

Ředitelství silnic a dálnic ČR

příspěvková organizace

se sídlem: Na Pankráci 546/56, 140 00 Praha 4

IČ: 65993390

DIČ: CZ 65993390

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

CGI IT Czech Republic s.r.o.

se sídlem Laurinova 2800/4, 155 00 Praha 5

IČ: 62412388

DIČ: CZ62412388

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34304

dále jen „**Technický auditor**“ na straně druhé
(společně dále jen „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne tento

**Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb
(dále jen „Dodatek“)****Článek 1.****Úvodní ustanovení**

- 1.1. Dne 30. prosince 2016 uzavřely smluvní strany Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“), jejímž účelem je zajistit výkon funkce nezávislého znalce, který bude pro Objednatele vykonávat kontrolu účinnosti elektronického systému výkonového zpoplatnění, provozovaného Objednatelem.
- 1.2. S ohledem na skutečnost, že v Příloze č. 1 Smlouvy, obsahující technické podmínky, je uvedeno nesprávné číslování jednotlivých článků, odstavců a bodů, ke kterému došlo administrativním nedopatřením při vyhotovení stejnopisů Smlouvy, uzavírají smluvní strany za účelem nápravy uvedeného formálního nedostatku tento Dodatek, kterým nahrazují znění Přílohy č. 1 Smlouvy opraveným zněním, obsahujícím správné odkazy odpovídající Příloze č. 1 Zadávací dokumentace.

Článek 2.
Základní ustanovení

- 2.1. Znění Přílohy č. 1 Smlouvy, obsahující technické podmínky, se nahrazuje zněním, které tvoří Přílohu č. 1 tohoto Dodatku, a to s účinností ke dni uzavření Smlouvy.
- 2.2. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají tímto Dodatkem nedotčena.

Článek 3.
Závěrečná ustanovení

- 3.1. Tento Dodatek je vyhotoven ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva (2) stejnopisy.
- 3.2. Nedílnou součástí tohoto Dodatku tvoří tato příloha:
 1. Technické podmínky (jde o Přílohu č. 1 Zadávací dokumentace)

V Praze dne 16.2.2017

V Praze dne 19 -01- 2017

Technické podmínky

1. Obecné informace

1.1. Předmět zakázky

Předmětem veřejné zakázky je poskytování služeb nezávislého znalce, který vykonává expertní kontrolu kvalitativních a kvantitativních ukazatelů, týkajících se výběru mýtného na pozemních komunikacích v České republice (dále jen „**Technický auditor**“).

Předmět veřejné zakázky zahrnuje níže uvedené činnosti Technického auditora:

- a) průběžné měření a sběr dat o provozu vozidel, podléhajících výkonovému zpoplatnění, na dálnicích a vybraných úsecích silnic I. třídy se zpoplatněným provozem na území České republiky;
- b) vyhodnocování dat, zejména
 - i. pravidelné průběžné vyhodnocování získaných dat o provozu vozidel za účelem kontroly účinnosti systému výkonového zpoplatnění pozemních komunikací (dále jen „**ESVZ**“),
 - ii. zpracování Závěrečného opravného vyhodnocení účinnosti ESVZ;
- c) průběžné sledování dostupnosti webových služeb ESVZ, poskytujících data z ESVZ externím odběratelům;
- d) vyhodnocování dat za účelem kontroly jakosti služeb, poskytovaných stávajícím poskytovatelem služeb provozu ESVZ (dále jen „**Dodavatel**“) a jednotlivými poskytovateli evropské služby elektronického mýtného, oprávněnými zprostředkovat výběr mýtného na území České republiky (dále jen „**Poskytovatelé EETS**“);
- e) přípravu prováděcího předpisu;
- f) odborné technické, ekonomické a organizační poradenství ve věcech elektronického mýtného (v rozsahu kompetence Objednatele) poskytované pouze na výslovný pokyn Objednatele;

a to za podmínek a s použitím metodických postupů stanovených v těchto Technických podmínkách a ve smlouvě na plnění veřejné zakázky.

1.2. Role Technického auditora

Technický auditor na základě pověření Objednatele vykonává technickou kontrolu (audit) řádného výběru mýtného, který pro Objednatele zajišťuje Dodavatel (konsorcium Kapsch), a kontrolu jakosti služeb poskytovaných jednotlivými Poskytovateli EETS, oprávněnými v budoucnosti zprostředkovat výběr mýtného na území České republiky.

Dodavatel a Poskytovatelé EETS budou smluvně zavázáni k poskytování přiměřené součinnosti v souvislosti s ověřováním rozsahu plnění a kvality jimi poskytovaných služeb.

Technický auditor bude mít na základě pověření Objednatele následující práva a povinnosti:

- a) právo být seznámen se všemi informacemi, týkajícími se předmětu kontroly,
- b) právo požadovat a obdržet od Dodavatele a Poskytovatelů EETS data, výsledky zpracování dat a další informace zpracovávané v elektronických mýtných systémech, včetně systémových, databázových a aplikačních logů,

- c) právo uživatelského přístupu k analytickým nástrojům datového skladu kontrolovaného systému Dodavatele,
- d) právo přístupu do objektů Dodavatele za účelem výkonu kontrolní činnosti,
- e) povinnost zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti s výkonem činnosti Technického auditora dozvěděl, kromě těch, které jsou veřejně dostupné
- f) povinnost chránit před neoprávněným použitím veškeré informace, které obdržel v souvislosti s plněním svých povinností od Dodavatele, a to bez ohledu na formu, v níž takové informace obdržel,
- g) povinnost předkládat Objednateli pravidelné zprávy o výkonu kontrolní činnosti a svých zjištěních,
- h) povinnost dodržovat veškeré obecně závazné předpisy v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci.

Dodavatel a Objednatel mají právo být přítomni při provádění kontrol Technickým auditorem, který musí přítomnost pověřených pracovníků umožnit.

Veškeré získané záznamy a data jsou výhradním vlastnictvím Objednatele, který je bude oprávněn použít k jakémukoliv účelu a případně je též poskytnout třetím subjektům. Technický auditor není oprávněn získané záznamy a data sám zpracovávat k jiným účelům, než k plnění této veřejné zakázky, ani je poskytnout komukoliv jinému než Objednateli.

1.3. Prováděcí předpis

Prováděcí předpis je základním dokumentem, kterým se budou řídit metodické postupy, způsob poskytování, termíny a rozsah poskytovaných služeb. Technický auditor je povinen ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy na plnění této veřejné zakázky zpracovat a předložit Objednateli ke schválení návrh Prováděcího předpisu, který bude vycházet z Návrhu způsobu plnění předloženého v nabídce. Prováděcí předpis podrobněji rozpracuje jednotlivé kapitoly uvedené v Návrhu způsobu plnění.

Prováděcí předpis bude podléhat schválení ze strany Objednatele, který si může k jeho posouzení přizvat nezávislé odborníky. Po jeho schválení Objednatelem se pro Technického auditora stává závazným.

1.4. Časový harmonogram

Služby Technického auditora budou poskytovány ode dne nabytí účinnosti Smlouvy na plnění této veřejné zakázky v termínech a po dobu uvedenou níže:

Předmět veřejné zakázky	Předpokládaný začátek	Konec
dle odst. 1.1. písm. a) výše	1. 1. 2017, nejpozději však od 1. dne druhého kalendářního měsíce, následujícího po dni, kdy Smlouva na plnění této veřejné zakázky nabyla účinnosti	nejpozději do 31. 12. 2019
dle odst. 1.1. písm. b) bod i) výše	1. 2. 2017, nejpozději však od 1. dne třetího kalendářního měsíce, následujícího po dni, kdy Smlouva na plnění této veřejné zakázky nabyla účinnosti	nejpozději do 31. 1. 2020
dle odst. 1.1. písm. b) bod ii) výše	1. 2. 2018	nejpozději do 31. 1. 2021
dle odst. 1.1. písm. c) ZD	1. 1. 2017, nejpozději však od 1. dne druhého kalendářního měsíce, následujícího po dni, kdy Smlouva na plnění této veřejné zakázky nabyla účinnosti	nejpozději do 31. 12. 2019
dle odst. 1.1. písm. d) výše	dle pokynu Objednatele, předpoklad 1. 9. 2017	nejpozději do 31. 1. 2020
dle odst. 1.1. písm. e) výše	návrh ke schválení se předkládá do 14 dnů od uzavření Smlouvy na plnění této veřejné zakázky	
dle odst. 1.1. písm. f) výše	dle pokynu Objednatele	dle pokynu Objednatele, nejpozději do 31. 8. 2020

2. Měření a sběr dat o provozu vozidel

2.1. Technické požadavky na zařízení pro měření a sběr dat o provozu vozidel

Měření a sběr dat provozu vozidel na dálnicích a vybraných úsecích silnic I. třídy se zpoplatněným provozem na území České republiky se bude uskutečňovat výlučně na základě optického snímání projíždějících vozidel. Technické zařízení musí splňovat následující požadavky:

- 1) Zařízení musí být schopné opticky zaznamenat projíždějící vozidla ve všech jízdních pruzích, u směrově nerozdělených komunikací též v obou směrech jízdy.
- 2) Zařízení musí být schopné opticky zaznamenat projíždějící vozidla do rychlostí jízdy min. 160 km/h.
- 3) Kvalita snímku musí umožnit následnou identifikaci průjezdu vozidla a jeho ztotožnění s odpovídající mýtnou transakcí.
- 4) Každý snímek musí být opatřen časovou značkou a elektronickým podpisem.
- 5) Funkce zařízení nesmí být závislá na odlišných světelných podmínkách v denní a noční době.
- 6) Funkce zařízení nesmí být závislá na počasí (vyjma extrémních případů snížené dohlednosti) a musí odolávat působení větru do rychlosti 30 m/s.
- 7) Zařízení musí být zabezpečeno proti zneužití, poškození a krádeži.
- 8) Data (přenášená a ukládaná) musí být zabezpečena proti zneužití šifrováním.
- 9) Sběr dat z měřících zařízení pro vyhodnocení dat se může uskutečňovat v režimu on-line nebo off-line.
- 10) Zařízení musí být konstrukčně uzpůsobeno pro použití v provozu na dálnicích a rychlostních komunikacích, jeho konstrukce musí být k tomuto účelu schválena.
- 11) Zařízení může být stacionární přemístitelné nebo mobilní konstrukce, nebo může být umístěováno na stávajících vhodných konstrukcích nad komunikací (portály, mosty).
- 12) Za umístění zařízení, včetně získání všech potřebných souhlasů a povolení v plném rozsahu odpovídá Technický auditor.
- 13) Zařízení musí splňovat požadavky příslušných obecně závazných předpisů a technických norem.
- 14) Zařízení nesmí žádným způsobem ovlivňovat provoz na komunikaci, a musí být umístěno na vhodném místě takovým způsobem, aby nedošlo k zvýšení bezpečnostního rizika.
- 15) Zařízení nesmí být ovlivňováno provozem na komunikaci.
- 16) Technický auditor je oprávněn krátkodobě použít odstavný pruh na komunikaci za účelem instalace nebo servisu zařízení, přitom je povinen dodržet zákonné podmínky pro zvláštní užívání komunikace a zajistit předepsané dopravně-informační opatření.

2.2. Všeobecné podmínky provádění měření a sběru dat o provozu vozidel

Měření a sběru dat provozu vozidel na dálnicích a vybraných úsecích silnic I. třídy se zpoplatněným provozem na území České republiky bude prováděno podle těchto metodických zásad:

- 1) Vozidla s mýtnou povinností mohou hradit mýtné za užití zpoplatněných pozemních komunikací v České republice:
 - a) přímo prostřednictvím Elektronického systému výkonového zpoplatnění (ESVZ), nebo
 - b) prostřednictvím Poskytovatelů EETS na základě údajů zjištěných ESVZ.
- 2) Měření se bude uskutečňovat v určitých kontrolních bodech, tyto kontrolní body mohou být místa kdekoli na zpoplatněných úsecích pozemních komunikací.
- 3) Měření nesmí být závislé na technologiích provozovaných Dodavatelem a Poskytovateli EETS.
- 4) Měření nesmí být uskutečňováno v jednom bodě po dobu delší než 28 kalendářních dní.
- 5) Měření musí zajistit takový počet vzorků, aby vyhodnocení dat o provozu vozidel za účelem kontroly účinnosti systému výkonového zpoplatnění pozemních komunikací (ESVZ), bylo založeno nejméně na 100 tis. průjezdech vozidel.
- 6) Pod pojmem i -té měření se rozumí měření na vybraném (libovolném) bodě zpoplatněné komunikace a ve zvoleném časovém období nutném pro sběr $(P_{100})_i$ vzorků.
- 7) Vzorek i -tého měření $(P_{100})_i$ musí zahrnovat alespoň x hodnot (optických záznamů), kde $x \geq 100$.
- 8) Vzorek i -tého měření $(P_{100})_i$ se před vyhodnocením dat rozdělí na dílčí podmnožiny:
 - a) vozidla evidovaná v ESVZ $(P_{100})_{Ki}$,
 - b) vozidla evidovaná u některého (n -tého) Poskytovatele EETS $(P_{100})_{E(n)i}$, pro která byl v ESVZ prostřednictvím OBE řádně zaevidován alespoň jeden případ použití zpoplatněného úseku pozemních komunikací v ČR,
 - c) vozidla evidovaná v ESVZ jako vozidla osvobozená od zpoplatnění¹ $(P_{100})_{Xi}$,
 - d) ostatní vozidla (nevidovaná v ESVZ ani u Poskytovatele EETS) $(P_{100})_{Zi}$,přítom platí, že:

$$(P_{100})_i = (P_{100})_{Ki} + \sum_{n=1}^N (P_{100})_{E(n)i} + (P_{100})_{Xi} + (P_{100})_{Zi} \quad (1)$$

¹ § 20 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích

- 9) V případě, že totéž vozidlo je současně evidováno v systému ESVZ, vybaveno aktivní OBU a současně též aktivní OBE Poskytovatele EETS, započítá se do příslušné množiny pouze jednou, a to do množiny $(P_{100})_{Ki}$.

3. Vyhodnocování dat

3.1. Vyhodnocování dat o provozu vozidel za účelem kontroly účinnosti ESVZ

Vyhodnocování získaných dat o provozu vozidel za účelem kontroly účinnosti ESVZ bude prováděno podle těchto metodických zásad:

- 1) Předpokládá se stejná účinnost celého mýtného systému ESVZ při identifikování mýtných transakcí na všech mýtných bodech.
- 2) Požadovaná účinnost předepsání mýtných transakcí nesmí být ovlivněna činností jiných subjektů než Dodavatele ani vlivem extrémních klimatických podmínek.
- 3) Vyhodnocení určí počty vozidel s povinností platit mýtné, která projela i -tým bodem měření v daném časovém úseku $(P_{100})_i$, a to bez ohledu na další parametry jako jsou emisní třídy nebo kategorie vozidla.
- 4) Hodnoceným obdobím je kalendářní měsíc (Měsíc).

3.1.1. Stanovení účinnosti systému výkonového zpoplatnění pozemních komunikací ESVZ

Počet předepsaných mýtných transakcí ESVZ

Ze systému ESVZ se zjistí, kolik mýtných transakcí bylo předepsáno pro i -tý bod měření v daném časovém úseku. Počet předepsaných mýtných transakcí v zjištěných rámci i -tého měření $(P_{100})_{Ki}$ bude stanoven podle vzorce:

$$P_i = P_{1i} + P_{2i} + k \times P_{3i} \quad (2)$$

kde

- P_{1i} je počet automaticky předepsaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBU jednotkou pro i -tý bod měření,
- P_{2i} je počet mýtných transakcí evidovaných na základě uskutečněných doplatků mýtného v průběhu daného období, vztahujících se k i -tému bodu měření
- P_{3i} je počet vozidel s identifikovanou registrační značkou a kategorií vozidla nahlášených mobilnímu dohledu (enforcementu) na prověření plnění mýtné povinnosti v i -tém bodě měření,
- k je koeficient pravdivosti hlášení mobilnímu dohledu (enforcementu) a je stanoven jako:

$$k = \frac{N}{K} \quad (3)$$

kde

K je počet všech vozidel kontrolovaných v hodnoceném období mobilním dohledem (enforcementem) na základě nahlášení podezření z neplnění mýtné povinnosti,

N je počet vozidel kontrolovaných v hodnoceném období mobilním dohledem (enforcementem) na základě nahlášení podezření z neplnění mýtné povinnosti, u kterých bylo takové podezření potvrzeno.

Výpočet účinnosti systému ESVZ

Účinnost systému za dané období bude stanovena jako:

$$E = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{P_i}{(P_{100})_i} \quad (4)$$

kde

n je počet jednotlivých i -tých měření v daném období, a

$(P_{100})_i$ je referenční počet vozidel zjištěný při i -tém měření

3.1.2. Stanovení bonusu nebo malusu pro Dodavatele

Celkové předeepsané mýtné v ESVZ

Skutečnost předpisu mýta za vyhodnocovací období je:

$$M = \sum_{i=1}^n M_i \quad (5)$$

kde

n je celkový počet mýtných úseků

M_i je celkový výběr mýtného na i -tém úseku

Výpočet výše 95% předpisu mýta v ESVZ

Výpočet výše 95% předpisu mýta M_{95} pro určení bonusu/malusu Dodavatele se stanoví podle vzorce:

$$M_{95} = 0,95 \times \frac{M}{E} \quad (6)$$

Výpočet bonusu pro Dodavatele

Bonus B pro Dodavatele vzniká při splnění podmínky $M > M_{95}$ a rovná se:

$$B = \frac{M - M_{95}}{2} \quad (7)$$

Výpočet malusu pro Dodavatele

Povinnost doplatit (malus) vzniká při splnění podmínky $M < M_{95}$ a rovná se:

$$D = M_{95} - M \quad (8)$$

3.2. Závěrečné (opravné) hodnocení účinnosti ESVZ

Závěrečné (opravné) vyhodnocování dat za účelem kontroly účinnosti ESVZ bude prováděno podle níže uvedených předpokladů a metodických zásad:

Předpoklady pro zpracování Závěrečného opravného hodnocení účinnosti ESVZ:

- 1) Předpokládá se, že ve lhůtě 12 měsíců od konce hodnoceného období mohou být uskutečněny doplatky dlužného mýtného.
- 2) Po uplynutí lhůty 12 měsíců od konce hodnoceného období bude znovu vyhodnocena účinnost ESVZ se zřetelem na doplatky dlužného mýtného uskutečněné v této lhůtě.

Opravený počet předepsaných mýtných transakcí

Ze systému ESVZ se zjistí, kolik mýtných transakcí bylo předepsáno pro daný bod měření v daném časovém úseku. Počet předepsaných mýtných transakcí v zjištěných rámci i -tého měření $(P_{100})_i$ bude stanoven podle vzorce:

$$P'_i = P_{1i} + P_{2i} + P'_{2i} + k \times P_{3i} \quad (9)$$

kde

P_{1i} je počet automaticky předepsaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkcí OBU jednotkou pro i -tý bod měření,

P_{2i} je počet mýtných transakcí evidovaných na základě uskutečněných doplatků mýtného v průběhu daného období, vztahujících se k i -tému bodu měření

P'_{2i} je počet mýtných transakcí evidovaných na základě uskutečněných doplatků mýtného ve lhůtě do 12 měsíců od konce hodnoceného období, vztahujících se k i -tému bodu měření

P_{3i} je počet vozidel s identifikovanou registrační značkou a kategorií vozidla nahlášených mobilnímu dohledu (enforcementu) na prověření plnění mýtné povinnosti v i -tém bodě měření,

k je koeficient pravdivosti hlášení mobilnímu dohledu (enforcementu)

Opravný výpočet účinnosti systému ESVZ

Opravená hodnota účinnosti systému za dané období bude stanovena jako:

$$E' = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{P'_i}{(P_{100})_i} \quad (10)$$

kde

n je počet jednotlivých i -tých měření v daném období.

$(P_{100})_i$ je referenční počet vozidel, stanovený podle vztahu (1)

Výpočet bonusu a malusu

Pro výpočet bonusu a malusu na základě výsledku opravného výpočtu hodnoty účinnosti systému ESVZ za dané období se analogicky použijí ustanovení odst. 3.1.2. výše.

4. Sledování dostupnosti webových služeb ESVZ

Povinností Technického auditora bude zajistit trvalý a průběžný monitoring dostupnosti webových rozhraní / webových služeb ESVZ. Rozhraní slouží k poskytování dat z ESVZ jejich odběratelům. Jedná se především o tato rozhraní a jejich dostupnost:

- dostupnost webových stránek platformy Dodavatele pro telematické aplikace (KTP),
- dostupnost rozhraní pro poskytování dopravních informací (OTSI),
- dostupnost webové služby pro poskytování výpisu z historie mýtných transakcí (GetTollTxnHistData).

Technické prostředky, použité k monitorování rozhraní musí umožnit parametrické nastavení konfigurace:

- vzorkovací interval (výchozí nastavení $T_S = 3$ minuty),
- mezní doba odezvy (výchozí nastavení $T_R = 1000$ ms),
- úroveň překročení doby odezvy pro vydání výstrahy (výchozí nastavení: po prvním překročení mezní doby odezvy),
- adresa (URL) kontrolovaného rozhraní,
- adresa(y) elektronické pošty, kam je směřováno zasílání výstražných zpráv.

Technické prostředky (monitorovací systém) musí zajistit opakované kontrolní dotazování na určená rozhraní ESVZ s nastavenou periodou T_S . Dotaz a odezva se zaznamenává do kontrolního logu, a to včetně časové značky a stavové informace, obsahující též případný kód chyby, pokud jej rozhraní ESVZ předává. V případě, že je vyhodnoceno překročení doby odezvy T_R a parametr pro vydání výstrahy, monitorovací systém musí rozeslat emailovou výstrahu na předem určené adresy. Po obnovení dostupnosti sledovaného rozhraní se na tyto adresy rozešle příslušná notifikace.

Technický auditor na základě zaznamenaných dat vyhotoví a Objednateli předá pravidelnou měsíční statistiku výsledků monitoringu a log pořízený monitorovacím systémem.

5. Kontrola jakosti služeb EETS

Předmětem služeb Technického auditora je kontrola jakosti poskytování služeb EETS ze strany jednotlivých Poskytovatelů EETS a kontrola jakosti souvisejících služeb poskytovaných Dodavatelem. Objednatel Technickému auditorovi za tím účelem zpřístupní potřebná data, zpracovaná v ESVZ.

5.1. Kontrola jakosti služeb EETS zajišťovaných Dodavatelem

Technický auditor zajistí kontrolu jakosti služeb EETS zajišťovaných Dodavatelem na základě sledování závazných parametrů Služeb EETS (SLA), definovaných níže. Plnění závazných parametrů Služeb EETS Dodavatel vykáže v pravidelné měsíční zprávě. Vyhodnocení závazných parametrů Služeb EETS bude provádět Technický auditor měsíčně, vždy do patnáctého (15.) dne následujícího kalendářního Měsíce. Není-li tento den Pracovním dnem, pak bude vyhodnocení provedeno nejpozději v poslední předcházející Pracovní den.

SLA	Závazný parametr služeb	Předepsaná hodnota
P-1	<i>(zde nepoužito)</i>	
P-2	Maximální doba na odstranění poruchy technologických prvků EETS, která blokuje hlavní procesy mýtného systému (předpis mýtného, správa mýtných účtů vozidel, registrace vozidel, enforcement)	4 (čtyři) hodiny
P-3	Časový limit pro odeslání (přípravenost dat na straně Dodavatele) detailních podkladů pro fakturaci mýtného (Report Billing Details) Poskytovatelům EETS za předcházející Den	do 12:00 (dvanácti nula nula) hod. následujícího Dne
P-4	Časový limit pro odeslání faktur mýtného (přípravenost dat na straně Dodavatele) (Payment Settlement) Poskytovatelům EETS za předcházející zúčtovací období	do 15. (patnáctého) Dne (včetně) po konci zúčtovacího období
P-5	Časový limit na vyřízení požadavků na technickou a provozní podporu Poskytovatelů EETS; vyřízením požadavku se rozumí taková reakce, která obsahuje věcné pokyny vedoucí k odstranění problému nebo řešení problému Dodavatelem, vyřízením požadavku není pouhé zaevidování požadavku k vyřízení.	90,0 % (devadesát celých nula desetin procenta) požadavků musí být vyřízeno do dvou (2) Pracovních dní, hodnotí se za celý kalendářní Měsíc
P-6	Doba, po kterou budou data k dispozici Poskytovatelům EETS pro jejich opakované zaslání na základě žádosti	min. 14 (čtrnáct) měsíců
P-7	<i>(zde nepoužito)</i>	
P-8	Časový limit pro hromadné rozeslání kontextových dat mýtného (Originating and Providing EFC Context Data and Contractual Information) Poskytovatelům EETS při změně kontextových dat mýtného	do 5 Pracovních dnů poté, co je Objednatel schválí a předá Dodavateli

5.2. Kontrola jakosti služeb Poskytovatele EETS

Kontrola jakosti služeb Poskytovatele EETS bude zahrnovat níže uvedené ukazatele:

- a) míra správných transakcí OBE,
- b) míra incidentů OBE,
- c) počet incidentů, zaznamenaných při výměně dat mezi ESVZ a Back-office Poskytovatele EETS, vzniklých z příčiny na straně Poskytovatele EETS a doba jejich vyřešení,
- d) počet a včasnost vyřešení oprávněných reklamací, uplatněných Dodavatelem nebo Objednatelem vůči Poskytovateli EETS.

5.2.1. Ukazatel míry správných transakcí OBE Poskytovatele EETS

Ze systému ESVZ se zjistí poměr mezi počtem řádně (bezchybně) předepsaných mýtných transakcí k celkovému počtu zpracovaných transakcí m -tého Poskytovatele EETS za sledované období. Ukazatel míry správných transakcí OBE pro m -tého Poskytovatele EETS bude stanoven podle vzorce:

$$Q_m = \frac{P_{1m}}{P_{1m} + P_{4m} + P_{5m}} \quad (11)$$

kde

P_{1m} je počet v ESVZ automaticky řádně (bezchybně) předepsaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBE jednotkou pro m -tého Poskytovatele EETS a sledované období,

P_{4m} je počet v ESVZ automaticky dopočítaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBE jednotkou pro m -tého Poskytovatele EETS a sledované období,

P_{5m} je počet ostatních, v ESVZ neúspěšně zpracovaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBE jednotkou pro m -tého Poskytovatele EETS a sledované období, tedy transakcí, u nichž byla zjištěna chyba (neúplné, nedokončené nebo jinak chybné transakce) a které nebylo možno dopočítat.

Ukazatel odpovídá definici podle CEN ISO/TS 17444-2:2013, ED-CM-TD-4 „TD-TSP Toll Event Detection“

Technický auditor uvede výsledky kontroly ukazatele Q_m v pravidelné Měsíční zprávě za každého Poskytovatele EETS, oprávněného v sledovaném časovém období poskytovat služby na území ČR.

5.2.2. Míra incidentů OBE Poskytovatele EETS

Ze systému ESVZ se pro každého Poskytovatele EETS zjistí poměr počtu zaznamenaných průjezdů vozidel nahlášených mobilnímu dohledu (enforcementu) na prověření plnění mýtné povinnosti k celkovému počtu zpracovaných transakcí a průjezdů vozidel m -tého Poskytovatele EETS za sledované časové období.

Ukazatel míry incidentů OBE pro m -tého Poskytovatele EETS bude stanoven podle vzorce:

$$R_m = \frac{P_{3m}}{P_{1m} + P_{3m} + P_{4m} + P_{5m}} \quad (12)$$

kde

- P_{1m} je počet v ESVZ automaticky řádně (bezchybně) předepsaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBE jednotkou pro m -tého Poskytovatele EETS a sledované období,
- P_{3m} je počet v ESVZ evidovaných průjezdů vozidel s identifikovanou registrační značkou a zjištěnou příslušností k m -tému Poskytovateli EETS nahlášených mobilnímu dohledu (enforcementu) na prověření plnění mýtné povinnosti za sledované období,
- P_{4m} je počet v ESVZ automaticky dopočítaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBE jednotkou pro m -tého Poskytovatele EETS a sledované období,
- P_{5m} je počet ostatních, v ESVZ neúspěšně zpracovaných mýtných transakcí vozidel vybavených funkční OBE jednotkou pro m -tého Poskytovatele EETS a sledované období, tedy transakcí, u nichž byla zjištěna chyba (neúplné nebo jinak chybné transakce) a které nebylo možno dopočítat.

Technický auditor uvede výsledky kontroly ukazatele R_m v pravidelné Měsíční zprávě za každého Poskytovatele EETS, oprávněného v sledovaném časovém období poskytovat služby na území ČR.

5.2.3. Kontrola výměny dat mezi ESVZ a Back-office Poskytovatele EETS

Z provozní dokumentace ESVZ se zjistí, zda v sledovaném období nedocházelo k problémům s předáváním dat mezi ESVZ a Back-office Poskytovatele EETS. Technický auditor vyhodnotí, zda problémy vznikly z příčiny na straně Poskytovatele EETS a zpracuje zprávu za sledované období, ve které uvede druh a příčinu problému, dobu vynaloženou na vyřešení problému a další informace k zjištěnému problému.

Technický auditor uvede výsledky kontroly výměny dat mezi ESVZ a Back-office Poskytovatele EETS v pravidelné Měsíční zprávě za každého Poskytovatele EETS, oprávněného v sledovaném časovém období poskytovat služby na území ČR.

5.2.4. Kontrola řešení reklamací Poskytovatelem EETS

Z provozní dokumentace ESVZ se zjistí počet reklamací uplatněných ve sledovaném období vůči Poskytovatelům EETS, a ověří způsob řešení a dobu nutnou na vyřešení. Technický auditor zpracuje zprávu za sledované období, ve které uvede druh a příčinu reklamace, dobu vynaloženou na vyřešení reklamace a další informace.

Technický auditor uvede výsledky kontroly řešení reklamací Poskytovateli EETS v pravidelné Měsíční zprávě za každého Poskytovatele EETS, oprávněného v sledovaném časovém období nebo v minulosti poskytovat služby na území ČR.

6. Odborné technické, ekonomické a organizační poradenství

Povinností Technického auditora je poskytovat Objednateli na jeho výslovný pokyn odborné technické, ekonomické a organizační poradenství zejména v souvislosti:

- a) se zavedením (implementací změny) rozhraní EETS do ESVZ,

- b) s testováním a implementací Poskytovatele EETS,
- c) s úplným ukončením provozu ESVZ,
- d) s přechodem odpovědnosti za provozování ESVZ na Objednatele nebo třetí osobou,
- e) s řešením ostatních záležitostí, týkajících se elektronického mýtného v kompetenci Objednatele.

Objednatel může požadovat poskytnutí poradenských služeb nad sjednaný rámec.

6.1. Předmět odborného poradenství

6.1.1. Odborné poradenství v souvislosti se zavedením rozhraní EETS do ESVZ

Předmětem služeb Technického auditora je poskytování odborného poradenství v oblasti dopravní telematiky, informačních a komunikačních technologií, procesního inženýrství, informační bezpečnosti, projektového řízení v oblasti informačních technologií, řízení rizik v souvislosti se zavedením rozhraní EETS do ESVZ. Odborné poradenství se poskytuje pouze na výslovný pokyn Objednatele, kterým se stanoví zejména rozsah, obsah a termíny poskytnutí poradenských služeb.

Zavedení rozhraní EETS do ESVZ znamená implementaci změny EETS, která zahrne níže uvedené práce, dodávky a služby realizované Dodavatelem:

1. Návrh a provedení úprav zařízení na komunikacích
 - 1.1. Úprava zařízení mýtných stanic na dálnicích (infrastruktura pro předpis mýtného instalovaná na mýtných a kontrolních branách)
 - 1.2. Úprava zařízení mýtných stanic na silnicích I. třídy (infrastruktura pro předpis mýtného instalovaná na mýtných a kontrolních branách)
 - 1.3. Úprava zařízení pevných kontrolních stanic (infrastruktura tzv. fixního enforcementu instalovaná na kontrolních branách)
 - 1.4. Úprava přenosných kontrolních zařízení (zařízení přenosného enforcementu – pES)
2. Návrh a provedení úprav zařízení pro výkon mobilní kontroly
 - 2.1. Úprava technologického zařízení vozidla mobilní kontroly (mobilního enforcementu – MEV)
3. Návrh a zhotovení rozhraní pro komunikaci s poskytovateli EETS
 - 3.1. Zhotovení a dodávka komunikačního rozhraní Back-office centrálního systému ESVZ, včetně systémové integrace s ostatními moduly centrálního systému ESVZ
4. Návrh a provedení úprav centrálního systému ESVZ
 - 4.1. Úpravy softwarového modulu tMC centrálního systému (Toll Management Centre)
 - 4.2. Úpravy softwarového modulu eMC centrálního systému (Enforcement Management Centre)
 - 4.3. Úpravy softwarového modulu oMC centrálního systému (Operation Management Centre)
 - 4.4. Úpravy systému zákaznických služeb CAC (Customer Attention Centre)
 - 4.5. Dodávka centrálního systému správy důvěryhodných (bezpečnostních) prvků
 - 4.6. Úpravy datového skladu DWH a telematické platformy KTP
5. Návrh a zavedení procesů EETS
 - 5.1. Návrh a zavedení procesů zpracování dat EETS a provozu rozhraní EETS
 - 5.2. Návrh a zavedení procesů pro zkoušení vhodnosti prvků interoperability pro použití

6. Software, licence, zdrojové kódy
 - 6.1. Poskytnutí licencí k standardnímu softwaru
 - 6.2. Poskytnutí licencí a zdrojových kódů k softwaru vytvořenému na zakázku
7. Dokumentace
 - 7.1. Zhotovení Prováděcí dokumentace
 - 7.2. Zhotovení Dokumentace skutečného provedení, vč. aktualizace dokumentů pro atestaci ISVS
 - 7.3. Zhotovení Příruček provozu a údržby
8. Školení pracovníků Objednatele
 - 8.1. Školení pracovníků Objednatele
9. Zkoušky a pilotní provoz EETS
 - 9.1. Dokumentace k provedení zkoušek
 - 9.2. Interní zkoušky Dodavatele
 - 9.3. Akceptační zkoušky
 - 9.4. Komplexní akceptační zkoušky End-to-End procesů
 - 9.5. Pilotní provoz ESVZ v režimu interoperability (EETS), včetně přípravných a následných činností

Odborné poradenství, poskytované podle pokynu Objednatele se může týkat některých nebo všech částí životního cyklu projektu zavedení rozhraní EETS do ESVZ, kterými jsou:

- a) Definice, návrh a vypracování realizační dokumentace projektu,
- b) Realizace
 - i) Implementace změny do centrálního systému ESVZ
 - ii) Provedení úprav zařízení na komunikacích
 - iii) Integrace a zkoušky
- c) Akceptační zkoušky
- d) Pilotní provoz
- e) Vypracování dokumentace skutečného provedení a dokončení projektu

Předpokládaný časový rozsah prací, dodávek a služeb realizovaných Dodavatelem v souvislosti se zavedením rozhraní EETS do ESVZ je **září 2016 – listopad 2017**.

6.1.2. Odborné poradenství v souvislosti s testováním a implementací Poskytovatele EETS

Předmětem služeb Technického auditora je poskytování odborného poradenství v oblasti dopravní telematiky, informačních a komunikačních technologií, procesního inženýrství, informační bezpečnosti, projektového řízení v oblasti informačních technologií, řízení rizik v souvislosti s testováním a implementací Poskytovatele EETS do ESVZ. Odborné poradenství se poskytuje pouze na výslovný pokyn Objednatele, kterým se stanoví zejména rozsah, obsah a termíny poskytnutí poradenských služeb.

Testování a implementace Poskytovatele EETS zahrnuje níže uvedené služby realizované Dodavatelem:

1. Kontrolu splnění podmínek (tzv. „vhodnost pro použití“) Poskytovatelem EETS, především kontrolu dokumentace a certifikace,
2. provedení zkoušek interoperabilního palubního zařízení (dále jen „OBE“) Poskytovatele EETS,

3. provedení integračních testů End-to-End, včetně kontroly procesů správné implementace rozhraní dle normy [ISO 12855:2015], správné implementace rozhraní DSRC a správné implementace procesů EETS na straně Poskytovatele EETS podle podmínek platných pro ESVZ,
4. provedení pilotního provozu Poskytovatele EETS s pomocí malé flotily zkušebních vozidel s testovacími OBE pro prověření správnosti všech End-to-End procesů zajišťovaných Poskytovatelem EETS ve vazbě na ESVZ.

Předpokládaný časový rozsah prací a služeb realizovaných Dodavatelem v souvislosti s testováním a implementací Poskytovatele EETS je **6 měsíců** pro každého Poskytovatele EETS, který má být do ESVZ začleněn.

6.1.3. Odborné poradenství v souvislosti s úplným ukončením provozu ESVZ

Předmětem služeb Technického auditora je poskytování odborného poradenství v oblasti dopravní telematiky, informačních a komunikačních technologií, procesního inženýrství, informační bezpečnosti, projektového řízení v oblasti informačních technologií, ekonomiky a financí, řízení rizik v souvislosti s úplným ukončením provozu ESVZ. Odborné poradenství se poskytuje pouze na výslovný pokyn Objednatele, kterým se stanoví zejména rozsah, obsah a termíny poskytnutí poradenských služeb.

Úplné ukončení provozu ESVZ zahrnuje níže uvedené služby realizované Dodavatelem:

1. Údržba a provoz sítě kontaktních míst v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ, vyřizování požadavků a reklamací poplatníků výkonového poplatku; jde o 15 kontaktních míst s předpokládanou dobou provozu 3 měsíce,
2. údržba a provoz sítě distribučních míst v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ, vyřizování požadavků a reklamací poplatníků výkonového poplatku; jde celkem o 250 distribučních míst s předpokládanou dobou provozu 1 měsíc,
3. údržba a provoz sítě distribučních míst v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ, vyřizování požadavků a reklamací poplatníků výkonového poplatku; jde celkem o 25 distribučních míst s předpokládanou dobou provozu 2 měsíce bezprostředně následující po splnění bodu 2 výše,
4. vytvoření a provoz centrálního sběrného místa v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ pro vyřizování požadavků a reklamací poplatníků výkonového poplatku korespondenčně,
5. údržba a provoz subsystému billingu ESVZ v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ, dokončení fakturace, finanční vypořádání závazků a pohledávek (vč. kaucí a předplaceného výkonového poplatku) a podpora poplatníků výkonového poplatku,
6. Provoz a údržba infrastruktury a zajištění centrálního dohledu ESVZ v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ,
7. údržba a provoz call-centra a web-portálu, vyřizování požadavků poplatníků výkonového poplatku v back-office v období po ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ,
8. konečná inventarizace a předání majetku Objednateli, vč. vypořádání závazků a pohledávek, předání zbytkové agendy Objednateli.

Předpokládaný časový rozsah prací a služeb realizovaných Dodavatelem v souvislosti s ukončením provozu ESVZ je **8 měsíců** ode dne ukončení předpisu výkonového poplatku v ESVZ.

6.1.4. Odborné poradenství v souvislosti s přechodem odpovědnosti za provozování ESVZ na Objednatele nebo třetí osobou

Předmětem služeb Technického auditora je poskytování odborného poradenství v oblasti dopravní telematiky, informačních a komunikačních technologií, procesního inženýrství, informační bezpečnosti, projektového řízení v oblasti informačních technologií, ekonomiky a financí, řízení rizik v souvislosti s ukončením poskytování služeb Dodavatelem s přechodem odpovědnosti za provozování ESVZ na Objednatele nebo třetí osobou. Odborné poradenství se poskytuje pouze na výslovný pokyn Objednatele, kterým se stanoví zejména rozsah, obsah a termíny poskytnutí poradenských služeb.

Ukončení služeb provozu ESVZ zajišťovaných Dodavatelem s přechodem odpovědnosti za provozování ESVZ na Objednatele nebo třetí osobou zahrnuje níže uvedené služby součinnosti realizované Dodavatelem:

1. Součinnost při přípravě dokumentace pro data room ESVZ za účelem technické přípravy Objednatele nebo třetí osoby k provozování ESVZ,
2. součinnost při provedení technické přípravy ESVZ pro provozování Objednatelem nebo poskytování služeb třetí osobou, spočívající ve vyjmutí určitých součástí z ESVZ pro zapůjčení třetí osobě za účelem provedení zkoušek,
3. součinnost při provedení exportu dat ze ESVZ pro nový systém Objednatele nebo třetí osoby,
4. součinnost při inventarizaci majetku, závazků a pohledávek, vč. inventarizace účtů a zůstatků na účtech,
5. součinnost při předání všech součástí ESVZ včetně zajištění uzavření zůstatků na účtech ke dni předání a převzetí ESVZ,
6. zaškolení pracovníků nově vybraného dodavatele včetně zajištění praktické stáže školených pracovníků na pracovištích Dodavatele.

Předpokládaný časový rozsah prací a služeb realizovaných Dodavatelem v souvislosti s přechodem odpovědnosti za provozování ESVZ na Objednatele nebo třetí osobou je **6 měsíců** od výzvy Objednatele.

6.1.5. Odborné poradenství týkající se všeobecně záležitostí v oblasti elektronického mýtného v kompetenci Objednatele

Předmětem služeb Technického auditora je poskytování odborného poradenství v oblasti dopravní telematiky, informačních a komunikačních technologií, procesního inženýrství, informační bezpečnosti, organizace a řízení týkající se elektronického mýtného v rozsahu kompetencí Objednatele. Odborné poradenství se poskytuje pouze na výslovný pokyn Objednatele, kterým se stanoví zejména rozsah, obsah a termíny poskytnutí poradenských služeb.

Objednatel může požadovat poskytnutí poradenských služeb podle tohoto odstavce kdykoliv po dobu účinnosti Smlouvy na plnění této veřejné zakázky.

6.2. Pokyn Objednatele k poskytnutí poradenství

Odborné poradenství bude poskytováno pouze na výslovný pokyn Objednatele. Objednatel je oprávněn před udělením pokynu k poskytnutí poradenských služeb projednat s Technickým auditorem věcný a časový rozsah poradenských služeb, případně ostatní podmínky jejich poskytnutí (např. zajištění podkladů a informací) k čemuž je Technický auditor povinen poskytnout potřebnou součinnost.

Pokyn Objednatele k poskytnutí poradenských služeb bude obsahovat předmět – bližší vymezení účelu, cílů a výstupu služeb, termín jejich poskytnutí a předpokládaný rozsah prací a další relevantní informace.

