

# Příloha č. 2 Dodatku ke Smlouvě o službách

## Technické podmínky Služeb EETS

### Podrobné požadavky na Služby EETS

Služby EETS zahrnují rozšíření rozsahu služeb spojených s provozováním upraveného elektronického systému výkonového zpoplatnění pozemních komunikací, zejména zajištění procesů zpracování dat EETS, provozování, správa a údržba rozhraní pro komunikaci s Poskytovateli EETS, zajištění platebního styku s Poskytovateli EETS, a ověřování vhodnosti prvků interoperability pro použití.

Objednatel stanovil níže uvedené požadavky na služby.

### 1 Zpracování dat a provozní podpora EETS

Předmětem služeb je zajištění procesů zpracování dat a provozní podpory výměny dat s Poskytovateli EETS, včetně řešení problémů (support-desk). Poskytování služeb dle tohoto článku 1 bude zahájeno dnem aktivace prvního Poskytovatele EETS ve smyslu článku 13.3 Dodatku Smlouvy o službách.

Procesy zpracování dat zahrnují minimálně níže uvedené položky. Podrobnosti viz též Příloha č. 1 Dodatku k SoD, „Technické podmínky EETS“, čl. 5.

- S1 Proces správy důvěryhodných objektů, uskutečňovaný manuálně dle potřeby, včetně replikace důvěryhodných objektů do sekundárních úložišť v zařízeních na komunikacích a subsystémech centrálního systému.
- S2 Volitelný proces vydávání certifikátů infrastruktury veřejného klíče (PKI) podle standardu ISO/IEC 9594-8 (X.509v3) v režimu důvěryhodné sítě prostřednictvím privátní certifikační autority Dodavatele dle ISO/TS 19599 (pokud bude toto řešení použito). Uskutečňuje se manuálně, dle potřeby.
- S3 Proces správy dat o Poskytovatelích EETS a smlouvách EETS, uskutečňovaný manuálně dle potřeby, včetně centrální evidence údajů.
- S4 Proces podpory spolupráce s Poskytovateli EETS (support-desk) pro kontinuální sledování a řešení provozních nesrovnalostí a technických problémů při vzájemné výměně dat s Poskytovateli EETS, zejména odstraňování chyb v komunikaci a v předávaných datových souborech. Uskutečňuje se kontinuálně.
- S5 Proces správy kontextových značek mýtného pro ruční vytvoření záznamu o kontextové značce mýtného, včetně jejich replikace do všech zařízení na komunikacích. Uskutečňuje se dle potřeby.
- S6 Kontinuální proces správy mýtných účtů vozidla.
- S7 Kontinuální proces předpisu mýtného na základě údajů předaných z interoperabilních zařízení OBE.
- S8 Proces zpracování detailních podkladů pro fakturaci mýtného (Report Billing Details), provádí se dávkově nejméně jednou denně pro všechny Poskytovatele EETS.
- S9 Proces souhrnné fakturace a vzájemného odsouhlasování fakturace mýtného s Poskytovateli EETS (Payment Settlement), provádí se dávkově, nejpozději na konci zúčtovacího období pro všechny Poskytovatele EETS spadající do daného fakturačního cyklu.
- S10 Proces kontroly přijatých plateb a kontroly úhrady souhrnných faktur mýtného od Poskytovatelů EETS, včetně kontroly dodržování doby splatnosti, prováděný průběžně denně. Proces musí zajistit

odeslání 1. a 2. upomínky podle předem nastavených parametrů a následné zablokování Poskytovatele EETS na výslovný pokyn Objednatele. K zablokování Poskytovatele EETS nemůže dojít automatizovaně, manuální zablokování Poskytovatele EETS je možné pouze s použitím metody „čtyř očí“. ESVZ musí nahlížet na všechna vozidla (přesněji řečeno OBE) určitého zablokovaného Poskytovatele EETS jako na vozidla užívající zpoplatněné komunikace bez platné OBE/OBU.

- S11 Proces zpracování dat pro datový sklad, pro statistiky a následné analýzy provádí se dávkově denně a u vybraných skupin telematických dat (KTP) pro sledování dopravy průběžně.
- S12 Proces administrace kontextových dat mýtného, včetně replikace kontextových dat mýtného do všech zařízení na komunikacích a modulů centrálního systému, provádí se dle potřeby.
- S13 Kontinuální proces správy seznamu zařízení OBE neplatných pro výběr mýtného, tzv. Black-list, včetně replikace dat do všech zařízení na komunikacích a modulů centrálního systému.
- S14 Kontinuální proces kontroly (enforcementu) musí zajistit evidenci incidentů s rozlišením podle Poskytovatelů EETS, pokud je možné Poskytovatele EETS určit.
- S15 Proces automatizované výměny dat s Poskytovateli EETS prostřednictvím Rozhraní BO zajišťující:
- poskytování kontextových dat mýtného (Originating and Providing EFC Context Data and Contractual Information)
  - poskytování detailních podkladů pro fakturaci mýtného (Report Billing Details)
  - rozesílání a odsouhlasování souhrnných faktur mýtného (Payment Settlement)
  - příjem seznamu zařízení OBE neplatných pro výběr mýtného, tzv. Black-listu (Manage Exception List)

## 2 Zajištění provozu technologií pro EETS

Předmětem služeb je provozování, správa a údržba rozhraní pro komunikaci s Poskytovateli EETS a rozšiřujících komponent elektronického systému výkonového zpoplatnění, které tvoří předmět plnění Dodávky EETS. Poskytování služeb dle tohoto článku 2 bude zahájeno dnem následujícím po podpisu Protokolu o převzetí prací ve vztahu k EETS ve smyslu článku 13.2 Dodatku Smlouvy o službách.

Objednatel stanovil následující požadavky na provoz technologií EETS:

- S16 Provoz technologií EETS musí být zajišťován s vysokou dostupností v režimu 7×24×365.
- S17 Dodavatel musí zajistit auditovaný bezpečnostní proces, který bude kontinuálně zajišťovat integritu, důvěrnost a dostupnost dat zpracovávaných rozšířeným mýtným systémem.
- S18 Rozšířený mýtný systém musí provádět všechny operace transparentním a prokazatelným způsobem. Musí být zajištěna prokazatelnost dat, záznamů, informací i algoritmů pro případ reklamace nebo sporu. Každá operace s daty musí být zaznamenána, a to včetně všech identifikačních údajů potřebných pro následný audit zpracování dat.
- S19 Dodavatel musí zajistit proces kontinuálního dohledu na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb rozšířeným mýtným systémem.
- S20 Přístup k aplikacím rozšířeného mýtného systému musí být umožněn pouze oprávněným osobám s přesně vymezeným rozsahem jejich oprávnění na operace a data podle struktury uživatelských rolí, definovaných v projektové a provozní dokumentaci.
- S21 Dodavatel musí zajistit procesy denního zálohování dat a mít připraveny procesy obnovy dat ze zálohy. Záložní kopie budou uloženy zabezpečeným způsobem v jiné lokalitě, než se nachází centrální datové úložiště, vzdálené nejméně 5 km.

S22 Dodavatel musí zajistit odstranění poruchy technologických prvků EETS, která blokuje hlavní procesy mýtného systému (předpis mýtného, správa mýtných účtů vozidel, registrace vozidel, enforcement) nejpozději do 4 hodin od zjištění nebo nahlášení poruchy (parametr služeb P-2).

S23 Dodavatel zajistí v případě poruchy Rozhraní BO výměnu dat s Poskytovateli EETS prostřednictvím náhradního kanálu, např. prostřednictvím serveru FTP s odpovídajícím stupněm zabezpečení, k čemuž musí příslušný Poskytovatel EETS poskytnout potřebnou součinnost.

S24 Údržba a opravy technologií EETS nesmí negativně ovlivňovat provoz na pozemních komunikacích ani výběr mýtného, ledaže by Objednatel nebo příslušný správní orgán vydal Dodavateli dočasný souhlas se zvláštním užíváním pozemní komunikace podle zákona.

S25 Dodavatel musí zajistit plánovanou pravidelnou provozní údržbu technologií EETS za účelem udržení trvalé a stálé kvality poskytování služeb. Tím se rozumí kromě věcí výše uvedených i provozní údržba a administrace softwaru a databází a aktualizace softwarového vybavení a dokumentace.

### 3 Zpracování dat pro kontrolu kvality EETS

Předmětem služeb je zpracování a poskytování dat pro kontrolu jakosti poskytování služeb EETS, a to prostřednictvím rozšíření datových struktur datového skladu (DWH), ke kterému má Objednatel zřízen uživatelský přístup, a předdefinovaných výstupních reportů. Poskytování služeb dle tohoto článku 3 bude zahájeno dnem aktivace prvního Poskytovatele EETS ve smyslu článku 13.3 Dodatku Smlouvy o službách.

S26 Objednatel zamýšlí sledovat a vyhodnocovat vybrané parametry služby jednotlivých Poskytovatelů EETS, povinností Dodavatele je za tím účelem shromažďovat a Objednateli předávat potřebná data (nebo informace) z ESVZ, která zahrnují zejména:

- a) ve vztahu k rozhraní OBE – infrastruktura ESVZ
  - i. transakce OBE v členění podle Poskytovatelů EETS, s rozlišením neúplných, nedokončených, dopočítaných nebo jinak nestandardních transakcí;
  - ii. incidenty OBE v členění podle Poskytovatelů EETS, s rozlišením druhu incidentu;
- b) ve vztahu k Rozhraní BO
  - i. informace o problémech v souvislosti s výměnou dat prostřednictvím Rozhraní BO a způsobu a době jejich vyřešení, např. výpis z logu nebo jiné obdobné evidence;
- c) ve vztahu k zpracování dat v ESVZ
  - i. informace o rozporování denních podkladů pro vyúčtování mýtného (Report Billing Details), způsobu a době jejich vyřešení, např. výpis z provozního deníku nebo jiné obdobné evidence;
  - ii. informace o reklamacích týkajících se souhrnných faktur mýtného (Payment Settlement), způsobu a době jejich vyřešení, např. výpis z reklamačního deníku nebo jiné obdobné evidence;
  - iii. informace o reklamacích týkajících se seznamu zařízení OBE neplatných pro výběr mýtného, tzv. Black-listu (Manage Exception List), způsobu a době jejich vyřešení, např. výpis z reklamačního deníku nebo jiné obdobné evidence;
  - iv. informace o reklamacích uplatněných Poskytovatelem EETS nebo vůči Poskytovateli EETS z jiného důvodu než jsou výše uvedené.

Pro vyloučení pochybností uvádíme, že pokud se v tomto bodě hovoří o „reklamaci“ jde o:

- a) reklamáce Služeb EETS uplatněné Poskytovatelem EETS u Dodavatele, anebo
- b) reklamáce týkající se součinnosti Poskytovatele EETS při poskytování Služeb EETS, které Dodavatel u Poskytovatele EETS uplatnil.

S27 Pro řízení jakosti Služeb EETS zajišťovaných Dodavatelem budou sledovány a vyhodnocovány níže uvedené vybrané parametry služeb:

- a) odstranění poruchy technologických prvků EETS, která blokuje hlavní procesy mýtného systému (předpis mýtného, správa mýtných účtů vozidel, registrace vozidel, enforcement) ve lhůtě stanovené v bodě S22 výše (prokázání např. výpisem z provozního deníku);
- b) dodržení časových limitů pro poskytování jednotlivých typů zpráv prostřednictvím rozhraní BO Poskytovatelům EETS (jde o připravenost dat k odeslání Poskytovatelům EETS);
- c) správnost účtu, symbolů platby a částky při úhradě faktur mýtného Poskytovateli EETS;
- d) technická bezchybnost zveřejnění Objednatelem potvrzených kontextových dat mýtného (Originating and Providing EFC Context Data and Contractual Information);
- e) včasnost vyřízení požadavku na technickou podporu Poskytovatele EETS (prokázání např. výpisem z provozního deníku).

## 4 Podpora platebního styku s Poskytovateli EETS

Služby zahrnují průběžnou kontrolu úhrady souhrnných faktur mýtného od Poskytovatelů EETS a sledování a vyhodnocování dodržování doby splatnosti, včetně sledování přijatých plateb na peněžním účtu v bance prostřednictvím datového rozhraní a jejich párování s fakturami a hlášení nestandardních situací. Poskytování služeb dle tohoto článku 4 bude zahájeno dnem aktivace prvního Poskytovatele EETS ve smyslu článku 13.3 Dodatku Smlouvy o službách.

S28 Kontrola úhrady souhrnných faktur mýtného od Poskytovatelů EETS se provádí průběžně denně v Pracovní dny.

S29 Kontrola úhrady souhrnných faktur mýtného od Poskytovatelů EETS zaměřená na sledování a vyhodnocování doby splatnosti jednotlivých faktur, při překročení doby splatnosti je odeslána postupně I. a II. upomínka a problém se eskaluje na Objednatele.

S30 Kontrola úhrady souhrnných faktur mýtného od Poskytovatelů EETS zaměřená na správnost provedených plateb z pohledu částky, symbolů platby a jejich spárování s fakturou, zjištěné neshody řeší s plátcem prostřednictvím služby podpory (support-desk).

S31 Služby zahrnují kontrolu platnosti bankovní záruky Poskytovatele EETS, stanovený počet dní před jejím vypršením Dodavatel vyzve Poskytovatele EETS k obnovení bankovní záruky.

S32 Služby zahrnují kontrolu dosažení procentuálního limitu bankovní záruky Poskytovatele EETS z pohledu výše pohledávky ve vztahu k výši bankovní záruky, a to ve dvou stupních. Při překročení Dodavatel vyzve Poskytovatele EETS k navýšení bankovní záruky.

S33 Služby zahrnují export dat pro účely právního vymáhání pohledávek za Poskytovateli EETS, jejichž splatnost marně uplynula.

## 5 Ověřování vhodnosti prvků interoperability pro použití

Služby zahrnují vyzkoušení vhodnosti prvků interoperability pro použití pro určitého Poskytovatele EETS. Služby se poskytují pouze na výslovnou výzvu Objednatele.

### 5.1 Testování interoperabilního palubního elektronického zařízení (OBE jednotky)

S34 Služby zahrnují následující práce a činnosti v souvislosti s testováním vhodnosti OBE pro použití v upraveném ESVZ. Věcná kontrola splnění vstupních podmínek pro zařízení OBE na základě předložených dokumentů, například: kontrolu prohlášení o shodě, protokolů o výsledcích laboratorních testů a výsledcích provozních testů. Jde o tzv. zkušební fázi 1 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce.

S35 Provedení individuální zkoušky DSRC rozhraní OBE ve zkušebním (laboratorním) prostředí v podmínkách upraveného ESVZ podle standardu EN 15509:2014, Security Level 1 (součást zkušební fáze 2.1 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce),

S36 Provedení provozní zkoušky DSRC rozhraní OBE na zkušebním místě (polygonu) podle standardu platných pro upravený ESVZ (součást zkušební fáze 2.1 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce),

S37 Vydání Protokolu o průběhu a výsledku Testování vhodnosti OBE pro použití v upraveném ESVZ.

### 5.2 Implementace Poskytovatele EETS

Služby zahrnují níže uvedené práce a činnosti.

S38 Věcná kontrola splnění vstupních podmínek kladených na Poskytovatele EETS na základě předložených dokumentů (jako součást zkušební fáze 2.2 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce).

S39 Integrovaní zkoušky Rozhraní BO podle standardu EN ISO 12855:2015, které se uskutečňují ve zkušebním prostředí upraveného ESVZ (součást zkušební fáze 2.2 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce).

S40 Komplexní End-to-End zkoušky procesů EETS, výměny a zpracování dat EETS, které se uskutečňují ve zkušebním prostředí upraveného ESVZ (zkušební fáze 3 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce).

S41 Pilotní provoz v produktivním systému k ověření End-to-End procesů prostřednictvím omezené flotily zkušebních vozidel. Náklady na zajištění provozu zkušebních vozidel budou věcí Poskytovatele EETS (zkušební fáze 4 dle článku 5.2.2 Přílohy č. 1 Dodatku Smlouvy o dodávce).

S42 Dodavatel provede hodnocení zkoušek vhodnosti prvků interoperability pro použití a pilotního provozu Poskytovatele EETS podle mezinárodních standardů ČSN P CEN ISO/TS 17444-1:2013 Elektronický výběr poplatků (EFC) - Metriky pro posouzení výkonnosti - Část 1: Metriky a ČSN P CEN ISO/TS 17444-2:2014 Elektronický výběr poplatků (EFC) - Funkční charakteristiky výběru poplatků - Část 2: Rámec pro zkoušení. Během pilotního provozu testovací flotily vozidel budou sledovány a vyhodnoceny zejména následující metriky výkonnosti:

- a) CM-E2E-1 E2E Použití správného tarifu (Correct Charging Rate);
- b) CM-UA-1 UA Použití správného tarifu (Correct Charging Rate);
- c) CM-UA-5 UA Přesná personalizace OBU (Accurate Personalization of OBUs);
- d) CM-IB-9 BD Ocenění dopočítané transakce (Inferred Billing Detail Rate);

- e) CM-TD-1 TD Generování správného výkazu mýta (Correct Toll Declaration Generation);
- f) CM-TD-4 TD Detekce události (Event Detection).

S43 Vydání Protokolu o průběhu a výsledku Implementace Poskytovatele EETS.

S44 Aktivace Poskytovatele EETS. V případě, že Poskytovatel EETS splnil všechny předepsané technické a smluvní podmínky, Objednatel rozhodne o termínu aktivace Poskytovatele EETS. Povinností Dodavatele je zajistit nastavení parametrů zpracování dat v rozšířeném ESVZ, týkajících se daného Poskytovatele EETS tak, aby tento Poskytovatel EETS mohl ve stanoveném termínu zahájit poskytování služeb EETS na zpoplatněných pozemních komunikacích v České republice.

## 6 Základní parametry služeb

Objednatel předepisuje níže uvedené parametry zakázky a požadavky na hodnoty parametrů služeb.

Zn.	Parametr	Předepsaná hodnota
P-1	Podíl mýtných transakcí EETS na celkovém počtu transakcí zpracovaných v elektronickém mýtném systému	max. 20%
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 hodiny od zjištění nebo nahlášení poruchy
P-3	Časový limit (přípravenost dat na straně Dodavatele) pro odeslání detailních podkladů pro fakturaci mýtného (Billing Details) Poskytovatelům EETS za předcházející Den	do 12:00 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. 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 informace o zařazení požadavku do fronty požadavků k vyřízení.	90,0% 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	14 Měsíců
P-7	Základní délka zúčtovacího období EETS	kalendářní Měsíc
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

-Konec dokumentu-