



## SMLOUVA

### o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD

Číslo smlouvy ŘSD: 230076/2023-1

Číslo smlouvy Poskytovatele: 39-2023

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami (dále jako „Smlouva“):

#### Ředitelství silnic a dálnic ČR

se sídlem Na Pankraci 546/56, 140 00 Praha 4  
IČO: 65993390  
DIČ: CZ65993390  
právní forma: příspěvková organizace  
bankovní spojení: [REDACTED]  
zastoupeno: [REDACTED]  
kontaktní osoba ve věcech smluvních: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
tel: [REDACTED]  
kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]  
[REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
tel: [REDACTED]  
(dále jen „ŘSD“)

a

#### GLOBAL ASSISTANCE a.s.

se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8  
IČO: 27181898  
DIČ pro skupinu: CZ699000955  
zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 9573  
právní forma: akciová společnost  
bankovní spojení: [REDACTED]  
zastoupena: [REDACTED]  
[REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech smluvních: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
tel: [REDACTED]  
kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
tel: [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(ŘSD a Poskytovatel dále také společně jako „**Smluvní strany**“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Smlouva je uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), na základě žádosti o účast Poskytovatele v otevřeném systému zajišťování odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě Ředitelství silnic a dálnic ČR, podané ve veřejné výzvě s názvem „*Centrální dispečink pro odstraňování překážek provozu na dálnicích*“, která byla zahájena ŘSD dne 24.11.2023 (dále jen „**Veřejná výzva**“).
- 1.2. ŘSD prohlašuje, že:
  - 1.2.1. je státní příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem dopravy ČR, jejímž základním předmětem činnosti je výkon vlastnických práv státu k nemovitostem tvořícím dálnice a silnice I. třídy, zabezpečení správy, údržby a oprav dálnic a silnic I. třídy a zabezpečení výstavby a modernizace dálnic a silnic I. třídy; a
  - 1.2.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je jí oprávněno uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že:
  - 1.3.1. splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené ve Smlouvě, a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
  - 1.3.2. ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zároveň se zavazuje ŘSD o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
  - 1.3.3. se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí dokumentace Veřejné výzvy, tzn. s Výzvou k podání žádostí o účast v otevřeném systému zajišťování odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě Ředitelství silnic a dálnic ČR včetně všech jejích příloh (dále jen „**Dokumentace výzvy**“);
  - 1.3.4. je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
  - 1.3.5. se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci

- předmětu plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění za dohodnutých podmínek; a
- 1.3.6. jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
- 1.4. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Smlouvy a Dokumentace výzvy jsou stanovena tato výkladová pravidla:
- 1.4.1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné výzvy vyjádřený v Dokumentaci výzvy;
- 1.4.2. v případě chybějících ustanovení Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Dokumentace výzvy;
- 1.4.3. v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a Dokumentace výzvy budou mít přednost ustanovení Smlouvy.

## 2. ÚČEL SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 2.1. Základním účelem, pro který je Smlouva uzavírána, je průběžné odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD prostřednictvím centrálního dispečinku, který je tvořen digitální ústřednou ŘSD a Dispečinkem provozovaným Poskytovatelem, s cílem trvalého zajištění co nejrychlejšího obnovení provozu na dálnici a bezpečného užívání dálnic účastníky silničního provozu.
- 2.2. ŘSD uzavírá tuto Smlouvu k zajištění plnění povinnosti stanovené ŘSD jako správcí předmětných pozemních komunikací ve vlastnictví státu ustanovením § 45 odst. 1 zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o silničním provozu**“), a naplnění závazků vyplývajících pro ŘSD z Dohody o společném postupu při odstraňování některých překážek z dálnic uzavřené dne 23. 3. 2021 mezi Ministerstvem dopravy ČR, ŘSD a Policií ČR.
- 2.3. Níže uvedené pojmy, jsou-li použity ve Smlouvě a uvozeny velkým písmenem, mají následující význam:

**Dispečink** je dispečerské pracoviště Poskytovatele vybavené call centrem pro příjem a zpracování hlášení Událostí, které musí splňovat provozní, technické a personální požadavky stanovené v příloze č. 1 Smlouvy;

**Hovor** je jakýkoli příchozí telefonní hovor na digitální ústřednu ŘSD, který je dále přeměrován na linku call centra Dispečinku;

**Klíčová zásahová vozidla** jsou vozidla vymezená v příloze č. 2 Smlouvy;

<b>Klíčové provozní parametry nebo KPI</b>	znamenají klíčové provozní parametry při poskytování Služeb, které jsou vymezeny v příloze č. 5 Smlouvy, v níž se stanoví způsob jejich sledování a vyhodnocování a na to navázané penalizační schéma;
<b>NDIC</b>	znamená Národní dopravní informační centrum provozované ŘSD na základě usnesení vlády ČR č. 590 ze dne 18. 5. 2005 a § 124 odst. 3 Zákona o silničním provozu;
<b>Nedostatek</b>	znamená každý jednotlivý případ zjištěný ŘSD, kdy poskytnuté zabezpečovací, vyprošťovací, odtahové nebo úklidové služby neodpovídají požadavkům stanoveným touto Smlouvou a/nebo příslušnými právními a interními předpisy a technickými normami, které jsou dle Smlouvy pro poskytování těchto služeb závazné, s výjimkou případů neplnění KPI;
<b>Platforma</b>	je Poskytovatel a dále každá osoba, s níž ŘSD uzavřelo obdobnou smlouvu na základě žádosti o účast podané do Veřejné výzvy a prokázání splnění podmínek účasti ve Veřejné výzvě;
<b>Služby</b>	znamenají činnost Poskytovatele spočívající v provozování Dispečinku a zajišťování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb na dálnicích ve správě ŘSD v rozsahu a za podmínek dle této Smlouvy;
<b>Událost</b>	znamená situaci vyžadující odstranění překážky provozu na dálnici ve správě ŘSD (zejména dopravní nehoda nebo porucha vozidla), která byla nahlášena Policií České republiky na Dispečink;
<b>V-O společnost</b>	je poskytovatel vyprošťovacích a odtahových služeb zařazený do sítě smluvních partnerů Poskytovatele a uvedený v Seznamu smluvních V-O společností v příloze č. 6 Smlouvy; V-O společností může být i Poskytovatel, má-li k tomu potřebné kapacity;
<b>Vyšší moc</b>	znamená mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku vzniklou nezávisle na vůli Smluvní strany, nejde-li o překážku vzniklou z osobních poměrů Smluvní strany, včetně poměrů hospodářských, nebo vzniklou až v době, kdy byla Smluvní strana v prodlení s plněním povinnosti vyplývajících ze Smlouvy, ani o překážku, kterou byla Smluvní strana povinna podle Smlouvy překonat; pro účely definice

tohoto pojmu se Smluvní stranou na straně Poskytovatele rozumí i V-O společnost;

#### **Zásah**

znamená činnost V-O společnosti při řešení Události spočívající v provádění zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových či úklidových služeb směřujících zejména k co nejrychlejšímu a nejefektivnějšímu odstranění překážky provozu na pozemní komunikaci v místě Události.

### **3. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat ŘSD řádně a včas Služby.
- 3.2. Služby budou poskytovány prostřednictvím Dispečinku provozovaného Poskytovatelem a splňujícího provozní, technické a personální požadavky stanovené v příloze č. 1 Smlouvy a prostřednictvím sítě smluvních partnerských V-O společností umožňující Poskytovateli řádné a včasné poskytování Služeb v rozsahu a způsobem stanovenými touto Smlouvou, a to na všech úsecích dálnic ve správě ŘSD, na nichž mají být Služby dle Smlouvy poskytovány. Seznam smluvních V-O společností je uveden v příloze č. 6 Smlouvy.
- 3.3. Předmětem zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb budou následující činnosti:
  - 3.3.1. odstraňování překážek na dálnicích ve správě ŘSD, spočívající zejména ve vyprošťování a odstraňování vozidel včetně nákladu, materiálu nebo jiných předmětů, které se v důsledku Události nacházejí na vozovce i mimo ni, pokud jde o:
    - a) vozidla – osobní, nákladní, autobusy, speciální, motocykly, přípojná a jejich části (vraky);
    - b) náklad z vozidel včetně kapalných hmot;
    - c) provozní kapaliny uniklé z vozidel;
  - 3.3.2. úklid místa Události:
    - a) přeložení a odvoz nákladu;
    - b) prvotní zásah při ekologicky nezávadné likvidaci rozlitych kapalin (např. olej, nafta, benzin);
    - c) odklizení veškerých zbytků z vozidel (včetně např. rozbitého skla) a nákladu z povrchu vozovky a jejího přilehlého okolí;
  - 3.3.3. péče o posádky nepojízdných vozidel:
    - a) doprava a poskytnutí dočasného zázemí;
    - b) organizační pomoc pro následnou přepravu a odtah, kontakt na smluvní asistenční službu (např. do zahraničí) apod.;

- 3.3.4. umístování vozidel včetně uskladňování přeloženého materiálu a nákladu a zajištění likvidace odpadů vzniklých následkem Události v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.4. Další požadavky na zajištění zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb jsou stanoveny v příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.5. Poskytovatel bere na vědomí, že v rámci Veřejné výzvy je smlouva s týmž předmětem plnění uzavřena s každou Platformou, která podala do Veřejné výzvy žádost o účast a splnila podmínky účasti stanovené v Dokumentaci výzvy, a že jednotlivé Události jsou v pořadí, v jakém Hovory k hlášení těchto Událostí došly na digitální ústřednu ŘSD, automaticky přiřazovány jednotlivým Platformám podle předem stanoveného pořadníku Platformem na principu pravidelné rotace. Pravidla pro stanovení tohoto pořadníku Platformem jsou upravena v čl. 3 Dokumentace výzvy. Aktuální seznam Platformem s uvedením jejich pořadí v pořadníku dle tohoto ustanovení je uveřejněn na internetových stránkách ŘSD.

#### **4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 4.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s tím, že poskytování Služeb bude zahájeno Poskytovatelem dnem účinnosti Smlouvy.
- 4.2. Místem plnění Služeb je území celé České republiky, resp. Všechny dálnice I. třídy a dálnice D10 ve správě ŘSD. V případě uplatnění výhrady ŘSD dle čl. 9.1 Smlouvy může být poskytování Služeb rozšířeno, s účinností nejdříve od 1. 1. 2025, i na ostatní dálnice II. třídy ve správě ŘSD.

#### **5. ŘEŠENÍ UDÁLOSTÍ DISPEČINKEM**

- 5.1. Hlášení Událostí budou prováděna Policií České republiky (zpravidla policistou zasahujícím na místě Události) telefonicky na linku digitální ústředny ŘSD, z níž bude Hovor automaticky přeměrován na call centrum Dispečinku Poskytovatele nebo na call centrum dispečinku jiné Platformy podle toho, která Platforma je aktuálně na řadě dle pořadníku uvedeného v čl. 3.5 Smlouvy. Poskytovatel sdělil ŘSD číslo telefonní linky call centra Dispečinku před uzavřením této Smlouvy.
- 5.2. Hlášení Události bude obsahovat minimálně základní popis Události, který má volající policista k dispozici, a přesné určení místa Události.
- 5.3. Neprodleně po přijetí hlášení Události Dispečinkem zajistí Poskytovatel následující činnosti:
- 5.3.1. prověří, zda již nebyla kontaktována jiná odtahová služba původcem překážky na pozemní komunikaci či jinou osobou a zda na místo Události již nesměruje vozidlo jiné odtahové služby, pokud má možnost tak učinit, a to s cílem předcházet přítomnosti nadbytečné odtahové techniky na místě Události a vzniku zbytečných nákladů, tj. zejména předcházet marným výjezdům odtahové služby;

- 5.3.2. vyhodnotí obdržené informace z hlediska určení adekvátního postupu vedoucího k co nejrychlejšímu a nejefektivnějšímu odstranění překážky provozu na pozemní komunikaci;
  - 5.3.3. za předpokladu, že na místo Události nesměřuje, resp. nedorazilo vozidlo jiné odtahové služby nebo je s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že vozidlo jiné odtahové služby nedorazí na místo Události nejpozději do 45 minut od okamžiku založení protokolu o Události v reakci na přijatý Hovor, aktivuje V-O společnost, která bude schopna provést Zásah v místě Události, zejména odstranit překážku provozu na pozemní komunikaci, za podmínek stanovených touto Smlouvou;
  - 5.3.4. aktivně komunikuje s Policií České republiky, případně s jinými osobami, které jsou zapojeny do řešení Události (zejména s asistenční/odtahovou službou provozovatele vozidla, jež se stalo překážkou provozu na pozemní komunikaci), s cílem získat aktuální a úplné informace o situaci v místě Události, které mu umožní řádně a včas plnit své závazky ze Smlouvy;
  - 5.3.5. předá relevantní informace o Události dispečinku příslušného Střediska správy a údržby dálnice, případně dalším subjektům dle upřesnění ŘSD.
- 5.4. Činnost spočívající v provozování Dispečinku se Poskytovatel zavazuje zajistit vlastními kapacitami, tzn. nikoli prostřednictvím poddodavatele, ani společně s jinou Platformou.

## **6. PLATEBNÍ UJEDNÁNÍ**

- 6.1. Plnění předmětu této Smlouvy je mezi ŘSD a Poskytovatelem sjednáno jako bezúplatné.
- 6.2. ŘSD bere na vědomí, že Poskytovatel nebo jeho poddodavatelé budou požadovat úhradu nákladů poskytnutých Služeb zejména:
  - 6.2.1. v rámci asistenčního krytí vozidla, jímž byla způsobena překážka provozu na pozemní komunikaci, či obdobného krytí jeho řidiče či provozovatele;
  - 6.2.2. v rámci pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, jehož provozem byla způsobena nehoda (řešená Událost), podle zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů, nebo havarijního pojištění či jiného obdobného pojištění takového vozidla pokrývajících náklady na poskytnuté Služby;
  - 6.2.3. po osobě, která způsobila překážku provozu na pozemní komunikaci a měla povinnost ji odstranit podle § 45 odst. 1 Zákona o silničním provozu, pokud tato osoba nemá sjednané asistenční služby v rozsahu umožňujícím plné uhrazení těchto nákladů, ani nemá nárok na plnění z pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, havarijního pojištění či jiného obdobného pojištění; nebo

- 6.2.4. z garančního fondu podle zákona o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla či z jiného obdobného fondu za předpokladu splnění stanovených podmínek pro úhradu nákladů poskytnutých Služeb z těchto fondů.
- 6.3. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že
- 6.3.1. Poskytovatel nese veškeré náklady nezbytné k poskytování Služeb a splnění všech povinností Poskytovatele dle této Smlouvy či dle obecně závazných právních předpisů (včetně například jakýchkoli správních či jiných poplatků, nákladů na pojištění apod.);
- 6.3.2. ŘSD nebude Poskytovateli hradit jakékoli náklady související s poskytováním Služeb ani Poskytovateli jakkoli ručit za to, že mu tyto náklady budou v plné výši uhrazeny postupem dle čl. 6.2 Smlouvy, a to včetně nákladů na marné výjezdy odtahové služby na místo Události, kdy překážka na pozemní komunikaci byla odstraněna jinou odtahovou službou.

## **7. POŽADAVKY NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- 7.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas v souladu s podmínkami stanovenými touto Smlouvou.
- 7.2. Poskytovatel je při poskytování Služeb povinen postupovat s odbornou péčí a v souladu s platnými právními předpisy a technickými normami vztahujícími se k předmětu Služeb a dále s interními předpisy ŘSD, které ŘSD Poskytovateli poskytne a které se vztahují k předmětu Služeb.
- 7.3. ŘSD doporučuje Poskytovateli postupovat při poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb v souladu s Metodikou likvidace následků dopravních nehod ze dne 26. 11. 2020, zpracovanou Ústavem soudního inženýrství Vysokého učení technického v Brně.<sup>1</sup>
- 7.4. Poskytovatel je povinen zajistit, že V-O společnosti, které bude využívat k poskytování Služeb, budou disponovat veškerými potřebnými oprávněními, odbornými znalostmi a zkušenostmi, technikou a personálem k provádění Zásahů tak, aby Služby byly poskytovány řádně a včas v souladu s požadavky této Smlouvy.
- 7.5. Počínaje čtvrtým kalendářním měsícem účinnosti Smlouvy se Poskytovatel zavazuje předávat ŘSD a do NDIC data týkající se poskytování Služeb v rozsahu a způsobem stanoveným v příloze č. 2 Smlouvy. ŘSD bude zacházet s takto získanými informacemi jako s důvěrnými a bude je využívat pouze pro účely monitoringu a kontroly plnění předmětu Smlouvy a povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou a dále pro účely vytváření interních statistik a analýz; tato omezení neplatí, jde-li o anonymizované dopravní informace uveřejňované prostřednictvím NDIC.

---

<sup>1</sup> Dostupné zde:

[https://www.rsd.cz/documents/38144/56588/Methodika\\_likvidace\\_nasledku\\_dopravnich\\_nehod.pdf/7ee079c5-000f-161a-fb49-f578eb2d6bf9?t=1642069693042](https://www.rsd.cz/documents/38144/56588/Methodika_likvidace_nasledku_dopravnich_nehod.pdf/7ee079c5-000f-161a-fb49-f578eb2d6bf9?t=1642069693042)



- 7.6. Počínaje čtvrtým kalendářním měsícem účinnosti Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit, aby při poskytování Služeb byly dodržovány požadavky na záznam časoprostorové polohy použitých Klíčových zásahových vozidel stanovené v příloze č. 4 Smlouvy.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje plnit při poskytování Služeb Klíčové provozní parametry stanovené v příloze č. 5 Smlouvy.
- 7.8. Poskytovatel je v případě mimořádných událostí povinen respektovat odůvodněné pokyny ŘSD, včetně zastavení prací během Zásahu. Pokyny na místě Zásahu vydává příslušník Policie ČR nebo velitel zásahu prováděného Integrovaným záchranným systémem.

## **8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 8.1. ŘSD je oprávněno provádět monitoring a kontrolu plnění předmětu Smlouvy a povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou, jakož i kontrolu, zda Poskytovatel po celou dobu účinnosti Smlouvy splňuje podmínky účasti ve Veřejné výzvě stanovené v Dokumentaci výzvy. Poskytovatel je povinen provádění tohoto monitoringu a kontroly ŘSD umožnit a poskytovat mu k tomu nezbytnou součinnost, včetně poskytnutí všech informací a dokumentů, které si ŘSD za tím účelem vyžádá.
- 8.2. Zjistí-li ŘSD při poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových nebo uklidových služeb na základě této Smlouvy jakýkoli Nedostatek, je oprávněn takový Nedostatek Poskytovateli písemně vytknout a stanovit mu přiměřenou lhůtu k zajištění odstranění či nápravy Nedostatku, je-li Nedostatek odstranitelný, resp. napravitelný. Poskytovatel je povinen zajistit odstranění, resp. nápravu takového Nedostatku ve lhůtě stanovené v písemné výtce ŘSD.
- 8.3. ŘSD se zavazuje informovat Poskytovatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy a poskytovat mu nezbytnou součinnost k řádnému a včasnému plnění Smlouvy.
- 8.4. Poskytovatel je povinen informovat ŘSD o všech změnách, které jsou rozhodující pro posouzení, zda Poskytovatel splňuje podmínky účasti ve Veřejné výzvě stanovené v Dokumentaci výzvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala.
- 8.5. Poskytovatel je povinen informovat ŘSD o jakýchkoli změnách sítě smluvních partnerských V-O společností doručením aktualizovaného Seznamu smluvních V-O společností, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala; dodatek ke Smlouvě nemusí být v tomto případě uzavírán.
- 8.6. Dojde-li v souladu s podmínkami stanovenými v Dokumentaci výzvy ke změně podmínek účasti ve Veřejné výzvě, je Poskytovatel povinen předložit ŘSD ve lhůtě stanovené v Dokumentaci výzvy nebo vzájemně dohodnuté Smluvními stranami doklady k prokázání splnění změněných podmínek účasti ve Veřejné výzvě, a to v originále nebo v úředně ověřené kopii. Neprokáže-li Poskytovatel splnění změněných

podmínek účasti ve Veřejné výzvě nejpozději ke dni účinnosti dané změny, ŘSD od Smlouvy odstoupí podle čl. 12.4 Smlouvy.

- 8.7. Poskytovatel se zavazuje při výběru smluvních partnerů tvořících jeho síť V-O společností postupovat vůči všem poskytovatelům vyprošťovacích a odtahových služeb tak, aby tento výběr byl otevřený, transparentní a nediskriminační.
- 8.8. Využití V-O společností či jiných poddodavatelů při plnění předmětu Smlouvy nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy vůči ŘSD. Poskytovatel odpovídá ŘSD za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by je poskytoval sám.
- 8.9. Personální a technické kapacity určené pro plnění předmětu Smlouvy je Poskytovatel oprávněn využívat i pro jiné účely než k plnění předmětu Smlouvy za předpokladu, že tím nebude žádným způsobem dotčeno či ohroženo řádné a včasné plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy.
- 8.10. Závazky vyplývající z této Smlouvy nebrání Poskytovateli spolupracovat při poskytování Služeb s jinými Platformami; odpovědnost Poskytovatele za případné neplnění těchto závazků tím však není dotčena.
- 8.11. Poskytovatel nebude v rámci plnění předmětu Smlouvy zpracovávat pro ŘSD žádné osobní údaje třetích osob. Bude-li Poskytovatel při plnění předmětu Smlouvy zpracovávat jakékoli osobní údaje třetích osob, odpovídá za dodržení veškerých povinností stanovených příslušnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 96/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v platném znění, Poskytovatel jako správce, který určuje účely a prostředky zpracování těchto osobních údajů.
- 8.12. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu ŘSD postoupit nebo převést na jakoukoliv třetí osobu jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy ani postoupit tuto Smlouvu jako celek třetí osobě.

## **9. VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU**

- 9.1. Využije-li ŘSD výhradu podle čl. 13.3 písm. f) Dokumentace výzvy, může rozšířit rozsah předmětu plnění Smlouvy na všechny dálnice (tzn. I. i II. třídy) ve správě ŘSD, a to s účinností nejdříve od 1. 1. 2025. ŘSD v takovém případě zašle Poskytovateli písemné oznámení o této změně nejméně 6 měsíců před její účinností; dodatek ke Smlouvě nemusí být v tomto případě uzavírán. Nejpozději 1 měsíc před účinností této změny je Poskytovatel povinen předložit ŘSD aktualizovaný Seznam smluvních V-O společností k prokázání, že Poskytovatel splňuje požadavky na technickou kvalifikaci podle čl. 6.4 Dokumentace výzvy s ohledem na rozšířený rozsah dálnic, na nichž budou Služby poskytovány. Neprokáže-li Poskytovatel splnění uvedeného požadavku na technickou kvalifikaci nejpozději ke dni účinnosti dané změny, ŘSD od Smlouvy odstoupí podle čl. 12.4 Smlouvy.

- 9.2. Využije-li ŘSD výhradu podle čl. 13.3 písm. g) Dokumentace výzvy, může rozšířit rozsah předmětu plnění Smlouvy v rámci rozšíření sítě dálnic ve správě ŘSD o nově otevírané úseky dálnic. ŘSD v takovém případě zašle Poskytovateli písemné oznámení o této změně nejméně 3 měsíců před její účinností, přičemž součástí oznámení bude též uvedení nových úseků dálnic a jejich délky, které budou zahrnuty do předmětu plnění Smlouvy; dodatek ke Smlouvě nemusí být v tomto případě uzavírán. Nejpozději 1 měsíc před účinností této změny je Poskytovatel povinen předložit ŘSD aktualizovaný Seznam smluvních V-O společností k prokázání, že Poskytovatel splňuje požadavky na technickou kvalifikaci podle čl. 6.4 Dokumentace výzvy s ohledem na rozšířený rozsah dálnic, na nichž budou Služby poskytovány. Neprokáže-li Poskytovatel splnění uvedeného požadavku na technickou kvalifikaci nejpozději ke dni účinnosti dané změny, ŘSD od Smlouvy odstoupí podle čl. 12.4 Smlouvy.
- 9.3. Využije-li ŘSD výhradu podle čl. 13.3 písm. e) Dokumentace výzvy, může každoročně s účinností od 1. 4. daného kalendářního roku, nejdříve však od 1. 4. 2026, jednostranně upravit sazby smluvních pokut stanovené v čl. 11.1 až 11.6 Smlouvy nejvýše o průměrnou roční míru inflace uveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní roky od roku, v němž byly sazby smluvních pokut naposledy stanoveny, resp. aktualizovány dle Dokumentace výzvy. Tuto změnu (s uvedením upravených sazeb smluvních pokut) ŘSD písemně oznámí Poskytovateli nejpozději do 31. 3. daného kalendářního roku; dodatek ke Smlouvě nemusí být v tomto případě uzavírán.
- 9.4. Další vyhrazené změny závazku ze Smlouvy a podmínky jejich využití, v jejichž mezích lze upravit sazby smluvních pokut stanovené v čl. 11.1 až 11.6 Smlouvy a přílohy č. 2 a 5 Smlouvy, jsou obsaženy v čl. 13.3 Dokumentace výzvy.

## **10. PREVENCE A NÁHRADA ŠKODY, POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI**

- 10.1. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k předcházení vzniku škod a k minimalizaci rozsahu vzniklých škod.
- 10.2. Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou porušením povinnosti z této Smlouvy podle § 2913 Občanského zákoníku. Hrazena však bude pouze skutečná škoda (tj. s vyloučením ušlého zisku).
- 10.3. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy sjednáno platné pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou třetí osobě, pokrývající činnost Poskytovatele při plnění předmětu Smlouvy, přičemž limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 25 000 000 Kč (slovy: dvacet pět milionů korun českých). Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou při výkonu předmětu podnikání třetí osobě minimálně s limitem pojistného plnění ve výši 20 000 000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých) musí mít i každá V-O společnost zařazená do Seznamu smluvních V-O společností Poskytovatele.

## 11. SANKCE ZA PORUŠENÍ SMLOUVY

- 11.1. Na základě sledování a vyhodnocování Klíčových provozních parametrů je ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvních pokut za neplnění jednotlivých KPI za podmínek a ve výši stanovených v příloze č. 5 Smlouvy.
- 11.2. V případě zjištění Nedostatku při poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových nebo úklidových služeb, který ŘSD písemně vytklo Poskytovateli a jehož odstranění nebo nápravu, jednalo-li se o odstranitelný nebo napravitelný Nedostatek, Poskytovatel nezajistil v přiměřené lhůtě stanovené v písemné výtce ŘSD, je ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý jednotlivý případ zjištěného Nedostatku.
- 11.3. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 7.6 Smlouvy nezajistil, aby při poskytování Služeb byly dodržovány požadavky na záznam časoprostorové polohy použitých Klíčových zásahových vozidel stanovené v příloze č. 4 Smlouvy, je ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 11.4. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.1 Smlouvy neumožní ŘSD provádět monitoring nebo kontrolu plnění předmětu Smlouvy a/nebo povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou či kontrolu, zda Poskytovatel splňuje podmínky účasti ve Veřejné výzvě stanovené v Dokumentaci výzvy, případně neposkytne ŘSD k provádění tohoto monitoringu či kontroly nezbytnou součinnost, je ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 25 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti. Pro vyloučení pochybností je konstatováno, že v rámci tohoto ustanovení může být sankcionováno též porušení povinností Poskytovatele stanovených v příloze č. 2 bodech C. a D. Smlouvy.
- 11.5. V případě, že Poskytovatel neinformuje včas ŘSD o změně skutečností podle čl. 8.4 nebo 8.5 Smlouvy, je ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 25 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 11.6. V případě porušení povinností Poskytovatele mít sjednáno platné pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou třetí osobě podle čl. 10.3 Smlouvy nebo povinností zajistit, aby pojištění podle téhož článku Smlouvy měla i každá V-O společnost zařazená do Seznamu smluvních V-O společností Poskytovatele, je ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti a každý započatý kalendářní den, kdy toto porušení povinnosti trvá.
- 11.7. V případě, že tímž porušením povinností Poskytovatele vznikne ŘSD právo uplatnit smluvní pokutu podle více než jednoho ustanovení této Smlouvy, bude ŘSD oprávněno požadovat po Poskytovateli zaplacení pouze té smluvní pokuty, která je nejvyšší.
- 11.8. Zaplacení smluvní pokuty nezprošťuje Poskytovatele povinností, která je prostřednictvím smluvní pokuty utvrzena.
- 11.9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok ŘSD na náhradu škody v rozsahu, v jakém škoda převyšuje skutečně uhrazenou smluvní pokutu.

- 11.10. V případě prodlení kterékoli Smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku vzniklého na základě Smlouvy, je tato Smluvní strana povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 11.11. Smluvní pokuta i úrok z prodlení jsou splatné do 30 kalendářních dnů od obdržení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě.
- 11.12. Povinnosti zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení se Smluvní strana zproští, jestliže prokáže, že jí v plnění povinnosti vyplývající ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila Vyšší moc. Nastane-li Vyšší moc, je dotčená Smluvní strana povinna písemně oznámit tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to bezodkladně, nejpozději však do 3 kalendářních dnů od jejího vzniku, jinak k takové skutečnosti nelze jako k Vyšší moci přihlížet.

## **12. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 12.1. Smlouva může být předčasně ukončena: (a) písemnou dohodou Smluvních stran nebo za dále stanovených podmínek (b) odstoupením od Smlouvy nebo (c) výpovědí Smlouvy.
- 12.2. ŘSD je oprávněno písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že
- 12.2.1. Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem a nezjedná nápravu (pokud je v daném případě z povahy věci zjednáání nápravy možné) ani v dodatečné lhůtě 1 měsíce od doručení písemného upozornění/výzvy ŘSD;
  - 12.2.2. vůči Poskytovateli je vedeno insolvenční řízení podle Insolvenčního zákona, v němž (a) bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, (b) insolvenční návrh byl zamítnut, protože majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo (c) byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující; nebo
  - 12.2.3. Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 12.3. Za porušení Smlouvy Poskytovatelem podstatným způsobem ve smyslu čl. 12.2.1 Smlouvy se považuje:
- 12.3.1. neplnění Klíčových provozních parametrů tak, že Poskytovateli byl podle přílohy č. 5 Smlouvy opakovaně v posledních dvou vyhodnocovaných obdobích přidělen plný počet penalizačních bodů v jedné ze skupin KPI 1 až 4; pro vyloučení pochybností se konstatuje, že dodatečné zjednáání nápravy ve smyslu čl. 12.2.1 Smlouvy v tomto případě není možné;
  - 12.3.2. porušení povinnosti zajistit činnost spočívající v provozování Dispečinku vlastními kapacitami podle čl. 5.4 Smlouvy;
  - 12.3.3. prodlení se splněním některé z povinností podle čl. 8.1 Smlouvy, tj. umožnit ŘSD provádění monitoringu a kontroly ve stanoveném rozsahu a poskytovat mu k tomu nezbytnou součinnost, které trvá déle než 2 měsíce a během něhož byl

Poskytovatel ze strany ŘSD nejméně dvakrát písemně vyzván ke splnění dané povinnosti;

- 12.3.4. porušení povinnosti podle čl. 8.7 Smlouvy postupovat při výběru smluvních partnerů tvořících síť V-O společností Poskytovatele vůči všem poskytovatelům vyprošťovacích a odtahových služeb tak, aby tento výběr byl otevřený, transparentní a nediskriminační, které vyplývá z pravomocného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci; pro vyloučení pochybností se konstatuje, že dodatečné zjednání nápravy ve smyslu čl. 12.2.1 Smlouvy v tomto případě není možné;
  - 12.3.5. porušení povinnosti mít sjednáno platné pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou třetí osobě podle čl. 10.3 věty první Smlouvy, které trvá déle než 1 měsíc; nebo
  - 12.3.6. jakékoli jiné porušení povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy, o němž Poskytovatel již při uzavření Smlouvy věděl nebo musel vědět, že by ŘSD Smlouvu neuzavřelo, pokud by toto porušení předvíдалo.
- 12.4. ŘSD písemně odstoupí od Smlouvy v případě, že Poskytovatel nesplňuje podmínky účasti ve Veřejné výzvě stanovené v Dokumentaci výzvy.
  - 12.5. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že ŘSD poruší Smlouvu podstatným způsobem a nezjedná nápravu (pokud je v daném případě z povahy věci zjednání nápravy možné) ani v dodatečné lhůtě 1 měsíce od doručení písemného upozornění/výzvy Poskytovatele. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu předchozí věty se považuje jakékoli porušení povinnosti ŘSD vyplývající ze Smlouvy, o němž ŘSD již při uzavření Smlouvy vědělo nebo muselo vědět, že by Poskytovatel Smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvíдал.
  - 12.6. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a je účinné dnem jeho doručení druhé Smluvní straně. V důsledku odstoupení se Smlouva neruší od samotného počátku (*ex tunc*), ale ruší se ke dni účinnosti odstoupení (*ex nunc*).
  - 12.7. Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
  - 12.8. Odstoupením od Smlouvy nebo jejím ukončením jiným způsobem nejsou dotčeny nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, nárok na náhradu škody, ani jiné povinnosti a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

### **13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 13.1. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, oběma Smluvními stranami do této Smlouvy a jejich

jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu).

- 13.2. Smlouva nabývá účinnosti dnem **1.1.2024**, nejdříve však dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí ŘSD. V rámci Smlouvy nebudou uveřejněny informace stanovené v § 3 odst. 1 zákona o registru smluv, označené Poskytovatelem před podpisem Smlouvy. ŘSD se zavazuje informovat Poskytovatele o datu uveřejnění Smlouvy v registru smluv nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jejího uveřejnění.
- 13.3. Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem a právními předpisy, které se vztahují k plnění předmětu Smlouvy.
- 13.4. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu Smlouvy, ledaže je v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 13.5. Pokud se stane jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost, nezákonnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují na základě jednání nahradit bezodkladně jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení novým ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam. Nové ustanovení Smlouvy bude přijato ve formě dodatku ke Smlouvě.
- 13.6. Práva získaná ŘSD v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce ŘSD, a to bez jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele. Za právního nástupce ŘSD dle předchozí věty se považuje zejména, nikoliv však výlučně, subjekt vzniklý v důsledku přeměny ŘSD na státní podnik.
- 13.7. Smlouvu je možné měnit pouze prostřednictvím písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. To neplatí, stanovili tato Smlouva něco jiného nebo jde-li o změny, u nichž si ŘSD v Dokumentaci výzvy vyhradilo, že je může za tam stanovených podmínek provést i bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 13.8. Žádné ustanovení Smlouvy nesmí být vykládáno tak, aby omezovalo oprávnění ŘSD uvedená v Dokumentaci výzvy.
- 13.9. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál.
- 13.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Požadavky na Dispečink

Příloha č. 2 – Požadavky na poskytování dat

- Příloha č. 3 – Technické podmínky poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb
- Příloha č. 4 – Požadavky na záznam časoprostorové polohy použitých Klíčových zásahových vozidel
- Příloha č. 5 – Klíčové provozní parametry a penalizační schéma
- Příloha č. 6 – Seznam smluvních V-O společností

*NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ UZNÁVANÉ ELEKTRONICKÉ PODPISY DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.*

**ŘSD informuje, že právní forma a název státní příspěvkové organizace Ředitelství silnic a dálnic ČR budou ke dni 1. 1. 2024 změněny na státní podnik Ředitelství silnic a dálnic s.p.**

**Ředitelství silnic a dálnic ČR**

Digitálně podepsal

Ředitelství silnic a dálnic ČR  
15.12.2023 20:18:45

**Poskytovatel**  
**GLOBAL ASSISTANCE a.s.**

Digitálně podepsal  
**global** assistance  
Datum: 2023.12.15  
12:33:36 +01'00'

Digitálně podepsal  
**global** assistance  
Datum: 2023.12.15  
12:37:06 +01'00'



## **Požadavky na Dispečink**

- 1.1 Poskytovatel garantuje ŘSD nepřetržitou provozuschopnost Dispečinku (24/7/365), tj. zejména funkčnost call centra a všech informačních a komunikačních technologií tvořících součást Dispečinku. Jakoukoliv závadu omezující či vylučující provozuschopnost Dispečinku je Poskytovatel povinen bezodkladně odstranit a učinit vše potřebné pro to, aby byla provozuschopnost Dispečinku v co nejkratším čase plně obnovena.
- 1.2 V rámci nepřetržité pohotovosti bude Dispečink přijímat Hovory od příslušníků Policie ČR.
- 1.3 Informační systém Dispečinku musí umožňovat komunikaci s informačními systémy ŘSD, především ve věci poskytování dat z Dispečinku do informačních systémů ŘSD.
- 1.4 Poskytovatel je povinen mít pro Dispečink po celou dobu zpracovaný a připravený k použití Business Continuity Plan (BCP) a Disaster Recovery Plan (DRP), jejichž prostřednictvím bude schopen zajistit nepřetržité fungování Dispečinku i při mimořádných a krizových situacích, jako například v případě ztráty dat, požáru, záplavy apod. Opatření, která budou součástí těchto plánů, musí zahrnovat kromě jiného záložní prostory pro Dispečink, záložní zdroje elektrické energie, záložní datové a komunikační spojení, záložní datová uložení na geograficky odlišném místě od pracoviště Dispečinku a další opatření, která jsou vzhledem k obsahu a významu poskytovaných služeb obvyklá a přiměřená.
- 1.5 Technologie telefonní ústředny Poskytovatele musí umožnit spojování Hovorů s využitím fronty příchozích Hovorů a následného spojení s dispečerem call centra (pro případy vyššího počtu současně volajících).
- 1.6 Poskytovatel garantuje při provozu Dispečinku stabilní připojení pro SIP trunk mezi telefonními ústřednami ŘSD a Poskytovatele i v případě extrémních povětrnostních podmínek či výpadku jednoho z operátorů (uptime 99,9 %).
- 1.7 Poskytovatel garantuje při provozu Dispečinku stabilní internetové připojení s garantovanými parametry (uptime 99,9 %, rychlost download minimálně 1,5 Mb/s, rychlost upload minimálně 1,5 Mb/s, latence maximálně 50 ms).
- 1.8 Dispečeri musí mít znalost českého nebo slovenského jazyka na minimální úrovni certifikace C1 nebo rodilý mluvčí.

### **Požadavky na poskytování dat**

Informační systém Dispečinku musí být uzpůsoben pro poskytování dat do informačních systémů ŘSD v tomto rozsahu:

- A. generovat a předávat požadované informace on-line v reálném čase prostřednictvím datových vět do NDIC v požadované kvalitě a formátu,
- B. generovat a předávat souhrnné měsíční reporty na ŘSD v požadované kvalitě a formátu.

Poskytovatel dále musí:

- C. umožnit vybraným pracovníkům ŘSD online náhled v reálném čase do protokolu všech Událostí, které kdy Poskytovatel založil na základě Hovoru přeměrovaného z digitální ústředny ŘSD,
- D. na vyžádání vybraných pracovníků ŘSD poskytnout dodatečná data o Hovorech, Událostech a Zásazích, která nejsou dostupná v informačních zdrojích A. až C.

Klíčová zásahová vozidla jsou vymezena v následující tabulce:

<b>Klíčová zásahová vozidla</b>		
<b>#</b>	<b>Název</b>	<b>Specifikace</b>
1	Odtahový speciál	Odtahový speciál vybavený hydraulickou rukou, plošinou s navijákem, brýlemi či jejich kombinací pro zásahy k vozidlům do 18 t
2	Vyprošťovací a odtahový speciál	Vyprošťovací a odtahový speciál s výsuvným ramenem a výbavou minimálně 2 navijáků pro zásahy k vozidlům nad 7,5 t
3	Tahač návěsů	Tahač návěsů (pro odtah pojízdných návěsů i pro použití s nízkoložným návěsem)
4	Asistenční vozidlo	Zásahové vozidlo do 3,5 t pro přepravu odborných pracovníků, servisní techniky, nástrojů a pomůcek
5	Vyprošťovací autojeřáb	Vyprošťovací autojeřáb

#### **A. Datové věty do systému NDIC**

Poskytovatel je povinen poskytovat v rozsahu a za podmínek dále uvedených informace o Událostech a způsobu jejich řešení, informace o Hovorech a další informace týkající se poskytování Služeb. Jedná se o online reportingový nástroj.

Je požadován automatický sběr a vyhodnocování vstupních údajů a jejich přenos do NDIC znemožňující zasahování do dat ze strany Poskytovatele, případně zřízení audit trail pro zaznamenávání prováděných zásahů do dat. Přijímány jsou jen validní XML datové věty

***Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD***

obsahující mandatorní data. Časové značky budou ve formátu UTC (Coordinated Universal Time) s přesností na minuty.

O každé Události budou formou datových vět v příslušném formátu předávána do NDIC následující data propojená s ID Události, a to vždy v okamžiku, kdy daná skutečnost nastane, respektive v čase limitně se blížícím tomuto okamžiku:

- a) datum a čas založení protokolu o Události v reakci na přijatý Hovor od PČR (**vznik Události**),
- b) datum a čas dojezdu prvního Klíčového zásahového vozidla na místo Události (**zahájení Zásahu**),
- c) datum a čas odjezdu posledního Klíčového zásahového vozidla z místa Události (**ukončení Zásahu**).

Podrobné technické specifikace datových vět ŘSD předá v písemné formě Poskytovateli do jednoho měsíce od účinnosti Smlouvy.

## **B. Měsíční reporting**

Za každý kalendářní měsíc bude Poskytovatel předkládat pravidelný měsíční report z databáze vedené v rámci informačního systému Dispečinku, a to vždy do desátého dne následujícího kalendářního měsíce. Report budou tvořit dvě samostatné části, a sice Report Událostí a Report call centra.

**Report Událostí** bude obsahovat data o jednotlivých Událostech vzniklých v daném kalendářním měsíci v rozsahu:

- a) ID Události,
- b) datum a čas založení protokolu o Události v reakci na přijatý Hovor od PČR (vznik Události),
- c) ID Hovoru (Call ID ŘSD), na jehož základě byla Událost založena,
- d) další vývoj Události v rozlišení:
  - stornování Události,
  - marný výjezd,
  - realizovaný Zásah,
- e) lokalizace místa Události s využitím:
  - zeměpisná šířka,
  - zeměpisná délka,
  - alfanumerický znak dálnice,
  - jízdní směr,
  - staničení,
- f) typ Události v rozlišení:

*Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD*

- dopravní nehoda,
  - porucha vozidla,
  - jiné,
- g) popis Události,
- h) datum a čas dojezdu prvního Klíčového zásahového vozidla na místo Události (zahájení Zásahu) a jeho typ,
- i) datum a čas dojezdu jakéhokoliv dalšího Klíčového zásahového vozidla na místo Události a jeho typ,
- j) datum a čas odjezdu posledního Klíčového zásahového vozidla z místa Události (ukončení Zásahu),
- k) identifikace všech Klíčových zásahových vozidel povolanych k Zásahu a relevantní data o jejich zapojení v průběhu Zásahu jednotlivě pro každý kus,
- l) rozlišení váhových kategorií vozidel, ke kterým byl realizovaný Zásah, v rozsahu:
- A (vozidla do 2 t),
  - B (vozidla nad 2 t do 3,5 t),
  - C (vozidla nad 3,5 t do 6,5 t),
  - D (vozidla nad 6,5 t do 12 t),
  - E (vozidla nad 12 t do 18 t),
  - F (vozidla nad 18 t do 25 t),
  - G (vozidla nad 25 t).
- m) kategorizace typu prováděného Zásahu v rozlišení:
- asistence (odstranění závady na místě),
  - vyproštění vozidla (schopného následně pokračovat vlastní silou),
  - odtah nepojízdného vozidla (včetně případného vyproštění).
- n) údaj o tom, jestli byla součástí Zásahu překládka nákladu v rozlišení ano/ne.

Pro účely výpočtu KPI 3 se váhové kategorie vozidel, ke kterým byl realizovaný Zásah, budou agregovat následujícím způsobem:

- vozidla do 3,5 t zahrnují kategorie A+B,
- vozidla nad 3,5t do 25 t zahrnují kategorie C+D+E+F,
- vozidla nad 25 t zahrnují kategorii G.

**Report call centra** bude pro každý příchozí Hovor na call centrum Dispečinku uvádět tyto informace:

- a) ID Hovoru (Call ID ŘSD),

***Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD***

- b) datum a čas spojení volajícího (zařazení volajícího do fronty).

Pro každý přijatý Hovor musí být dále uváděny tyto informace:

- c) datum a čas přijetí Hovoru dispečerem call centra,
- d) ID Události (pokud se týkal konkrétní Události).

Report call centra musí obsahovat datové záznamy o všech příchozích Hovorech z digitální ústředny ŘSD v daném kalendářním měsíci v následujícím rozsahu:

- a) počet všech příchozích Hovorů,
- b) počet všech přijatých Hovorů,
- c) počet Hovorů přijatých do 30 s od zařazení do fronty,
- d) počet Hovorů přijatých do 60 s od zařazení do fronty,
- e) počet Hovorů, které byly ztraceny po více jak 5 vteřinách od zařazení do fronty,
- f) čas nejdéle čekajícího Hovoru – maximální čas, než volající zavěsil nebo byl přijat dispečerem call centra,
- g) průměrná doba Hovoru – průměrná doba, kterou dispečer call centra s volajícím vyřizoval požadavek,
- h) průměrná doba odezvy – průměrná doba čekání na spojení Hovoru s dispečerem call centra,
- i) průměrný čas čekání, po kterém volající zavěsí.

Report call centra musí na základě časových značek Hovorů umožňovat rozpad relevantních statistických údajů o jednotlivých Hovorech za interval měsíc, den, hodina. Časové značky budou s přesností na sekundy.

Report call centra může být nahrazen strojově zpracovatelným výpisem všech příchozích Hovorů na call centrum Dispečinku z digitální ústředny ŘSD za požadované období (měsíc), ve kterém bude ke všem Hovorům zaznamenán dostatek atributů, z nichž bude možné vygenerovat všechny výše popsané informace. Například v tomto členění:

- a) ID Hovoru (Call ID ŘSD),
- b) datum a čas spojení volajícího (zařazení volajícího do fronty),
- c) datum a čas ztráty spojení (před přijetím Hovoru),
- d) datum a čas přijetí Hovoru dispečerem call centra,
- e) datum a čas ukončení Hovoru první stranou,
- f) identifikace strany, která Hovor ukončila jako první,
- g) ID Události (pokud se Hovor týkal konkrétní Události).

Alternativně pak v členění, při němž jsou časové délky mezi milníky vyjádřeny v sekundách, přičemž typická struktura pak může zahrnovat:

- a) ID Hovoru (Call ID ŘSD),
- b) datum a čas spojení volajícího (zařazení volajícího do fronty),
- c) zvednut holdem v rozlišení ano/ne,

- d) ukončen během IVR v rozlišení ano/ne,
- e) přijat v rozlišení ano/ne,
- f) délka Hovoru (s), která se dále rozpadá na:
  - i. délka v IVR (s),
  - ii. délka ve frontě (s),
  - iii. délka vyzvánění (s),
  - iv. délka holdu (s),
  - v. délka rozhovoru dispečera s příslušníkem PČR (s),
- g) agregace i. až iii. do čekání na spojení (s),
- h) identifikace strany, která Hovor ukončila jako první,
- i) ID Události (pokud se Hovor týkal konkrétní Události).

### **C. Online náhled v reálném čase do protokolu Události**

Poskytovatel je povinen umožnit vybraným pracovníkům ŘSD neomezeným vzdáleným přístupem kdykoliv nahlížet do protokolu všech Událostí, které kdy Poskytovatel založil na základě Hovoru přeměrovaného z digitální ústředny ŘSD, včetně náhledu v reálném čase do právě založených protokolů Událostí. Bude se jednat o formu pasivního náhledu, který nebude umožňovat úpravy či jiné zasahování do nahlížených dat ze strany pracovníků ŘSD.

### **D. Dodatečná data poskytovaná na vyžádání**

Poskytovatel musí zajistit možnost na vyžádání vybraných pracovníků ŘSD poskytnout dodatečná data o Hovorech, Událostech a Zásazích, která Poskytovatel eviduje ve svých systémech, ale zároveň nejsou dostupná v informačních zdrojích A. až C.

Tato povinnost se vztahuje pouze na Hovory přeměrované na call centrum Dispečinku z digitální ústředny ŘSD, Události vzniklé na základě těchto Hovorů a Zásahy provedené k řešení těchto Událostí.

Dodatečná data budou poskytována za účelem provádění monitoringu a kontroly kvality poskytnutých Služeb. Rozsah dodatečných dat může být zúžen o data, která nejsou pro daný účel nezbytná, typicky osobní údaje, data obchodní povahy apod.

Mezi dodatečná data mohou typicky patřit:

- a) zvukové záznamy Hovorů mezi dispečery a příslušníky PČR,
- b) fotodokumentace z provedených Zásahů,
- c) záznamy časoprostorové polohy a státní poznávací značky nebo registrační značky všech Klíčových zásahových vozidel, která se účastnila Zásahu,
- d) rozlišení typu vozidel, ke kterým byl realizovaný Zásah, ideálně v rozsahu:
  - osobní vozidlo,
  - nákladní vozidlo,

*Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD*

- souprava více vozidel,
  - návěs / přívěs,
  - autobus,
  - motocykl,
  - jiné,
- e) a další relevantní, Poskytovatelem pořizovaná data.

## **Technické podmínky poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb**

### **I. Obecná východiska**

Provoz na dálnicích vyžaduje v případě nehody nebo poruchy vozidla, aby správce komunikace, jakožto zodpovědný subjekt za plynulý provoz, zajistil co nejrychlejší odstranění překážky a obnovil provoz v plném rozsahu. Současný stav a předpokládaný vývoj intenzit provozu, přes všechna předpokládaná opatření ke snížení nehodovosti vyžaduje systémové řešení profesionalizace vyprošťovacích a odtahových činností, zaměřené na přímou a úzkou součinnost Policie ČR (dále jen „PČR“) a Poskytovatele disponujícího odpovídající sítí smluvních partnerských V-O společností s dostatečnou kapacitou techniky a vyškoleného odborného personálu potřebné specializace.

Vyprošťovací a odtahové služby musí zabezpečit snížení škod po nehodách a poruchách vozidel na dálnicích tím, že budou prováděny na svěřené části dálniční sítě rychle a bezpečně, včetně ostatních navazujících činností k zabezpečení bezpečného provozu, zajištění ochrany nezraněných účastníků nehod, nebo ochrany majetku poškozených dopravců na zabezpečené odstavné ploše.

V-O společnost, jejímž prostřednictvím Poskytovatel, zajišťuje vyprošťovací a odtahové služby včetně souvisejících služeb, musí být vybavena speciální vyprošťovací technikou, včetně speciálních pomůcek pro různé typy havarovaných (nepojízdných) vozidel a vybavení pracovníků pro rizikové práce na dálnicích. V-O společnost musí dále disponovat dostatečnou kapacitou pracovníků s širokými znalostmi konstrukce vozidel, základními znalostmi pro manipulaci s nebezpečným materiálem a vyškolenými pro práce na dálnicích podle bezpečnostních předpisů.

### **II. Základní právní předpisy**

Základní právní předpisy, které musí být při poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb respektovány, jsou:

- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích a o změně zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění



**Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD**

odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění zákona č. 307/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů,

- zákon č. 167/2008 Sb., o předcházení ekologické újmě a o její nápravě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 541/2020 Sb., o odpadech, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,

případně právní předpisy, které výše uvedené právní předpisy v budoucnu nahradí.

Dále musí být dodržovány platné právní předpisy upravující bezpečnost práce, včetně interních předpisů ŘSD, zejména Směrnice GR č. 4/2007 – pravidla bezpečnosti práce na dálnicích a silnicích, ve znění všech pozdějších změn, přijatých po nabytí účinnosti Smlouvy.

V souladu s výše uvedenými předpisy vztahujícími se k bezpečnosti práce musí být činnosti při poskytování zabezpečovacích, vyprošťovacích, odtahových a úklidových služeb realizovány vždy nejméně dvěma pracovníky vyprošťovací a odtahové služby.

Veškeré činnosti musí být prováděny v souladu s platnými a účinnými provozními směrnici ŘSD. Ke dni zahájení Veřejné výzvy se jedná o níže uvedené provozní směrnice ŘSD:

- **PS 2/14** – Práce na krajnici na směrově rozdělených komunikacích za provozu
- **PS 3/14** – Práce v jízdnicích pruzích a v SDP na směrově rozdělených komunikacích za provozu
- **PS 4/14** – Prohlídky na směrově rozdělených komunikacích za provozu
- **PS 5/14** – Přecházení směrově rozdělených komunikací při práci za provozu
- **PS 6** – Označování vybraných překážek provozu na směrově rozdělených komunikacích
- **PS 7/14** – Označení a vybavení vozidel pro práci na směrově rozdělených komunikacích
- **PS 8/14** – Odhad vzniku a vývoje kolon při pracovních místech na směrově rozdělených komunikacích
- **PS 9/14** – Noční práce na směrově rozdělených komunikacích
- **R 83** – Výstražné oděvy

### **III. Technické a personální zajištění**

Musí být zajištěno nasazení dostatečné kapacity odborně školených pracovníků dle profesí na Zásah. Výbava pracovníků musí být v souladu s pravidly pro bezpečný pohyb osob na dálnicích.

Veškeré práce při vyprošťovacích a odtahových činnostech musí být realizovány odborně, profesionálně a s dostatečnou kapacitou pracovníků a speciální techniky. Pracovníci musí disponovat vysokou úrovní praxe a profesních znalostí a musí bezpodmínečně dodržovat všechna relevantní bezpečnostní pravidla.

Všechny zasahující osoby (včetně řídicích pracovníků) musí být vybaveny speciálními ochrannými pomůckami (oděv, obuv, doplňky apod.) dle aktuálně platné ČSN EN ISO 20471 (dělníci vzor B1 pro práci ve dne a B2 pro práci v noci).

### **IV. Vyprošťovací a odtahové služby na dálnicích ve správě ŘSD**

Poskytovatel musí zabezpečit vyprošťování a odtahy všech druhů vozidel způsobilých k jízdě po dálnicích a jejich částí (vraky), včetně těch, které se v důsledku dopravní nehody nebo poruchy nacházejí mimo vozovku, jsou-li PČR označeny za překážku provozu na pozemní komunikaci.

Vyprošťovací a odtahové služby budou realizovány ve vztahu ke všem vozidlům kategorií L, M, N, O a R podle vyhlášky č. 153/2023 Sb. o schvalování technické způsobilosti vozidel a technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění, včetně překládky a odvozu havarovaného nákladu všeho druhu, včetně nebezpečných věcí dle Dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), zboží dle Dohody o mezinárodních přepravách zkazitelných potravin a o specializovaných prostředcích určených pro tyto přepravy (ATP) a nadrozměrného nákladu, z místa Zásahu a v minimálním čase.

#### **▪ Minimalizace doby omezení provozu na dálnicích**

V přímé návaznosti na zásah k ochraně zdraví po nehodě nebo po poruše vozidla na komunikaci je nutno v co nejkratší době odstraněním překážky zprovoznit pozemní komunikace v souladu s právními předpisy o bezpečnosti provozu dopravy.

#### **▪ Minimalizace škod po nehodě / poruše vozidla**

Odborným zásahem vyškolených pracovníků musí být zajištěna minimalizace škod po dopravní nehodě na havarovaném a odtahovaném vozidle, nákladu, pozemní komunikaci a pozemcích sousedících s pozemní komunikací.

Při Zásahu je třeba vyloučit neodborný (hrubý) způsob provedení vyprošťovacích prací a zajistit s využitím speciální techniky a profesně vyškolených výkonných pracovníků minimalizaci škod po nehodě nebo poruše vozidla na:

- majetku poškozeného dopravce,
- majetku správce komunikace,

*Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD*

- pozemcích sousedících s komunikacemi,

a dále je třeba zajistit minimalizaci doby zastavení nebo omezení provozu z důvodů překážky na komunikaci, s cílem snížení škod národního hospodářství a účastníků kongescí.

V-O společnost povoláná Poskytovatelem k provedení Zásahu musí disponovat minimální potřebnou technikou z hlediska naplnění požadavků ŘSD na vyprošťovací a odtahové práce a s nimi související práce.

- **Zabezpečení majetku a bezpečnosti všech účastníků nehody / poruchy vozidla a vyprošťovacích a odtahových služeb**

Musí být zajištěna bezpečnost a základní péče o účastníky (mimo péči poskytovanou složkami Integrovaného záchranného systému) z havarovaných a nepojízdných vozidel (poskytnutí přístřeší, hygienického zázemí, asistenční pomoc dispečera, odvoz, zajištění prostoru pro základní péči po nehodě apod.) a zajistí poškozená nebo nepojízdná vozidla proti jejich odcizení, případně odcizení jejich částí.

Musí být zajištěno dodržování zákazu volného pohybu osob na dálnicích, zejména nezraněných účastníků nehod nebo pasažerů ostatních vozidel při kongesci. V případě nezraněných účastníků nehod je třeba zajistit jejich ochranu a poskytnutí základní péče na bezpečném místě.

- **Ekologické škody – bezpečné nakládání s poškozeným nebezpečným zbožím po havárii / poruše a odtahu vozidla**

V-O společnost povoláná Poskytovatelem k provedení Zásahu bude řešit a zajišťovat také problematiku škod po nehodě. Především z důvodu četnosti se jedná o škody na havarovaném vozidle, kde obvykle dojde k porušení částí motoru, ostříkovačů a brzd, ze kterých následně vytékají na vozovku nebo i mimo nezpevněný povrch, dle místa zastavení vozidla po nehodě, provozní kapaliny.

Řešeny budou i škody po nehodě s nebezpečným nákladem (např. když dojde k porušení obalů nebo cisterny). I přes to, že samotnou detekci nákladu provedou obvykle hasiči a likvidaci nebezpečného nákladu specializovaná společnost, jedná se zejména o situace, kdy na místo nehody, k níž nebyli přivoláni hasiči, dojde odtahová služba V-O společnosti. Je proto třeba, aby vybraní pracovníci (řidiči) odtahové služby V-O společnosti, kteří budou povoláni k nehodám s přítomností nebezpečného nákladu v režimu ADR, měli školení řidiče pro přepravu nebezpečných věcí dle ADR.

V-O společnost povoláná Poskytovatelem k provedení Zásahu zajistí základní úklid (např. odvoz částí havarovaného vozidla a nákladu). Bude proveden ekologický úklid povrchu vozovky včetně odstranění vyteklých provozních kapalin po dopravní nehodě nebo poruše vozidla, případně bude poskytnuta součinnost specializovanému subjektu při ekologické likvidaci odpadů a havarovaného nebezpečného nákladu v souladu s pokyny velitele zásahu Integrovaného záchranného systému.

*Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD*

Na likvidaci havárie většího ekologického rozsahu povolává Integrovaný záchranný systém specializované společnosti, které zajistí úklid a bezpečnou likvidaci následků ekologické havárie.

Podmínky pro přepravu nebezpečných věcí po Zásahu u nehody havárie vozidla převážejícího látky nebezpečné pro životní prostředí nebo jiné nebezpečné věci, jsou zakotveny v souladu s ADR v zákoně č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů (zejm. část III § 22 a násl.).

Vzhledem k tomu, že zabezpečovací, vyprošťovací, odtahové a úklidové služby jsou poskytovány také při haváriích vozidel s nebezpečným nákladem, musí být pro případ odtahu takového nepojízdného vozidla zajištěn bezpečnostní poradce ADR a odborné školení pro výkonné pracovníky Zásahu.

▪ **Požadavky na umístování vozidel včetně uskladňování přeloženého materiálu a nákladu**

V-O společnost povolána Poskytovatelem k provedení Zásahu musí zabezpečit odvoz odtahovaného vozidla a nákladu na místo dohodnuté s vlastníkem nebo provozovatelem havarovaného (nepojízdného) vozidla. Pokud k takové dohodě nedojde, budou vozidlo a náklad odvezeny na nejbližší vhodnou odstavnou plochu, která by zpravidla neměla být vzdálená více než cca 50 km od místa Zásahu. Za vhodnou se považuje taková odstavná plocha, na které je V-O společnost schopna zajistit přiměřenou ochranu vozidla a nákladu proti poškození či odcizení.

Odtahovaná vozidla nebudou umístována mimo odstavné plochy, které mohou být k tomuto účelu využity, tzn. zejména nebudou umístována na ostatních komunikacích nebo na veřejných prostranstvích. Na dálničních odpočívkách je možné provádět překládku vozidel a nákladu na odtahová a přepravní vozidla třetích stran, avšak není dovoleno na nich žádná vozidla či náklad odstavovat/deponovat, a to ani krátkodobě.

**Požadavky na záznam časoprostorové polohy použitých Klíčových zásahových vozidel**

- 1.1 Poskytovatel musí být schopen na vyžádání poskytnout záznam časoprostorové polohy všech Klíčových zásahových vozidel použitých během každého Zásahu, který je prováděn v návaznosti na řešení Události založené na základě Hovoru přesměrovaného na call centrum Dispečinku z digitální ústředny ŘSD.
- 1.2 Záznam má za účel prokázat:
  - 1.2.1 jaká Klíčová zásahová vozidla se podílela provádění Zásahu,
  - 1.2.2 kdy tato vozidla dorazila na místo Události a kdy je opustila,
  - 1.2.3 po jaké trase se tato vozidla pohybovala od okamžiku vzniku Události až po okamžik příjezdu na místo Události,
  - 1.2.4 po jaké trase se tato vozidla pohybovala od okamžiku odjezdu z místa Události až po okamžik návratu na základnu nebo okamžiku zahájení činnosti nesouvisející s příslušnou Událostí.
  - 1.2.5 Trasa musí být nezpochybnitelně přiřaditelná na síť pozemních komunikací v ČR.
- 1.3 Záznamy o časoprostorové poloze musí splňovat požadavky na maximální možnou míru ochrany proti manipulaci těchto záznamů. Ochranná opatření musí především zajistit zajištění pevného a neměnného propojení mezi zaznamenávanou časoprostorovou polohou a konkrétním Klíčovým zásahovým vozidlem, identifikovatelným pomocí unikátního identifikátoru.
- 1.4 Povinnost zajistit záznam o časoprostorové poloze neplatí pro vozidla, která nepatří mezi Klíčová zásahová vozidla.

## **Klíčové provozní parametry a penalizační schéma**

Tento dokument stanoví jednotlivé Klíčové provozní parametry při poskytování Služeb – KPI (*Key Performance Indicators*), které jsou průběžně sledovány a vyhodnocovány ŘSD a na ně navázané penalizační schéma. Vyhodnocení KPI, určení celkového počtu penalizačních bodů v rámci penalizačního schématu a na základě toho stanovení smluvní pokuty Poskytovateli bude prováděno na čtvrtletní bázi vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí (vyhodnocované období).

Celkem je nastaveno 11 KPI rozdělených do 4 skupin charakterizujících hlavní měřitelné parametry požadovaných Služeb.

### **A. Klíčové provozní parametry**

#### **KPI 1 – Příjem Hovorů dispečerem call centra Dispečinku (Call ID ŘSD)**

- KPI 1.1 – do 30 vteřin bude přijato (spojeno s operátorem) 90 % Hovorů
- KPI 1.2 – do 60 vteřin bude přijato (spojeno s operátorem) 95 % Hovorů

**KPI 2 – Dojezdový čas** (doba od okamžiku založení protokolu o Události v reakci na přijatý Hovor od Policie ČR<sup>1</sup> po okamžik příjezdu prvního Klíčového zásahového vozidla na místo Zásahu)

- KPI 2.1 – do 45 minut v 75 % případů
- KPI 2.2 – do 60 minut v 90 % případů
- KPI 2.3 – do 90 minut v 97 % případů

**KPI 3 – Zásahový čas** (doba od okamžiku příjezdu prvního Klíčového zásahového vozidla na místo Zásahu po okamžik odjezdu posledního Klíčového zásahového vozidla z místa Zásahu)

- KPI 3.1 – do 90 minut v 75 % případů pro vozidla do 3,5 t
- KPI 3.2 – do 120 minut v 75 % případů pro vozidla nad 3,5 t do 25 t
- KPI 3.3 – do 210 minut v 75 % případů pro vozidla nad 25 t

#### **KPI 4 – Poskytování reportingu Služeb**

- KPI 4.1 – průběžné předávání dat – jsou on-line předána validní data<sup>2</sup> z více jak 95 % Událostí v kalendářním čtvrtletí
- KPI 4.2 – předání reportu – data předána do 10. dne následujícího kalendářního měsíce<sup>3</sup>
- KPI 4.3 – data v reportu (KPI 4.2) jsou validní (vyplněny všechny mandatorní položky v předepsaném formátu)

---

<sup>1</sup> Protokol musí být navázán na inicializační Call ID ŘSD.

<sup>2</sup> Bude-li oproti XSD schématu nevalidní jakákoliv datová věta či nebude dodána, ke každému Zásahu očekáváme 3 datové věty, bude celý Zásah považován za nedodaný/nenahlášený on-line.

<sup>3</sup> Musí být předána data za každý kalendářní měsíc v rámci daného kalendářního čtvrtletí, a to do 10. dne následujícího kalendářního měsíce po skončení každého ze tří příslušných kalendářních měsíců.

***Příloha č. 5 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD***

Jednotlivé případy nesplnění KPI nebudou započítány, pokud Poskytovatel prokáže, že byly způsobeny Vyšší mocí, nebo pokud byly zapříčiněné nutnou technickou odstávkou informačního systému Dispečinku, která byla písemně ohlášena ŘSD alespoň 36 hodin předem, a to nejvýše po dobu 6 hodin trvání takové odstávky.

Výpočet procentních hodnot z reportovaných údajů bude vždy zaokrouhlen na celé číslo podle matematických pravidel pro zaokrouhlování.

KPI 4 budou sledovány a vyhodnocovány až od čtvrtého kalendářního měsíce účinnosti Smlouvy. Penalizační body za nesplnění KPI 4 budou přidělovány nejdříve od 1. 7. 2024 (budou-li již k tomuto dni KPI 4 dle předchozí věty sledovány a vyhodnocovány).

## **B. Penalizační schéma**

Souhrn KPI a počet přidělených penalizačních bodů za jejich nesplnění:

<b>KPI</b>	<b>Popis</b>	<b>Počet penalizačních bodů za nesplnění KPI<sup>4</sup></b>
1.1	Příjem Hovorů – do 30 vteřin 90 % Hovorů přijato	10
1.2	Příjem Hovorů – do 60 vteřin 95 % Hovorů přijato	20
2.1	Dojezdový čas – do 45 minut v 75 % případů	10
2.2	Dojezdový čas – do 60 minut v 90 % případů	20
2.3	Dojezdový čas – do 90 minut v 97 % případů	30
3.1	Zásahový čas – do 90 minut v 75 % případů pro vozidla do 3,5t	20
3.2	Zásahový čas – do 120 minut v 75 % případů pro vozidla nad 3,5 t do 25 t	10
3.3	Zásahový čas – do 210 minut v 75 % případů pro vozidla nad 25 t	10
4.1	Průběžné předávání dat – jsou on-line předána validní data z více jak 95 % Událostí v kalendářním čtvrtletí	20
4.2	Předání reportu – data předána do 10. dne následujícího kalendářního měsíce	20
4.3	Data v reportu jsou validní	10
<b>Max. možná suma penalizačních bodů</b>		<b>180</b>

Celkový počet penalizačních bodů za kalendářní měsíc bude určen jako součet obdržených penalizačních bodů ve všech KPI a podle následující tabulky bude určena celková výše smluvní pokuty v daném kalendářním měsíci.

<b>Rozpětí penalizačních bodů</b>	<b>Výše smluvní pokuty</b>
0 až 20	Penalizace za každý bod 100 Kč
21 až 60	Penalizace za každý bod 200 Kč
61 až 180	Penalizace za každý bod 300 Kč

<sup>4</sup> Počet penalizačních bodů uvedený v tomto sloupci tabulky bude přidělen za nesplnění KPI ve vyhodnocovaném období bez ohledu na to, v jaké míře (např. o kolik procent) byla překročena hodnota požadovaná pro dané KPI.



**Příloha č. 6 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD**

**FORMULÁŘ 2.2.2.  
SEZNAM SMLUVNÍCH POSKYTOVATELŮ VYPROŠŤOVACÍCH A  
ODTAHOVÝCH SLUŽEB**

Dodavatel: GLOBAL ASSISTANCE. a.s.

se sídlem: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00

IČO: 27181898

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9573

který se účastní veřejné výzvy k podání žádostí o účast v otevřeném systému zajišťování odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě Ředitelství silnic a dálnic ČR s názvem „**Centrální dispečink pro odstraňování překážek provozu na dálnicích**“ (dále jen „dodavatel“), tímto čestně prohlašuje, že má na základě písemně uzavřených smluv s poskytovateli vyprošťovacích a odtahových služeb (dále též jen „**V-O společnosti**“) uvedenými v následujícím seznamu vytvořenou síť smluvních partnerských V-O společností schopných provádět odtahy vozidel kategorií L, M, N, O a R podle vyhlášky č. 153/2023 Sb. o schvalování technické způsobilosti vozidel a technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění, pomocí nichž bude dodavatel schopen zajistit odstraňování překážek provozu na dálnicích I. třídy a dálnici D10 ve správě objednatele na území celé České republiky a plnění klíčových provozních parametrů (KPI) stanovených smlouvou o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD.

Dodavatel dále čestně prohlašuje, že smluvní vztah má s níže uvedenými V-O společnostmi navázaný na základě písemné smlouvy zavazující V-O společnost k zajišťování vyprošťovacích a odtahových služeb pro dodavatele nebo alespoň v podobě písemného závazku budoucího uzavření takové smlouvy nejpozději ke dni zahájení plnění dle smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD.

V případě, že dodavatel bude využívat rovněž vlastní kapacity jako V-O společnosti, je oprávněn uvést v následujícím seznamu i sám sebe.

Obchodní firma nebo název V-O společnosti	Sídlo V-O společnosti	IČO V-O společnosti (pokud bylo přiděleno)	Kontaktní údaje pro ověření uváděných informací a splnění požadavků dle čl. 6.4 výzvy	Úseky dálnic ve správě ŘSD obsluhované V-O společnostmi	Smluvní vztah: smlouva (S) nebo závazek budoucího uzavření smlouvy (Z)
WUKA - GROUP s.r.o.	Doudlebská 1046, 140 00 Praha 4	27561071	██████████ ██████████ ██████████	D0 - po celé délce D1 - 0-6 km	Z

**Příloha č. 6 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD**

Autotyp H+S s.r.o.	Olbramovická 706/3, Kamýk, 142 00 Praha 4	28223373	[REDACTED]	D1 - 0-21 km, D5 0-34 km, D8 - 0-29 km	S
B-LAND, s.r.o.	V Bytovkách 758/22, 104 00 Praha 10	26151901	[REDACTED]	D1 - 6-21 km	S
AUTO PRAŽÁK Assistance s.r.o.	Jeníkov 10, 257 65 Čechtice	28489969	[REDACTED]	D1 - 21-66 km	S
PRETOL s.r.o.	Radimova 2342/36, Břevnov, 169 00 Praha 6	25923501	[REDACTED]	D1 - 66-141 km	S
SOS24 s.r.o.	Mlýnská 5694/72b, 586 01 Jihlava	9714103	[REDACTED]	D1 - 104-134 km	S
VEMAX auto s.r.o.	č.p. 178, 594 01 Lavičky	28285735	[REDACTED]	D1 - 134-168 km	S
JEREX a.s.	Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno	25511581	[REDACTED]	D1 - 141-216 km	S
ASSIST 24 s.r.o.	Trnkova 3103/109b, Líšeň, 628 00 Brno	65276604	[REDACTED]	D1 - 216-271 km	S
Odtahová služba DOPOS s.r.o.	Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno	3995810	[REDACTED]	D1 - 216-271 km	S
SPEMAX s.r.o.	Rolsberská 1203/90, Hodolany, 779 00 Olomouc	27769836	[REDACTED]	D1 - 288-321 km	S
PAME-OSTRAVA s.r.o.	Střádalů 656/81, Kunčičky, 718 00 Ostrava	6740073	[REDACTED]	D1 - 321- konec km	S
AUTO UH Assist s.r.o.	Za Olšávkou 365, Sady, 686 01 Uherské Hradiště	46995102	[REDACTED]	D2 - po celé délce nákladní	S
Miloslav Nedoma	Revoluční 145, 691 45 Podivín	65366174	[REDACTED]	D2 - 25-52 km - osobní	S
Jan Kudrna s.r.o.	Těšice 174, 696 19 Mikulčice	29306957	[REDACTED]	D2 - 25-52 km - osobní	S
OPAVA assistance s.r.o.	K Návsí 267, 390 01 Tábor - Horky	28136772	[REDACTED]	D3 - 63-100 km	S
KOROSTENSKI ASSISTANCE s.r.o.	Nerudova 2167/22, 370 04 České Budějovice	28071921	[REDACTED]	D3 - 100-131 km	S
tow car service s.r.o.	U ledáren č.ev. 48, 147 00 Praha 4	4129440	[REDACTED]	D5 0-34 km	S

**Příloha č. 6 Smlouvy o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD**

██████████	Č.p 40, 332 05, Chválenice	61141682	██████████ ██████████ ██████████	D5 -34-73 km	S
PAME - AUTO s.r.o.	Ostrov u Stříbra 36, 349 01 Kostelec	25237985	██████████ ██████████ ██████████	D5 - 73-150 km	S
Robert Oplť	Štechova 3204, 272 01 Kladno	71030310	██████████ ██████████ ██████████	D6 - Řepy - Krušovice	S
Kappa - P, spol. s.r.o.	Petrovická 221, Božtěšice, 403 40 Ústí nad Labem	61325333	██████████ ██████████ ██████████	D8 - 29-92 km	S
Zimmer s.r.o.	Teplická 273/34, 190 00 Praha 9 - Střížkov	27367541	██████████ ██████████ ██████████	D11 - 0-18 km D10 - 0-67	S
Odtahová služba Říha s.r.o.	Krokova 587/23, 460 07 Liberec VII - Horní Růžodol	27297811	██████████ ██████████ ██████████	D10 - 67-konec	S
Autoslužby HK s.r.o.	Březová 482, Slezské Předměstí, 500 03 Hradec Králové	27475077	██████████ ██████████ ██████████	D11 - 18-112 km	S