce je povinen předložit KORDIS podklady pro Provozovatele dráhy odsouhlasené KORDIS a Provozovatelem dráhy do 5 dnů před začátkem platnosti Jízdního řádu, příp. výlukového jízdního řádu nebo jakékoliv změny Jízdního řádu nebo (nedohodne-li se s KORDIS jinak).

Případné jednotlivé požadavky KORDIS na změny v přípojích mezi vlaky během platnosti Jízdního řádu realizuje Dopravce bezodkladně.

Další požadavky týkající se přípojů mezi vlaky jsou uvedeny v příloze 1.

## Informační povinnost dopravce

Další informační povinnosti Dopravce jsou upraveny ve Smlouvě o podmínkách přepravy.

## Součinnost dopravce

Dopravce je povinen v průběhu přípravy a plnění Jízdního řádu spolupracovat s KORDIS a na vyžádání poskytnout KORDIS informace týkající se platného nebo připravovaného Jízdního řádu, parametrů železniční infrastruktury, časových poloh Vlaků, staniční technologie apod.

Dopravce je povinen poskytnout KORDIS potřebnou součinnost při řešení záležitostí souvisejících s  provozem Vlaků.

V případě požadavku KORDIS je Dopravce povinen svolat jednání s Provozovatelem dráhy a případně i dalšími subjekty s účastí KORDIS.

Dopravce není oprávněn realizovat nezveřejněné zastavení Vlaku pro nástup a výstup zaměstnanců Dopravce, Provozovatele dráhy nebo jiných subjektů bez souhlasu KORDIS, vyjma ojedinělých případů např. v důsledku mimořádnosti v dopravě.

# Standard odbavení cestujících a prodeje jízdních dokladů

## Tarif IDS JMK a SPP IDS JMK

V souladu se Smlouvou je Dopravce povinen na vlastní náklady vyhlásit a dodržovat platný Tarif IDS JMK a SPP IDS JMK, včetně všech změn a aktualizací. Oba dokumenty jsou mu předány ze strany KORDIS v dohodnutém termínu, nejpozději však 30 dnů před zahájením předprodeje jízdních dokladů (případně před zahájením provozu). Pokud změna tarifu vyvolá potřebu úpravy SW, má Dopravce právo ji realizovat v termínu do 60 dnů od předání podkladů.

Dopravce je povinen nejpozději před zahájením provozu případně před zahájením platnosti tarifů či smluvních přepravních podmínek platných ve Vlacích zajistit seznámení zaměstnanců s těmito dokumenty, v případě potřeby i Vzorníkem jízdních dokladů a se závaznými Výklady tarifů a smluvních přepravních podmínek zasílanými KORDIS.

Výklady tarifů a smluvních přepravních podmínek a Vzorník jízdních dokladů vydává KORDIS dle potřeby.

Bez souhlasu KORDIS není Dopravce oprávněn zajišťovat prodej jízdních dokladů IDS JMK svými aplikacemi ani aplikacemi třetích stran.

V případě zájmu Dopravce o prodej jízdních dokladů IDS JMK aplikací Dopravce nebo třetích stran, pak je tento prodej Dopravce povinen zajišťovat jménem a na účet KORDIS a je povinen za tímto účelem uzavřít příslušnou smlouvu s KORDIS. Náklady s prodejem jdou na vrub Dopravce.

Dopravce je povinen stanovit kontaktní osobu odpovědnou za přebírání informací o změnách tarifů a smluvních přepravních podmínek, která bude konzultovat návrhy tarifů a smluvních přepravních podmínek a která bude zodpovědná za přenesení informací o změnách k provozním pracovníkům.

## Rozšiřování IDS JMK

V případě, že dojde k zahrnutí dalších zastávek a oblastí do IDS JMK, rozšiřuje se do těchto zastávek platnost Tarifu IDS JMK a SPP IDS JMK. Náklady na takové rozšíření nese Objednatel. Objednatel nevylučuje možnost úhrady těchto nákladů jiným subjektem.

## Uznávání jízdních dokladů

Dopravce je povinen uznávat všechny druhy jízdních dokladů IDS JMK vydané dle aktuálně platného Tarifu a Smluvních přepravních podmínek IDS JMK. dle Smlouvy. V případě rozporů či nejasností je Dopravce oprávněn požádat KORDIS o závazný Výklad tarifu.

Dopravce je povinen postupovat v souladu s Výkladem tarifu vydaným KORDIS.

Dopravce nesmí bez souhlasu Jihomoravského kraje pro cesty mezi stanicemi na území Jihomoravského kraje vydávat ani uznávat jízdní doklady vydané v jiném tarifu než tarifu IDS JMK, VDV nebo SJT.

## Prodej jízdních dokladů Dopravcem

### Prodej jízdních dokladů dopravcem

Dopravce je povinen jízdní doklady IDS JMK prodávat jménem KORDIS a je povinen za tímto účelem uzavřít příslušnou smlouvu s KORDIS.

Prodávaný sortiment, technické řešení, rozměry, vzhled a grafické řešení jízdních dokladů stanovuje KORDIS po předchozím projednání s Dopravcem ohledně eventuálního dopadu do nákladů Dopravce. Dodatečné náklady mohou vyplynout pouze z řešení, které je odlišné od stavu platného ke dni uzavření Smlouvy. Pokud požadovaná změna nevyvolá dodatečné náklady Dopravci, je Dopravce povinen tyto požadavky akceptovat.

### Pravidla prodeje jízdních dokladů u Vlakového doprovodu

V případě, že je ve Vlaku přítomen Vlakový doprovod na základě požadavku Objednatele, je Dopravce povinen zajistit prodej jízdních dokladů dle Smlouvy, a současně je povinen:

* projednat a získat souhlas KORDIS s grafickým řešením, bezpečnostními prvky, použitým druhem papíru, způsobem evidence jízdních dokladů a předáváním podkladů o jejich prodeji; bezpečnostní prvky a druh papíru odpovídající standardu SJT jsou akceptovány;
* vybavit Vlakový doprovod odpovídajícím prodejním zařízením dle čl.9.7.4;
* po dobu trvání Smlouvy zapůjčit KORDIS 2 ks prodejního zařízení v plné verzi v režimu zácvik k ověřování jeho funkčnosti a správnosti dat;
* akceptovat platby bankovními kartami;
* zajistit spolehlivé ověřování nároku na slevu při prodeji jízdních dokladů;
* na vyžádání KORDIS předat vzorové tisky jízdních dokladů;
* zajišťovat další činnosti Vlakového doprovodu dle článku 5.11 poslední odstavec TPSŽ, zejména provádění přepravní kontroly.

Po projednání s Dopravcem a vyřešení logistiky má KORDIS právo rozhodnout o redukci sortimentu prodávaných jízdních dokladů nebo o zavedení doplňkového prodeje předtištěných jízdních dokladů např. univerzální jízdenky IDS JMK nebo čipové peněženky.

### Pravidla prodeje jízdních dokladů IDS JMK v prodejních místech

V případě, že Objednatel požaduje zajištění prodeje jízdních dokladů dle Smlouvy v prodejních místech ve stanicích či zastávkách zařazených do IDS JMK, je Dopravce po celou dobu provozu příslušného prodejního místa povinen:

* zajistit prodej jízdních dokladů IDS JMK elektronickým systémem s tiskárnou a automatickou evidencí prodeje. Systém musí umožnit tisk papírových jízdních dokladů vlastním zařízením ve dvou formách:
  + jako jízdní doklady určené k následnému označení ve validátorech o rozměrech 51 x 85 mm, tištěné na papír o gramáži min.100 gsm (ISO 536);
  + jako jízdní doklady s vytištěnou platností, může být použit termotisk i klasický tisk;
* projednat a získat souhlas KORDIS s grafickým řešením, bezpečnostními prvky, použitým druhem a rozměry papíru, způsobem evidence jízdních dokladů a předáváním podkladů o jejich prodeji; bezpečnostní prvky a druh papíru odpovídající standardu SJT jsou akceptovány
* zajistit prodej předtištěných jízdních dokladů stanovených KORDIS - např. univerzální jízdenky IDS JMK případně i čipové peněženky;
* akceptovat platby bankovními kartami;
* zajistit vystavování průkazů a slevových průkazů včetně obalů potřebných pro zakoupení jízdních dokladu;
* zajistit spolehlivé ověřování nároku na slevu při vystavování průkazek a prodeji jízdních dokladů;
* zajistit vyhledání informace o spojení v IDS JMK a po celé ČR vlaky, autobusy i městskými dopravami, pro cestování po IDS JMK je povinné využívání vyhledávače na [www.idsjmk.cz](http://www.idsjmk.cz);
* zajistit poskytování informací o Tarifu IDS JMK, SPP IDS JMK a o tarifních zvýhodněních, o Jiných tarifech a přepravních podmínkách platných ve Vlacích;
* zajistit poskytování informací o mimořádnostech v dopravě, výlukových opatřeních, apod.
* zpracování vratek jízdních dokladů, vrácení jízdného za nevyužité jízdní doklady, vrácení poměrné části nevyužité předplatní jízdenky, vrácení částí neprojetého jízdného v případě mimořádnosti v dopravě dle platných tarifů a smluvních přepravních podmínek, a to i když nebyl problém způsoben Dopravcem a jízdní doklad byl vydán jiným dopravcem IDS JMK;
* zajistit přijímání reklamací, podnětů a dotazů;
* zajistit řešení dalších záležitostí dopravního charakteru.
* zajistit přesné a kontrolovatelné evidence pro sledování spotřeby a zásob průkazek k předplatním jízdenkám a hologramů;
* na vyžádání KORDIS předat vzorové tisky jízdních dokladů;
* zajistit elektronický informační zdroj, který bude v každém okamžiku poskytovat aktuální seznam telefonních čísel provozovaných prodejních míst. Tento seznam musí být dostupný on-line pro KORDIS pro případnou nouzovou komunikaci;
* umožnit KORDIS přímo komunikovat se zaměstnanci prodejních míst – zejména v případech, kdy je třeba poskytnout cestujícím, popř. získat od cestujících informace. Telefonní hovory vedené mezi KORDIS mohou být nahrávány a archivovány u KORDIS;
* předat KORDIS telefonní čísla a emailové adresy kontaktních osob zodpovědných za řízení prodejních míst.

## Požadavky na prodejní, kontrolní a evidenční systém Dopravce

1. Veškeré Dopravcem prodávané jízdní doklady musí mít přiděleny unikátní evidenční číslo a musí být automaticky evidovány. Pokud jde o jízdní doklady prodávané formou přímého tisku, musí se evidovat minimálně druh dokladu, cena, DPH, způsob platby, unikátní evidenční číslo, místo prodeje, prodejce, datum, čas a další skutečnosti dohodnuté mezi Dopravcem a KORDIS a odsouhlasené KORDIS. U dokladů předtištěných se eviduje pouze druh, cena, DPH, místo prodeje, způsob platby, prodejce, datum, čas.
2. Zařízení umožňující prodej jízdenek musí být přizpůsobeno výše uvedeným požadavkům a musí být chráněno před možností neoprávněné úpravy dat ze strany personálu nebo třetích subjektů.
3. Jízdní doklady vydávané formou přímého tisku musí být vybaveny 2D kódem umožňujícím načtení při externí kontrole. Obsahem kódu budou minimálně unikátní evidenční číslo, informace o druhu jízdenky, ceně a tarifní informace vztahující se k jízdence. Přesné požadavky, zejména obsah, velikost, druh 2D kódu, šifrování, definuje KORDIS při zavádění systému Dopravcem.
4. Datové výstupy z prodejních systémů musí být realizovány ve formě a rozsahu dle požadavku KORDIS definovaného při zahájení přípravy těchto systémů. Zejména musí být realizovány v souladu se Smlouvou o podmínkách přepravy. Datové výstupy musí obsahovat i údaje o čase a místu prodeje jízdního dokladu.
5. KORDIS má právo na přístup k údajům o všech jízdních dokladech prodaných ve Vlacích a k údajům o elektronických akceptacích jízdních dokladů ve Vlacích. Dopravce má povinnost tyto údaje evidovat, zpracovat a ve strojově čitelné podobě předávat na výzvu KORDIS. Údaje o provedených kontrolách dokladů IDS JMK je pak povinen předávat on-line do systému DZC provozovaného KORDIS včetně informace o úspěšnosti kontroly a informace o tom, zda byla provedena pouze off-line kontrola nebo i on-line kontrola. Pro každý jízdní doklad musí být předán údaj minimálně v rozsahu uvedeném v bodě 1.
6. Všechny jízdní doklady v IDS JMK vydávané Dopravcem musí na sobě nést ochranné prvky odsouhlasené KORDIS.
7. Pro zvýšení účinnosti ochrany jízdních dokladů proti zneužití Dopravce učiní taková organizační opatření, jejichž výsledkem bude přesná a kontrolovatelná evidence a sledování zásob a spotřeby kotoučků pro tisk jízdenek, jízdenek, průkazek k předplatním jízdenkám a holografických známek aj.
8. Dopravce je povinen předat KORDIS informace o způsobu zabezpečení výše uvedených materiálů. KORDIS je v případě zjištění jejich nedostatečné ochrany oprávněn omezit, popř. zakázat dopravci prodej jednotlivých jízdních dokladů.

Tyto požadavky musí splňovat i případný prodejce pověřený Dopravcem k prodeji jízdních dokladů dle této smlouvy.

## Přepravní kontrola

### Přepravní kontrola vykonávaná KORDIS

KORDIS je oprávněn ve Vlacích na území IDS JMK provádět přepravní kontrolu.

V takovém případě platí pro provádění přepravní kontroly následující pravidla:

Na KORDIS přechází práva, která subjektu provádějícímu přepravní kontrolu v budoucnu vzniknou v souvislosti se zjištěním osob, které porušují platné tarify a smluvní přepravní podmínky, a dále osob cestujících bez platného jízdního dokladu, jako zejména nárok na dodatečné zaplacení jízdného a přirážky k jízdnému ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, tarifů či smluvních přepravních podmínek, případně dalších částek z tohoto plynoucích.

Tato práva vůči uvedeným cestujícím přechází na subjekt provádějící přepravní kontrolu okamžikem zjištění takového cestujícího, tedy okamžitě, kdy ve smyslu příslušných právních předpisů vzniká právo na zaplacení jízdného, přirážky k jízdnému a případně dalších částek, plynoucích z právních předpisů. Postoupení těchto práv je bezúplatné.

Případné vybrané jízdné či doplatky jízdného dle Tarifu IDS JMK včetně DPH jsou třžbou KORDIS.

Vybrané smluvní postihy či další částky za porušení platných tarifů a smluvních přepravních podmínek jsou příjmem KORDIS.

Cestující bez platného jízdního dokladu ve Vlaku se v obvodu IDS JMK považuje vždy za cestujícího bez platného jízdního dokladu IDS JMK a jsou na něj aplikovány sankce a poplatky výhradně dle SPP IDS JMK.

Při provádění přepravní kontroly nemají osoby tuto kontrolu provádějící povinnost se hlásit Vlakovému doprovodu nebo strojvedoucímu.

Osoby provádějící přepravní kontrolu mají pravomoc provádět rovněž kontrolu plnění povinností Vlakového doprovodu, případně strojvedoucího, plynoucích ze Smlouvy. Přesný postup při zjištění závady bude dohodnut s Dopravcem, v případě dostatečného zdokumentování závady např. fotografií nemá osoba provádějící přepravní kontrolu povinnost toto hlásit Vlakovému doprovodu, resp. strojvedoucímu. Při činnosti osob provádějících přepravní kontrolu nesmí dojít k ohrožení bezpečného provozování dráhy a drážní dopravy, musí šetřit dobré jméno dopravce a vystupovat vůči cestujícímu v souladu s čl. 11 TPSŽ.

### Přepravní kontrola vykonávaná Dopravcem

Pokud je na Vlaku přítomen Vlakový doprovod na základě požadavku Objednatele, je povinen realizovat přepravní kontrolu nepřetržitě po celou dobu své přítomnosti na Vlaku v celém vlaku, a to následně po uspokojení požadavků cestujících na odbavení a po skončení nezbytných technologických činností. Případně je povinen přepravní kontrolu vykonat i na upozornění - výzvu cestujících, zástupce KORDIS či držitele Kontrolního průkazu IDS JMK.

Dopravce je povinen na výzvu KORDIS zajistit obvykle 1x ročně proškolení všech pracovníků provádějících přepravní kontrolu pracovníky KORDIS z oblasti Tarifu a SPP IDS JMK, a to do 3 měsíců od této výzvy. KORDIS má právo rozhodnout, zda bude školení probíhat jeho pracovníky nebo jej může provést proškolený specialista Dopravce.

Jízdné či doplatky jízdného dle Tarifu IDS JMK včetně DPH vybrané Dopravcem během přepravní kontroly připadající na všechny Vlaky dle Smlouvy se považují za příjem KORDIS. Dopravce je povinen zahrnout tento příjem do měsíčního hlášení o tržbách zasílaného KORDIS ve struktuře definované KORDIS.

Přirážky a postihy udělené Dopravcem je Dopravce rovněž povinen hlásit KORDIS, zůstávají však příjmem Dopravce.

Dopravce je oprávněn pověřit výkonem přepravní kontroly jiný subjekt. V tomto případě se na něj vztahují stejná pravidla, jako kdyby přepravní kontrolu prováděl samotný Dopravce.

Cestující bez platného jízdního dokladu ve Vlaku mezi stanicemi na území Jihomoravského kraje se považuje vždy za cestujícího bez platného jízdního dokladu IDS JMK a jsou na něj aplikovány sankce a poplatky výhradně dle SPP IDS JMK.

### Součinnost Dopravce

Dopravce je povinen poskytnout subjektům provádějícím přepravní kontrolu potřebnou součinnost v souladu s platnými tarify, smluvními přepravními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

V případě pokynu, resp. souhlasu Objednatele k zavedení jiných tarifů a smluvních přepravních podmínek vedle Tarifu IDS JMK a SPP IDS JMK je Dopravce povinen poskytnout potřebnou součinnost pro umožnění výkonu přepravní kontroly společností KORDIS, Objednatelem nebo jím pověřenou osobou.

Pro kontrolu jízdních dokladů jiného tarifu je Dopravce vždy povinen za účelem kontroly jízdních dokladů vybavit KORDIS stejnými kontrolními zařízeními, jaká pro kontrolu jízdních dokladů používají ve vlacích pracovníci Dopravce, v odpovídajícím počtu. Dopravce je dále povinen zajistit proškolení všech pracovníků přepravní kontroly tak, aby mohla být přepravní kontrola vykonávána v plném rozsahu uznávaného sortimentu jízdních dokladů.

### Technické požadavky na kontrolní zařízení pro kontrolu dokladů IDS JMK

Vlakový doprovod či strojvedoucí vykonávající kontrolu nebo prodej jízdních dokladů dle Smlouvy musí být vybaven zařízením v on-line provozu (tzn. on-line v případě dostupnosti mobilní sítě) umožňující načítání dat minimálně rychlostí LTE s neomezeným datovým tarifem případně s datovým tarifem, v němž bude pro jízdní doklady IDS JMK vyčleněno minimálně 30 GB měsíčně, které umožní minimálně následující úkony:

* sledování polohy zařízení pomocí GPS, která musí umožnit automatické přiřazení zařízení do tarifní zóny;
* prodej jízdních dokladů IDS JMK v tištěné podobě, přesný rozsah sortimentu stanoví KORDIS; dopravce je povinen používat k tisku papír s potiskem a ochrannými prvky stanovenými KORDIS;
* prodej jízdních dokladů s přirážkou;
* Objednatel, KORDIS a Dopravce budou usilovat o dosažení zamýšleného cílového stavu plateb bankovní kartou, kterým je možnost platby bankovní kartou v off-line režimu do 500 Kč, kdy není nutné okamžité ověření platby u banky;
* výběr samostatné přirážky k jízdnému;
* kontrolu platnosti 2D jízdenek ve formátu QR, přesná specifikace pro čtení jízdenek bude nastavena před Zahájením provozu;
* automatické on-line stahování dat o cestujících a jejich identifikátorech a k nim přiřazeným jízdním dokladům z Dopravního zúčtovacího centra (dále DZC) provozovaného KORDIS a jejich šifrované zabezpečené ukládání do paměti přístroje. Uložená data musí obsahovat minimálně: fotografie cestujících, jejich jména a příjmení, data narození, jejich identifikátory ve formě tokenů čísel čipové karty a kompletní informace o jimi pořízených jízdních dokladech. Zařízení musí garantovat pro údaje o cestujících IDS JMK rezervovat paměť tak, aby byl systém funkční, maximálně však 24 GB.
* u zařízení aktivně používaných na Vlaku musí stažení dat dle předchozího bodu probíhat v intervalu kratším než 5 minut.
* načtení čísla tokenu (identifikátoru cestujícího) jak z bankovní karty tak prostřednictvím NFC čtečkou bankovních karet standardů VISA a Mastercard obsahující KORDISem definovaný algoritmus pro tokenizaci čísel karet osazený KORDIS definovaným klíčem. Tato čtečka i její SW a předání klíčů KORDIS musí být v souladu s bezpečnostními požadavky PCI DSS a dalšími obou karetních asociací. Současně musí umožňovat dálkové přehrání klíče k tokenizačnímu algoritmu či přidání dalšího klíče tak, aby bylo možné k jedné kartě generovat více tokenů;
* načtení UID karty čtečkou karet standardu Mifare jako identifikátoru cestujícího;
* načtení UID karty a dalších údajů (zejména tokenu cestujícího) NFC čtečkou;
* načtení tokenu cestujícího z 2D kódu s možností vypnutí této funkce;
* na základě údajů ze čteček vyhledat v paměti údaje o platných jízdenkách cestujícího, zobrazit jeho barevnou fotografii a osobní údaje, automaticky vyhodnotit platnost jízdních dokladů; pokud nebude jízdní doklad nalezen v paměti, bude po manuálním potvrzení provedeno on-line ověření v DZC;
* předávat data o výsledcích kontroly pro každý token a o GPS poloze pracovníka při kontrole do DZC samostatně za každého pracovníka;
* uhradit platbu za jízdné a přirážku k jízdnému bankovní kartou standardu VISA a Mastercard;
* uhradit platbu za jízdné a přirážku k jízdnému pro příslušné UID karty se zůstatkem evidovaným centrálně v DZC a dobít tuto elektronickou peněženku;
* vyhledání spojení všemi druhy dopravy v IDS JMK a v ČR, tisk vyhledaného spojení;
* tisk potvrzení o zpoždění;
* tisk vratky;
* otevřenost systému kontrolního zařízení, aby bylo možné instalovat další kontrolní aplikace vyvinuté pro danou platformu a zařízení;
* musí umožňovat více variant tokenizace a automatické prohledávání databáze dle tokenů;
* musí umožňovat rozšíření o Jiné tarify;
* elektronickou jízdenku IDS JMK přiřazenou k bankovní kartě prostřednictvím tokenu nebo Mifare či obdobnému čipu prostřednictvím UID kódu včetně fotografie a dalších údajů o cestujícím musí být zařízení schopno zobrazit být do 2 sekund od přiložení karty / čipu ke čtečce;
* pro načtení fyzické karty, karty v mobilním zařízení prostřednictvím NFC nebo UID čipu musí postačovat jejich umístění na vzdálenost 2 cm od terminálu;
* načítání údajů potřebných ke kontrole musí být možné bez ohledu na přítomnost dalších aplikací v mobilním telefonu využitém pro NFC předání tokenu či UID karty;
* pro případ nenačtení kódu nosiče prostřednictvím čtečky musí zařízení umožnit ruční zadání kódu vystaveného k jízdence a jeho kontrolu vzhledem k interní databázi stejně jako on-line kontrolu napojením na DZC či jiná definovaná rozhraní;
* zařízení musí umožnit paralelní kontrolu jízdního dokladu z více databází – tzn. k jednomu nosiči může být vygenerováno více tokenů dle dopravního systému a zařízení zobrazí současně všechny jízdní doklady k němu přiřazené ve více systémech;
* Dopravce je na výzvu KORDIS do 1 roku povinen zařízení upravit tak, aby byly informace o prodaných jízdních dokladech předávány on-line do DZC (pokud bude dostupný signál) a platba proběhla prostřednictvím systémů KORDIS;
* Dopravce je na výzvu KORDIS do 1 roku povinen zařízení upravit tak, aby splňovalo aktuální požadavky KORDIS na provádění přepravní kontroly a prodeje jízdních dokladů (např. přebírání, odesílání a zobrazování dalších dat z DZC apod.);
* přesné grafické řešení, workflow a front-office zařízení pro prodej a čtení jízdních dokladů IDS JMK a jejich zobrazení personálu bude provedeno po předchozí konzultaci s KORDIS. Dodavatel zařízení je povinen přesné řešení s KORDIS konzultovat.

Dopravce je povinen zajistit na vlastní náklady prodejní aplikaci kontrolního zařízení ve stavu funkčnosti k okamžiku uzavření Smlouvy o veřejných službách a dále veškerý potřebný upgrade a údržbu HW a SW pro provoz výše uvedeného zařízení.

Dopravce je při přípravě řešení kontrolního a prodejního zařízení povinen konzultovat řešení s KORDIS.

Pro účely testování správnosti prodeje a kontroly jízdních dokladů je Dopravce povinen bezúplatně zapůjčit KORDIS 2 ks pracovníky Dopravce aktuálně využívaného prodejního a kontrolního zařízení včetně kompletního SW vybavení a jeho aktualizací v režimu zácvik.

## Umožnění komisionářského prodeje

Dopravce je povinen umožnit prodej jízdních dokladů společností KORDIS případně dalším subjektem pověřeným Objednatelem, kteří budou vystupovat jako komisionáři, a za tím účelem s těmito subjekty mít uzavřenu příslušnou smlouvu.

Pokud je pro zajištění komisionářského prodeje zapotřebí SAM modul nebo souhlas s předáním šifrovacích klíčů dodavateli, je Dopravce povinen potřebné SAM moduly bezúplatně zapůjčit případně udělit souhlas s využitím klíčů společností KORDIS.

# standard vlakového doprovodu a daLších pracovníků dopravce

## Vlakový doprovod

Dopravce je povinen zajistit KORDIS on-line dostupný elektronický informační zdroj, ve kterém budou v každém okamžiku dostupné aktuální a plánované obraty Vlakového doprovodu a rozpis činností v jednotlivých směnách.

Dopravce je povinen zajistit elektronický informační zdroj, který bude KORDIS poskytovat v každém okamžiku aktuální seznam turnusů a telefonních čísel Vlakového doprovodu a strojvedoucích v daném okamžiku provozovaných Vlaků. Tento seznam musí být dostupný on-line pro CED i DID pro případnou nouzovou komunikaci.

Dopravce je povinen vybavit Vlakový doprovod mobilním telefonem umožňujícím instalaci mobilní aplikace pro OS Android ve verzi 11 a vyšší, s paměťovou kartou nebo pamětí využitelnou pro služby IDS JMK o velikosti minimálně 16 GB a fotoaparátem o rozlišení minimálně 8 MB s hlasovým tarifem a datovým tarifem o FUP minimálně 3 GB a vybavit jej na vyzvání KORDIS do 3 měsíců jím dodanou mobilní aplikací včetně proškolení zaměstnanců.

V případě potřeby je CED oprávněn přímo komunikovat s Vlakovým doprovodem (v případě, kdy není vlak obsazen Vlakovým doprovodem, se strojvedoucím) – a to v případech, kdy je třeba poskytnout cestujícím, popř. získat od cestujících informace (zejména pro zajištění přestupních vazeb).

Telefonní hovory vedené mezi CED a Dopravcem jsou nahrávány a po dobu nejméně 1 měsíce archivovány na straně CED. O rozhodnutích CED se vede evidence. Dopravce je povinen předat KORDIS do přílohy 1 TPSŽ telefonní čísla kontaktních osob zodpovědných za řízení provozu a tyto údaje v případě jakékoliv změny aktualizovat.

Objednatel či KORDIS mají právo po předchozí konzultaci s Dopravcem nastavit oficiální pojmenování funkce Vlakového doprovodu. Dopravce je pak povinen ve spojitosti s Vlaky tento pojem používat. Předběžně se předpokládá využívat pojem "průvodčí“.

## Povinnosti Vlakového doprovodu

KORDIS je oprávněn (ve spolupráci s Objednatelem a Dopravcem) zpracovat a nastavit Závazné pokyny pro Vlakový doprovod (dále jen ZPVD), který definuje zejména jeho činnosti a povinnosti. Dopravce je povinen prokazatelně Vlakový doprovod s tímto dokumentem seznámit a zajistit jeho dodržování.

Není-li v ZPVD stanoveno jinak, Vlakový doprovod má povinnost po celou dobu jízdy vlaku včetně pobytu ve stanici zabezpečovat zejména následující činnosti (řazeno dle pořadí důležitosti):

* provádění přepravní kontroly a odbavení cestujících;
* v případě mimořádnosti v dopravě aktivní informování cestujících ve Vlaku osobně či vozovým rozhlasem, nebo dle pokynů CED a DID informování na nástupištích;
* zajištění informačních a poradenských služeb pro cestující (např. vyhledání spojení, doporučení tarifu;
* pomoc při pořízení jízdního dokladu v automatu;
* zajištění přestupních vazeb;
* hlasová a datová komunikace s CED;
* prodej jízdních dokladů a od vyhlášení i prodej čipových peněženek IDS JMK, a to v množství, na kterém se KORDIS a Dopravce dohodnou;
* další informační a poradenské služby;
* dohled nad Vlakem, monitoring vandalismu;
* ve stanicích dle potřeby zajištění nástupu pro dobíhající cestující;
* monitoring závad a jejich hlášení;
* prověření funkčnosti validátoru či automatu na žádost CED nebo DID;
* řešení problematiky skupin, přepravy jízdních kol a handicapovaných osob;
* řešení problematiky ztrát a nálezů;
* provádění přepravní kontroly před nástupem do ND nebo během jízdy v ND dle výlukového pokynu KORDIS;

V případě, že se ve Vlaku nachází funkční automat na jízdenky, je Vlakový doprovod povinen udělit cestujícímu bez platného jízdního dokladu postih v souladu s SPP IDS JMK. KORDIS může nastavit speciální postupy pro určité kategorie cestujících.

V případě mimořádnosti v dopravě (zejména v případě poruchy Vlaku, zastavení mimo stanici), zpoždění Vlaku jak před odjezdem, tak i v průběhu jízdy Vlaku, je Vlakový doprovod povinen nejpozději do 10 minut informovat cestující o vzniklé situaci. V případě potřeby může kontaktovat strojvedoucího, CED, případně jiné dispečinky. Dále je povinen každých dalších 10 minut cestující informovat o vývoji a případně se jim snažit vyhledat jiné alternativy pro dojezd do cíle jejich cesty.

Vlakový doprovod je během jízdy povinen sledovat návazné spoje - tzn. zejména spolupracovat s CED v případě zpoždění Vlaku a dále v přestupních uzlech sledovat, zda proběhl přestup z návazných spojů a zda Vlak neujíždí dobíhajícím cestujícím ze zpožděného přípoje a v případě potřeby přizpůsobit v souladu s předpisy odjezd Vlaku.

Na základě žádosti cestujícího je Vlakový doprovod povinen požádat CED o zabezpečení návaznosti spoje a cestujícímu sdělit výsledek.

Pro komunikaci Vlakového doprovodu a strojvedoucího s CED je příslušné telefonní číslo stanoveno KORDIS.

Vlakový doprovod či strojvedoucí je povinen vyloučit cestujícího z přepravy, pokud cestující přes upozornění nedodržuje Přepravní řád, smluvní přepravní podmínky nebo tarif anebo nerespektuje pokyny a příkazy pověřené osoby. Zejména je vlakový doprovod či strojvedoucí povinen vykonat tento úkon tehdy, pokud jej o to při splnění výše uvedených podmínek výslovně požádají ostatní cestující.

Vlakový doprovod a strojvedoucí musí plynně zvládat komunikaci s dispečery a cestujícími v českém, případně slovenském jazyce.

Výše uvedené činnosti může vykonávat pouze Vlakový doprovod, který je na vlaku přítomen. Pokud není Vlakový doprovod přítomen, nelze tyto činnosti vykonávat.

## Povinnosti strojvedoucího

KORDIS je oprávněn (ve spolupráci s Objednatelem a Dopravcem) zpracovat a nastavit Závazné pokyny pro strojvedoucí (ZPS), které definují postupy při ovládání zařízení pro sledování polohy a komunikaci s CED a další povinnosti strojvedoucího. Dopravce je povinen prokazatelně strojvedoucího Vlaku s tímto dokumentem seznámit a zajistit jeho dodržování.

V případě potřeby je CED oprávněn přímo komunikovat se strojvedoucím, vždy však tak, aby nedošlo ke snížení bezpečnosti provozu.

## Povinnosti řidičů a zaměstnanců dopravců ND

Řidiči autobusů ND jsou povinni:

* mít v souladu s pokyny KORDIS nastaven palubní počítač, případně jiné zařízení pro sledování polohy
* dodržovat časy odjezdů dle jízdního řádu
* dodržovat povinné čekání na přípoje dle jízdního řádu a pokynů elektronických zařízení
* dodržovat trasu spoje
* dodržovat pokyny KORDIS pro příslušnou výluku
* provádět důsledně přepravní kontrolu pokud je tato povinnost nastavena ve výlukovém pokynu
* respektovat pokyny CED
* kooperovat s dalšími pracovníky IDS JMK
* přistavit vozidlo nejpozději 5 minut před odjezdem, pokud není stanoveno výlukovým pokynem jinak
* komunikovat v češtině nebo slovenštině
* dodržovat další pokyny stanovené výlukovými pokyny.

## Chování pracovníků

Pracovníci Dopravce se musí k cestujícím chovat slušně, vstřícně a asertivně, zákazníkům je povinen vykat, vyloučeny jsou hrubé a neslušné výrazy.

Všichni pracovníci Dopravce jsou povinni monitorovat a hlásit závady v provozu, zejména poškození či znečištění majetku Dopravce, Objednatele a KORDIS, zastávek a jejich vybavení, závady v informačních a odbavovacích systémech, závady na straně Provozovatele dráhy. Dopravce je povinen tato hlášení evidovat, předávat odpovědným subjektům k řešení a jedenkrát měsíčně zaslat KORDIS přehled o zjištěných skutečnostech a subjektech, jimž byla událost předána.

Za účelem poradenství, konzultací a případného prověření znalostí je zaměstnanec Dopravce povinen umožnit zaměstnanci KORDIS vybaveného kontrolním průkazem na stanoviště strojvedoucího během pobytu Vlaku ve stanici (zastávce), na stanoviště (do oddílu) Vlakového doprovodu a do vnitřních prostor prodejních míst IDS JMK provozovaných Dopravcem a zajišťujících prodej nebo informování o Tarifu IDS JMK.

## Vzhled pracovníků

Vlakový doprovod a personál zajišťující kontakt s cestujícími musí být oblečen v jednotném stejnokroji.

Stejnokroj musí být vybaven visačkou s údaji umožňujícími identifikaci zaměstnance – tzn. zejména osobním číslem. Visačka musí být při výkonu služby nošena viditelně.

Pod pojmem Stejnokroj se rozumí jednotný úbor na celou postavu složený z níže uvedených součástí:

Stejnokroj se skládá z dlouhých kalhot a košile s dlouhým rukávem. V případě vyšších venkovních teplot lze použít i krátké kalhoty, sukni a košili s krátkým rukávem nebo polokošili s límcem. Kravata není vyžadována. Kalhoty či sukně mohou být z jednobarevné tmavé látky. Stejnokroj může být doplněn sakem, čepicí a dalšími oděvními součástkami, v zimním období pak jednotným kabátem či bundou.

Látka, barva a střih jednotlivých druhů oděvů musí být u Dopravce pro Vlaky shodná. Na košile a halenky se doporučuje umístit logo dopravce.

Dopravce je povinen KORDIS před zahájením provozu na soutěžených spojích předat popis stejnokroje a udržovat tento dokument aktuální.

V mimořádných případech po nezbytně nutnou dobu je povoleno, aby Vlakový doprovod nebyl vybaven stejnokrojem. Zejména se jedná o případy zaškolování nových zaměstnanců. V takovém případě je však povinnost Vlakového doprovodu či Dopravce předem nahlásit, na kterém turnusu či Vlaku se bude podobný pracovník vyskytovat. Takový pracovník musí být vždy vybaven visačkou a páskou na ruce.

## Školení zaměstnanců Dopravce

Všichni pracovníci Dopravce, kteří vykonávají činnost na Vlacích a na prodejních místech – zejména pracovníci ve styku s cestujícími – musí být alespoň jedenkrát ročně proškoleni a prozkoušeni:

* zástupcem KORDIS ze znalostí IDS JMK,
* ze znalostí Jiných tarifů.

Školení i zkoušení je možné provést i korespondenční nebo kombinovanou formou (např. zaměstnanci obdrží informační brožury a následně odpoví na přiložený test znalostí).

Dopravce je povinen vést a nejméně 2 roky archivovat záznamy o proškolení a výsledcích testů svých zaměstnanců o IDS JMK a Jiných tarifů a na požádání je poskytnout KORDIS.

## Bezpečnost cestujících

Dopravce je povinen sledovat a předcházet případným krizovým a konfliktním přepravám se zásahem do Vlaků a ve spolupráci s PČR a KORDIS zajišťovat opatření k zajištění bezpečnosti cestujících.

## Realizační tým Dopravce a jeho komunikace s KORDIS

Dopravce je povinen neprodleně poskytnout KORDIS telefonické a emailové kontakty na členy realizačního týmu a v případě jakékoliv změny neprodleně poskytnout jejich aktualizaci.

Mezi členy realizačního týmu Dopravce patří zejména:

* osoba odpovědná za provozní ekonomiku a smluvní záležitosti (ujeté výkony, smluvní pokuty, smluvní záležitosti apod.).
* osoba odpovědná za technologii dopravy a přepravy (problematika jízdního řádu a objednávky tras ve vztahu k Provozovateli dráhy, oběhy vozidel, plánování směn strojvedoucích, Vlakového doprovodu a dalšího provozního personálu Dopravce, výluková opatření a problematiku Náhradní dopravy, krátkodobé změny v nasazení vozidel a personálu apod.)
* osoba odpovědná za záležitosti tarifu, přepravních podmínek, zveřejňování informací, výlep jízdních řádů, řešení stížností, dotazů a podnětů cestujících na pokyn KORDIS apod.
* osoba odpovědná za dispečink Dopravce (DID)

V rámci poskytování součinnosti jsou Dopravce a členové realizačního týmu povinni bez zbytečného odkladu věcně reagovat na písemné i telefonické požadavky Objednatele a KORDIS a komunikovat slovem i písmem v českém (případně slovenském) jazyce.

# Standard přepravních a Marketingových průzkumů

Dopravce je povinen na vlastní náklady uskutečnit:

* minimálně dvakrát za kalendářní rok 12denní (čtvrtek až pondělí) přepravní průzkum, a to obvykle v měsících duben a říjen;
* minimálně dvakrát za kalendářní rok 9denní (sobota až neděle) přepravní průzkum, a to obvykle v měsících leden a červenec.

Přesné termíny průzkumů musí být v koordinaci s ostatními objednateli odsouhlaseny KORDIS.

Dopravce v průzkumech zjišťuje následující údaje: nástup, výstup a obsazení soupravy po jednotlivých stanicích a zastávkách a eventuálně další závažné skutečnosti (např. mimořádná frekvence cestujících, případně jiné mimořádnosti v dopravě).

Údaje o přepravním průzkumu je Dopravce povinen poskytnout Objednateli a KORDIS, a to do jednoho měsíce od uskutečnění průzkumu v elektronické podobě ve formátu Microsoft Excel s údaji řazenými po Vlacích v podobě primárních dat.

K těmto údajům Dopravce doplní sumární denní frekvence cestujících v zastávkách (nástupy / výstupy) a sumární denní přepravní proudy na Linkách (nástupy / výstupy / přepravní proud dle směrů).

Dopravce je dále povinen ve svých prostorách a všech vlacích provozovaných dle této Smlouvy na území Jihomoravského kraje umožnit realizaci marketingových průzkumů zabezpečovaných KORDIS a poskytnout v tomto ohledu veškerou potřebnou součinnost včetně zajištění bezplatné přepravy ve svých Spojích.

Výsledky všech výše uvedených průzkumů a případná data z automatických sčítačů nejsou obchodním tajemstvím Dopravce a KORDIS je oprávněn je zveřejnit.

Dopravce není povinen přepravní průzkumy provádět, pokud jsou všechna pravidelně nasazovaná vozidla vybavena systémem automatického sčítání cestujících a všechna potřebná data z těchto zařízení jsou předávána KORDIS.

# standard vztahU k zákazníkům

## Přeprava handicapovaných osob a hromadných výprav, ztráty a nálezy

Dopravce je povinen zajistit přepravu handicapovaných osob (zejména vozíčkářů) ve Vlacích k tomu přizpůsobených včetně zajištění obsluhy plošiny ve Vlaku nebo ve stanici, kde je to nutné, resp. možné.

Rezervační systém pro vozíčkáře a handicapované osoby zajišťuje KORDIS. Požadavek na přepravu vozíčkáře v případě nutnosti obsluhy plošiny předá Dopravci v dohodnutém termínu předem. Dopravce zajistí včasně předání informace Provozovateli dráhy, pokud bude nutná změna pravidelné koleje a v objednaném čase zajistí nakládku / vykládku handicapované osoby.

Pokud se Dopravce dozví z jím případně provozovaného vlastního systému pro hlášení přepravy vozíčkářů o požadavku na jejich přepravu, je povinen tento požadavek ihned předat KORDIS.

Komunikace mezi KORDIS a Dopravcem bude probíhat automaticky prostřednictvím dohodnutých datových rozhraní, předpokládá se, že se KORDIS propojí s existujícím systémem CENDIS a Dopravce. V případě, že KORDIS nebude požadovat změnu existujících rozhraní nebo rozšíření o další funkce, náklady na toto propojení nenese ani KORDIS ani Objednatel.

Rezervační systém pro velké skupiny zajišťuje vedle Dopravce i KORDIS. KORDIS rozhodne po dohodě s Objednatelem o případné změně kapacity dotčených Vlaků a sdělí tento požadavek dopravci v předstihu aspoň 7 dní před příslušným datem.

Pokud se Dopravce dozví z jím případně provozovaného vlastního systému pro hlášení přepravy velkých skupin o požadavku na jejich přepravu, je povinen tento požadavek ihned předat KORDIS.

Dopravce je povinen evidovat nahlášené nálezy a předávat informace o nich KORDIS. Na výzvu KORDIS je Dopravce povinen se prostřednictvím vlakového personálu pokusit o nalezení a předání ztracených věcí.

## Propagace a podpora využívání IDS JMK

Dopravce je povinen o všech svých aktivitách v oblasti marketingu ve vztahu k provozování železniční dopravy v rámci IDS JMK informovat KORDIS a realizovat je v souladu s jeho požadavky a záměry.

Dopravce je povinen na žádost KORDIS zabezpečit informování cestujících např. formou rozdávání informačních letáků ve vlacích např. Vlakovým doprovodem a případně umožnit distribuci informačních materiálů vlastními pracovníky KORDIS.

Ve všech případech informování cestujících Dopravcem o dočasných změnách v dopravě a výlukách musí být využita jednotná grafická úprava podle vzoru určeného KORDIS a informační materiál musí být průběžně kontrolován a udržován v čitelném stavu. Netýká se webu Dopravce.

Po ukončení dočasné změny v dopravě nebo při změně jízdních řádů je Dopravce povinen zkontrolovat odstranění všech informačních materiálů vážících se ke změně a uvést stanice a případné jiné informační plochy do stavu odpovídajícímu aktuálnímu vedení linek a jízdním řádům.

V případě nutnosti prověřit oprávněnost stížnosti cestujících je Dopravce povinen dodat své vyjádření ke stížnosti do 10 pracovních dnů od vyzvání KORDIS, na základě žádosti dopravce lze termín prodloužit o dalších 10 dnů.

Dopravce je povinen ve svých informačních materiálech týkajících se IDS JMK a dopravy v Jihomoravském kraji odkazovat vždy výhradně na jednotný informační telefon IDS JMK stanovený KORDIS (ve stavu ke dni 1. 9. 2025 tel. +420 5 4317 4317) a na informační web IDS JMK: [www.idsjmk.cz](http://www.idsjmk.cz).

V případě, že Dopravce vydává vlastní informační materiály vztahující se k provozu regionální dopravy v oblasti Jihomoravského kraje, je povinen vždy informovat o jednotném informačním telefonu a webu IDS JMK dle předchozího odstavce, logo IDS JMK musí být obsaženo ve všech těchto letácích.

Vydávání jízdních řádů linek IDS JMK zajišťuje výlučně KORDIS případně se souhlasem KORDIS i Dopravce.

Veškeré informační materiály vztahující se k dopravě v rámci IDS JMK podléhají schválení KORDIS.

V případě, že Dopravce vydává regionální či celostátní informační časopis určený k distribuci cestujícím, je povinen na vyzvání KORDIS poskytnout plochu o velikosti 1 strany tohoto bulletinu v každém čísle regionálního časopisu a 1 strany 4x ročně v celostátním časopisu.

## Kompenzace cestujícím

Pokud Dopravce bude poskytovat cestujícím v tarifu nebo smluvních přepravních podmínkách platných ve Vlacích kompenzace za zpoždění či odřeknutí vlaků, za nedodržení návazností, nebo za jinou událost, je povinen stejné kompenzace poskytovat všem cestujícím ve Vlacích bez ohledu na využitý tarif.

Nad rámec výše uvedeného, v případě nezajištění dopravy z viny Dopravce - tzn. zejména při odřeknutí vlaku z důvodu poruchy či nedostatku personálu, nedodržení garantované návaznosti nebo nedostatečné kapacity vlaku z důvodu nasazení jiného než plánovaného vozidla či soupravy je Dopravce povinen zajistit pro cestující alternativní dopravu nebo kompenzovat oprávněné náklady za alternativní způsob dopravy (např. taxislužba, privátní automobil) pro každého cestujícího až do výše 500 Kč. Toto odškodné se neuplatní, pokud existovala možnost spojení v rámci IDS JMK do cílové destinace s odjezdem nejpozději 130 minut po původně plánovaném odjezdu.

# Seznam příloh

Příloha 1: Garance návazností

1. Technical Specification for Interoperability relating to Telematics Applications for Passenger Services [↑](#footnote-ref-1)