

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**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- (A) na základě žádosti o účast Poskytovatele v otevřeném systému zajišťování odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě Ředitelství silnic a dálnic s. p., podané ve veřejné výzvě s názvem „*Centrální dispečink pro odstraňování překážek provozu na dálnicích*“, která byla zahájena ŘSD dne 24. 11. 2023, Smluvní strany dne 15. 12. 2023 uzavřely Smlouvu o poskytování služeb v rámci centrálního dispečinku pro odstraňování překážek provozu na dálnicích ve správě ŘSD (dále jen „**Smlouva**“), jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytovat ŘSD řádně a včas Služby v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou, a to za účelem plnění povinnosti ŘSD vyplývající z ustanovení § 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;
- (B) po vyhodnocení počátečního období plnění Smlouvy dospěly Smluvní strany ve vzájemné shodě k závěru, že je zapotřebí
- (i) optimalizovat nastavení některých Klíčových provozních parametrů (KPI) nad rámec vyhrazených změn závazku podle čl. 9.4 Smlouvy ve spojení s čl. 13.3 písm. c) a d) Dokumentace výzvy,
 - (ii) rozšířit okruh objektivních příčin odůvodňujících nezapočítání případu nesplnění KPI o situace, kdy nesplnění KPI bylo zapříčiněno dopravní kongescí v důsledku omezení provozu zavedeného z důvodu opravy dálnice (uveřejněné na webu dopravniinfo.cz spravovaném ŘSD), což je překážka sice mimořádná a nepřekonatelná, avšak nikoli nepředvídatelná ve smyslu definice Vyšší moci,

to vše s cílem zajistit maximálně objektivní sledování a vyhodnocování klíčových provozních parametrů poskytovaných Služeb a spravedlivější penalizaci jejich neplnění;

dohodly se Smluvní strany na uzavření tohoto Dodatku ke Smlouvě.

1. PŘEDMĚT DODATKU

- 1.1. Příloha č. 5 Smlouvy – Klíčové provozní parametry a penalizační schéma se mění a nahrazuje novým zněním tohoto dokumentu, který tvoří přílohu tohoto Dodatku.
- 1.2. Ostatní ustanovení a přílohy Smlouvy, nedotčené tímto Dodatkem, zůstávají nadále v platnosti beze změny.

2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1. Pojmy použité v tomto Dodatku s velkými počátečními písmeny mají význam odpovídající jejich definicím ve Smlouvě.
- 2.2. Dodatek je platný 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 tohoto Dodatku a jeho jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Dodatek).
- 2.3. Dodatek nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2024, nejdříve však dnem jeho uveřejnění 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 Dodatku v registru smluv zajistí ŘSD. V rámci Dodatku nebudou uveřejněny informace stanovené v § 3 odst. 1 zákona o registru smluv, označené Poskytovatelem před podpisem Dodatku. ŘSD se zavazuje informovat Poskytovatele o datu uveřejnění Dodatku v registru smluv nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jeho uveřejnění.
- 2.4. Dodatek je vyhotoven v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží jeho elektronický originál.
- 2.5. Nedílnou součástí tohoto Dodatku jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 5 ke Smlouvě – Klíčové provozní parametry a penalizační schéma

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TĚTO 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.

Digitálně podepsal
[redacted]
Datum: 2024.09.24
14:04:39 +02'00'

Digitálně podepsal
[redacted]
Datum: 2024.09.25
08:48:21 +02'00'

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 (bez času na IVR¹)
- KPI 1.2 – do 60 vteřin bude přijato (spojeno s operátorem) 95 % Hovorů (bez času na IVR)

Metodická poznámka: Vzhledem k vyžadované uvítací hlášce s identifikací Poskytovatele v IVR nebude čas strávený volajícím na IVR započítáván do KPI 1.1 a KPI 1.2. Obecně platí, že Hovory zachycené na digitální ústředně ŘSD s délkou do 30 s se považují za „ztracená volání“ a nezapočítávají se do statistik a vyhodnocení KPI.

KPI 2 – Dojezdový čas (doba od okamžiku založení protokolu o Události v reakci na přijatý Hovor od Policie ČR² 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

Metodická poznámka: Je počítáno 5 minut na administraci případu Poskyvatelem. Tento čas je tedy automaticky odečítán.

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 60 minut v 60 % případů pro vozidla do 3,5 t
- KPI 3.2 – do 90 minut v 75 % případů pro vozidla do 3,5 t
- KPI 3.3 – do 180 minut v 75 % případů pro vozidla nad 3,5 t

¹ Interaktivní hlasová odezva (angl. "Interactive Voice Response").

² Protokol musí být navázan na inicializační Call ID ŘSD.

KPI 4 – Poskytování reportingu Služeb

- KPI 4.1 – průběžné předávání dat – jsou on-line předána validní data³ z více jak 95 % Událostí v kalendářním čtvrtletí
- KPI 4.2 – předání reportu – data předána do 10. dne následujícího kalendářního měsíce⁴
- KPI 4.3 – data v reportu (KPI 4.2) jsou validní (vyplněny všechny mandatorní položky v předepsaném formátu)

Jednotlivé případy nesplnění KPI nebudou započítány, pokud Poskytovatel prokáže, že byly způsobeny objektivní příčinou, za níž se považuje Vyšší moc a dále

- a) dopravní kongesce v důsledku omezení provozu zavedeného z důvodu opravy dálnice uveřejněné na webu dopravniinfo.cz⁵ spravovaném ŘSD, přičemž Poskytovatel v případě uplatnění této objektivní příčiny musí v měsíčním reportu u příslušné Události uvést odkaz na konkrétní omezení provozu na webu dopravniinfo.cz s datem jeho trvání, popisem a rámcovou indikací rozsahu způsobené kongesce pomocí stupňů provozu,
- b) nutná technická odstávka informačního systému Dispečinku, která byla písemně ohlášena ŘSD alespoň 36 hodin předem, a to nejvýše po dobu 6 hodin trvání takové odstávky.

Metodická poznámka: Za omezení provozu zavedené z důvodu opravy dálnice se považují omezení označená na webu dopravniinfo.cz ikonami, jejichž podoba vychází z podoby svislé dopravní značky „A 15 Práce na silnici“ nebo podoby dopravního zařízení „Z 2 Zábрана pro označení uzavírky“. Po kliknutí na takovouto ikonu se zobrazí vyskakovací okno s datem trvání a popisem příslušného omezení. Za akceptovatelný doklad o omezení a rozsahu způsobené kongesce se považuje výstřížek z webu dopravniinfo.cz, na kterém je vidět i) obsah vyskakovacího okna s datem a popisem relevantního omezení, ii) mapa dálnice v okolí místa Události s indikací rozsahu způsobené kongesce pomocí stupňů provozu (postačují barevné linie) a iii) datum a čas porízení výstřížku (postačují údaje uvedené např. na spodní liště – Hlavním panelu systému Windows). Datum a čas porízení výstřížku by měly odpovídat době mezi okamžikem založení protokolu o Události v reakci na přijatý Hovor od Policie ČR a okamžikem příjezdu prvního Klíčového zásahového vozidla na místo Zásahu. V reportu Událostí bude postačovat jakákoliv forma odkazu na uvedený výstřížek, podle které jej bude možné jednoznačně přiřadit k příslušné Události.

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.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ <https://dopravniinfo.cz/>

B. Penalizační schéma

Souhrn KPI a počet přidělených penalizačních bodů za jejich nesplnění:

KPI	Popis	Počet penalizačních bodů za nesplnění KPI ⁶
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 60 minut v 60 % případů pro vozidla do 3,5t	20
3.2	Zásahový čas – do 90 minut v 75 % případů pro vozidla do 3,5 t	10
3.3	Zásahový čas – do 180 minut v 75 % případů pro vozidla nad 3,5 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
Max. možná suma penalizačních bodů		180

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.

Rozpětí penalizačních bodů	Výše smluvní pokuty
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

⁶ 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.