

Naše značka: OP-2606377/SPI/17/26/326

xxx

Vyřizuje: xxx

Tel.: xxx

E-mail: xxx

Datum: 20. 8. 2026

Odpověď na žádost o poskytnutí informací

Dopravní podnik Ostrava a.s., IČO 619 74 757, sídlem Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava (dále jen „DPO“) obdržel dne 5. 8. 2026 Vaši žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „InfZ“).

ŽÁDOST:

„1) Jaká byla souhrnná doba nečinnosti jízdenkomatů v roce 2025? Odpověď prosím strukturujte rozdělenou na jednotlivé jízdenkomaty. Tedy např. takto:

04 Karolina - stanoviště směr Poruba

doba nečinnosti jízdenkomatu v roce 2025: 1005 minut

2) máte k dispozici online dohled nad jízdenkomaty, takže se o poruše ihned dozvíte? Nebo jste odkázáni na hlášení od zákazníků?

3) je určena maximální doba pro dojezd technika a zahájení procesu odstraňování závady? Alespoň u nejdůležitějších jízdenkomatů (např. 14- Hlavní nádraží)?“

ODPOVĚĎ:

Ad 1) DPO nemá k dispozici souhrnnou informaci o celkové době nečinnosti jednotlivých jízdenkomatů za rok 2025. V části žádosti týkající se souhrnné doby nečinnosti jednotlivých jízdenkomatů za rok 2025 proto bude žádost vyřízena samostatným rozhodnutím o částečném odmítnutí.

Ad 2) Ano, DPO má k dispozici systém vzdáleného dohledu, tzv. backoffice, který monitoruje provozní stavy jednotlivých jízdenkomatů, včetně časových značek zaznamenaných událostí. Prostřednictvím tohoto systému jsou příslušní pracovníci informováni o poruchových a dalších provozních stavech jízdenkomatů neprodleně po jejich zaznamenání systémem.

DPO proto při zjišťování poruch jízdenkomatů není odkázán pouze na hlášení zákazníků. Pracovníci údržby provádějí rovněž pravidelné kontroly zařízení a mají k dispozici prostředky umožňující vzdálený přístup k informacím o aktuálním provozním stavu jednotlivých jízdenkomatů.

Pro úplnost DPO uvádí, že systém vzdáleného dohledu zaznamenává jednotlivé provozní a poruchové stavy zařízení včetně příslušných časových údajů. Nevytváří však souhrnný ukazatel celkové doby nečinnosti jednotlivých jízdenkomatů za zvolené období, jak je uvedeno v odpovědi k bodu 1 žádosti.

Současně platí, že ani průběžný vzdálený dohled nemůže zcela vyloučit vznik poruchy v okamžiku zahájení nebo provádění konkrétní transakce. Jízdenkomat může být před zahájením transakce ve funkčním stavu a k poruše může dojít až během konkrétní operace. Takovou situaci nelze vzhledem k povaze technického zařízení zcela vyloučit ani při průběžném monitorování jeho provozu.

Ad 3) DPO nemá stanovenou obecnou maximální dobu pro dojezd technika k porouchanému jízdenkomatu ani závazný časový limit pro zahájení odstraňování závady u konkrétních zařízení.

V rámci běžné pracovní doby jsou zjištěné závady řešeny průběžně s ohledem na jejich povahu a technický stav zařízení. Nad provozem jízdenkomatů je vykonáván dohled také mimo běžnou pracovní dobu. Pracovníci údržby mají k dispozici systém vzdáleného dohledu, který umožňuje sledovat aktuální provozní stavy jednotlivých zařízení. U vybraných situací umožňuje systém provést vzdálený reset nebo vzdálené odstavení konkrétního zařízení bez nutnosti okamžitého fyzického zásahu technika na místě.

Pro jízdenkomat č. 14 na Hlavním nádraží ani pro jiné konkrétní zařízení není stanovena zvláštní maximální doba zásahu. Z hlediska takto stanovených časových limitů nejsou jednotlivé jízdenkomaty rozlišovány.

xxx