SÚŤAŽNÉ PODKLADY

POSKYTOVANIE MÝTNYCH SLUŽIEB

**ČASŤ B.1 – OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

Obsah

[1 Predmet zákazky 5](#_Toc66341466)

[1.1 Predmet zákazky a jeho hlavné súčasti 5](#_Toc66341467)

[1.2 Elektronický výber mýta 6](#_Toc66341468)

[1.3 Kontext Služieb vo vzťahu k elektronickému výberu mýta 6](#_Toc66341469)

[1.4 Právny poriadok 7](#_Toc66341470)

[1.5 Pripravenosť Služieb na budúce zmeny 10](#_Toc66341471)

[1.6 Monitoring premávky 10](#_Toc66341472)

[1.7 Informačno-predajné miesta Objednávateľa 10](#_Toc66341473)

[2 Časový harmonogram 11](#_Toc66341474)

[3 Organizácia a riadenie projektu 13](#_Toc66341475)

[3.1.1 Riadiaci výbor 13](#_Toc66341476)

[3.1.2 Kontrolný deň 14](#_Toc66341477)

[3.1.3 Pracovné skupiny 16](#_Toc66341478)

[3.1.4 Správy o Službách 17](#_Toc66341479)

[3.1.5 Kontrola 18](#_Toc66341480)

[4 Predmet plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava 19](#_Toc66341481)

[4.1 Dokumentácia 19](#_Toc66341482)

[4.1.1 Riadenie Dokumentácie 20](#_Toc66341483)

[4.1.2 Projektová dokumentácia 20](#_Toc66341484)

[4.1.3 Prevádzková dokumentácia 21](#_Toc66341485)

[4.1.4 Technická dokumentácia 22](#_Toc66341486)

[4.2 Príprava Služieb 23](#_Toc66341487)

[4.2.1 Zabezpečenie Zákazníckych služieb 23](#_Toc66341488)

[4.2.2 Zabezpečenie Služieb výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi 24](#_Toc66341490)

[4.2.3 Zabezpečenie Služieb Logistiky Palubných jednotiek a Prevádzky Palubných jednotiek 24](#_Toc66341491)

[4.3 Úvodná informačná kampaň 25](#_Toc66341492)

[4.4 Školenie Pracovníkov Objednávateľa 26](#_Toc66341493)

[4.5 Skúšky 27](#_Toc66341494)

[4.5.1 Plán skúšok a skúšobný predpis 27](#_Toc66341495)

[4.5.2 Skúšky Služieb 27](#_Toc66341496)

[4.5.3 Komplexná skúška 29](#_Toc66341497)

[4.6 Prechod Služeb do prevádzky 31](#_Toc66341498)

[4.6.1 Technický prechod Služieb do prevádzky 31](#_Toc66341499)

[4.6.2 Potvrdenie o úplnom dokončení fázy 1 – príprava 32](#_Toc66341500)

[5 Predmet plnenia Zmluvy vo Fáze 2 – Prevádzka 34](#_Toc66341501)

[5.1 Skúšobná prevádzka 34](#_Toc66341502)

[5.2 Zákaznícke služby 35](#_Toc66341503)

[5.2.1 Kanály Zákazníckych služieb 35](#_Toc66341504)

[5.2.2 Služby výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi 36](#_Toc66341505)

[5.2.3 Služby platobnej infraštruktúry 36](#_Toc66341506)

[5.3 Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU 37](#_Toc66341507)

[5.4 Služby Predregistrácie vozidiel 38](#_Toc66341529)

[5.5 Zmeny v rozsahu siete Zákazníckych miest 40](#_Toc66341530)

[5.6 Ukončenie poskytovania Zákazníckych služieb 40](#_Toc66341531)

[5.7 Riešenie chýb a porúch Služieb 41](#_Toc66341532)

[5.8 Dodatočné služby poskytované na výslovný pokyn Objednávateľa 41](#_Toc66341533)

[5.8.1 Dodatočné Školenia pracovníkov Objednávateľa 41](#_Toc66341534)

[5.8.2 Poskytnutie technickej pomoci pre Objednávateľa 41](#_Toc66341535)

[5.8.3 Aktualizácia kontextových dát 42](#_Toc66341536)

[5.8.4 Služby Logistiky OBU tretích strán 43](#_Toc66341537)

[5.9 Zmeny 44](#_Toc66341538)

[5.9.1 Dokumentácia Zmeny 44](#_Toc66341539)

[5.9.2 Organizácia a riadenie realizácie Zmeny 45](#_Toc66341540)

[5.9.3 Skúšky Zmeny 45](#_Toc66341541)

[5.9.4 Potvrdenie o dokončení Zmeny 46](#_Toc66341542)

[6 Základné parametre a východiská plnenia Zmluvy 48](#_Toc66341543)

[6.1 Základné parametre a východiská plnenia Zmluvy 48](#_Toc66341544)

[6.1.1 Základné parametre 48](#_Toc66341545)

[6.1.2 Výkonnostné charakteristiky Služby 48](#_Toc66341546)

[6.2 Predpokladaný rozsah VÚC 49](#_Toc66341547)

[6.3 Distribučné miesta pri hraničných priechodoch 50](#_Toc66341645)

[6.4 Informačno-predajné miesta Objednávateľa 51](#_Toc66341646)

[6.5 Prevádzkarne Objednávateľa 53](#_Toc66341647)

[7 Technické požiadavky na predmet zákazky 54](#_Toc66341648)

[7.1 Technické požiadavky na infraštruktúru Služieb 54](#_Toc66341649)

[7.1.1 Všeobecné požiadavky na infraštruktúru Služieb 54](#_Toc66341650)

[7.1.2 Štandardy externých rozhraní Služieb 56](#_Toc66341651)

[7.2 Technické požiadavky na Zákaznícke služby 57](#_Toc66341660)

[7.2.1 Distribučné miesta 57](#_Toc66341661)

[7.2.2 Distribučné miesta pri hraničných priechodoch 58](#_Toc66341662)

[7.2.3 Mobilné distribučné miesta 60](#_Toc66341663)

[7.2.4 Call-centrum 61](#_Toc66341664)

[7.2.5 Zákaznícky informačný portál 62](#_Toc66341665)

[7.2.6 Informačný servis pre Zákazníkov 64](#_Toc66341666)

[7.3 Technické požiadavky na výkon agendy Riadenia vzťahov so Zákazníkmi 64](#_Toc66341667)

[7.3.1 Správa Zmlúv o užívaní vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta 64](#_Toc66341668)

[7.3.2 Evidencia vozidiel a OBU 66](#_Toc66341669)

[7.3.3 Príjem a evidencia platieb predplateného Mýta 67](#_Toc66341670)

[7.3.4 Vybavenie reklamácií 69](#_Toc66341671)

[7.3.5 Reporting 70](#_Toc66341672)

[7.4 Technické požiadavky na Služby platobnej infraštruktúry 72](#_Toc66341673)

[7.5 Palubné jednotky 74](#_Toc66341674)

[7.5.1 Technické požiadavky na Palubné jednotky 74](#_Toc66341675)

[7.5.2 Prevádzka OBU 76](#_Toc66341676)

[7.5.3 Logistika OBU 78](#_Toc66341677)

[8 Meranie kvality a výkonnosti Služieb 82](#_Toc66341678)

[8.1 KPI, SLA a bodové hodnotenie 82](#_Toc66341679)

[8.1.1 Meranie KPI a vyhodnotenie SLA 82](#_Toc66341680)

[8.1.2 Úloha Supervízora 82](#_Toc66341681)

[8.1.3 Bodové hodnotenie 83](#_Toc66341682)

[8.2 Definícia parametrov KPI a predpísanej úrovne SLA 83](#_Toc66341683)

[8.2.1 Dostupnosť kanálov Zákazníckych služieb S.1 – Zákaznícke miesta 83](#_Toc66341684)

[8.2.2 Dostupnosť kanálov Zákazníckych služieb S.2 – Call-centrum, zákaznícky informačný portál, mobilné aplikácie 84](#_Toc66341686)

[8.2.3 Odozva Call centra S.3 86](#_Toc66341687)

[8.2.4 Dostupnosť Palubných jednotiek S.4 86](#_Toc66341689)

[8.2.5 Chybovosť Palubných jednotiek S.5 87](#_Toc66341690)

[8.2.6 Údržba Palubných jednotiek S.6 87](#_Toc66341691)

[8.2.7 Odovzdávanie Mýtnych deklarácií S.7 88](#_Toc66341693)

[8.2.8 Riešenie chýb a porúch Služieb S.8 89](#_Toc66341694)

[8.2.9 Podiel oneskorených polohových dát S.9 90](#_Toc66341696)

[8.2.10 Správnosť Mýtnych deklarácií S.10 91](#_Toc66341698)

[9 Minimálny predpísaný obsah Záväzného návrhu technického riešenia Služieb 93](#_Toc66341699)

# Predmet zákazky

## Predmet zákazky a jeho hlavné súčasti

Predmetom zákazky je poskytovanie Služieb Objednávateľovi v súvislosti so zabezpečením výberu Mýta, ktoré sú vymedzené v týchto Súťažných podkladoch, zahŕňajúcich:

1. Skúšobnú prevádzku Služieb,
2. Zákaznícke služby
   * 1. poskytované priamo Zákazníkom (Front-office) prostredníctvom jednotlivých kanálov Zákazníckych služieb,
     2. Služby výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi (Back-office),
     3. Služby platobnej infraštruktúry,
3. Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU
4. Služby Predregistrácie vozidiel,
5. Služby zmeny rozsahu siete Zákazníckych miest,
6. Služby ukončenia poskytovania Zákazníckych služieb.

Predmetom plnenia Zmluvy je aj realizovanie určitých Služieb poskytovaných na výslovný pokyn Objednávateľa, konkrétne:

1. dodatočné školenia pracovníkov Objednávateľa,
2. poskytnutie technickej pomoci pre Objednávateľa,
3. aktualizáciu kontextových dát,
4. Služby Logistiky OBU tretích strán.

Bližšie podmienky sú upravené v tejto Časti B.1 týchto súťažných podkladov „Opis predmetu zákazky“ a v Zmluve.

Základná doba poskytovania Služieb je 63 Mesiacov od uvedenia Služieb do riadnej prevádzky. Doba poskytovania Služieb môže byť predĺžená na základe pokynu Objednávateľa, a to maximálne o 60 Mesiacov, pričom časový rozsah tohto predĺženia určí Objednávateľ v zmysle Zmluvy.

Predmetom zákazky nie je:

1. výkon agendy Správcu výberu mýta,
2. výkon kontroly dodržiavania povinností vodiča a Prevádzkovateľa vozidla na úseku úhrady Mýta,

ani dodávka príslušných systémov a technológií.

Základné parametre zákazky sú uvedené v kapitolách nižšie pod indexom **Z.x**.

Záväzné požiadavky na obsah a rozsah plnenia predmetu zákazky sú uvedené v kapitolách nižšie pod indexom **Px.y**.

Podrobné záväzné technické požiadavky kladené na predmet zákazky sú uvedené pod indexom **TPx.y**.

Bez ohľadu na vyššie uvedené, ak nie je výslovne uvedené inak, celý obsah tejto časti B.1 Súťažných podkladov je záväzný a uchádzač je povinný pripraviť ponuku tak, aby bola v plnom súlade s touto časťou B.1 Súťažných podkladov.

## Elektronický výber mýta

Elektronický výber mýta znamená elektronické vyrubenie príslušného Mýta zisteného na základe údajov získaných z Palubnej jednotky inštalovanej vo vozidle. Samotná úhrada elektronicky vyrubeného Mýta sa môže uskutočniť v hotovosti, bankovým prevodom, Palivovými kartami alebo Platobnými kartami. Elektronický výber mýta sa vzťahuje na všeobecné užívanie Vymedzených úsekov ciest motorovými vozidlami s hmotnosťou nad 3,5 tony, pričom vlastnosťou VÚC je jeho spoplatnená dĺžka.

Suma Mýta sa vyrubuje ako súčin prejazdenej dĺžky VÚC a Sadzby mýta v Eur/km. Sadzby mýta sa rozlišujú podľa Kategórie vozidla, celkovej hmotnosti, počtu náprav a emisnej triedy vozidla a kategórie pozemnej komunikácie a môžu byť rozlíšené aj podľa času.

V budúcnosti môžu byť uplatnené viaczložkové Sadzby mýta, s rozdelením na poplatok za infraštruktúru, poplatok na úhradu nákladov vynaložených v súvislosti so znečistením ovzdušia spôsobeným premávkou, a poplatok na úhradu nákladov vynaložených v súvislosti s hlukom spôsobeným premávkou. Technické riešenie Služieb musí byť na zavedenie viaczložkových Sadzieb mýta v plnom rozsahu pripravené a vyskúšané.

Prejazdená dĺžka VÚC sa zisťuje pomocou OBU, ktorých použitie vo vozidle je povinné. OBU sú neprenosné. Povinnosť použiť OBU sa nevzťahuje na vozidlá oslobodené od úhrady Mýta podľa ZVM.

V budúcnosti môžu byť uplatnené navzájom rôzne algoritmy spôsobu stanovenia sumy prejazdeného Mýta pre úseky nachádzajúce sa v extraviláne a intraviláne obcí, založené v prvom prípade na diskrétnom úsekovom princípe a v druhom prípade na zónovom princípe. Cieľom tohto opatrenia je umožniť rozlíšenie výberu Mýta uplatneného na miestnu a tranzitnú premávku v intravilánoch obcí. Technické riešenie Služieb musí byť na zavedenie viacerých algoritmov stanovenia sumy prejazdeného Mýta v plnom rozsahu pripravené a vyskúšané.

Úhrada mýta sa uskutočňuje v Režime predplateného mýta a v Režime následného platenia mýta.

Príjemcom vybraného Mýta je Objednávateľ a iné určené osoby ako sú správcovia a/alebo prevádzkovatelia určitých častí cestnej infraštruktúry.

Elektronický výber mýta sa riadi ZVM a jeho vykonávacími predpismi.

Technické riešenie Služieb musí zabezpečiť kontinuálny zber údajov o polohe vozidla z OBU na všetkých diaľniciach, cestách I., II. a III. triedy a miestnych komunikáciách na území Slovenskej republiky bez ohľadu na skutočnosť, či sa vozidlo pohybuje po VÚC s výberom Mýta alebo nie.

Dodávateľ bude plniť úlohu sprostredkovateľa v zmysle Článku 4 bod 8. Nariadenia GDPR v rozsahu poskytovaných Služieb.

## Kontext Služieb vo vzťahu k elektronickému výberu mýta

Prevádzku systému Elektronického výberu mýta (EMS) a výkon agendy Správcu výberu mýta resp. Mýtneho úradu zabezpečuje Objednávateľ sám alebo prostredníctvom tretích osôb.

Palubné jednotky a Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU zabezpečuje formou Služieb Dodávateľ. OBU zostávajú počas trvania Zmluvy vo vlastníctve Dodávateľa. Dodávateľ distribuuje Palubné jednotky v rámci Služieb:

1. Platiteľom mýta v Režime predplateného mýta prostredníctvom Zákazníckych služieb,
2. Platiteľom mýta v Režime následného platenia mýta prostredníctvom Objednávateľa.

Infraštruktúru informačných a komunikačných technológií podporujúcich Zákaznícke služby, Logistiku OBU a Prevádzku OBU zabezpečuje v rámci plnenia Zmluvy a ceny za príslušné Služby na svoje náklady a účet Dodávateľ, predmetná infraštruktúra Dodávateľa nie je základnou službou v zmysle Zákona o kybernetickej bezpečnosti.

Dodávateľ zabezpečuje Registráciu vozidiel v Režime predplateného mýta v rámci Zákazníckych služieb a je povinný zabezpečiť on-line prenos registračných údajov do EMS cez dátové rozhranie medzi infraštruktúrou Služieb a EMS, a to vrátane registrácie OBU.

Dodávateľ zabezpečuje výber Mýta v Režime predplateného mýta, a uskutočnené úhrady predplateného Mýta on-line zaznamenáva v EMS na tzv. „Mýtnom účte vozidla“ cez dátové rozhranie medzi infraštruktúrou Služieb a EMS. Dodávateľ vyberá Mýto v mene Objednávateľa v hotovosti, prostredníctvom Palivových kariet a Platobných kariet a bezhotovostne pomocou nástrojov platobnej brány.

Objednávateľ vyrubuje Mýto v EMS, a to na základe údajov z OBU, ktoré mu na ten účel odovzdáva Dodávateľ cez on-line dátové rozhranie vo forme Mýtnych deklarácií. Objednávateľ strháva sumu vyrubeného Mýta zo zostatku predplateného Mýta, ktoré Objednávateľ eviduje v EMS na Mýtnych účtoch vozidla. O aktuálnom zostatku predplateného Mýta na konkrétnom Mýtnom účte vozidla Objednávateľ informuje Dodávateľa na základe požiadavky, odoslanej cez elektronické dátové rozhranie, a automaticky v prípade, že zostatok predplateného Mýta na Mýtnom účte vozidla poklesol pod nastavený limit.

Ďalšie podrobnosti sú uvedené v Prílohe č. 1 – Funkčná architektúra k Časti B.1 Opis predmetu zákazky Súťažných podkladov.

## Právny poriadok

1. Povinnosťou Dodávateľa je trvale a priebežne zabezpečovať súlad plnenia Zmluvy s Právnym poriadkom.

Nižšie uvedené odkazy na vybrané právne predpisy Právneho poriadku slúžia iba pre informáciu Dodávateľa a nepredstavujú úplný zoznam všetkých právnych predpisov Právneho poriadku relevantných pre plnenie Zmluvy.

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZVM*** | Právna úprava Elektronického výberu mýta je zakotvená v ZVM a vo vykonávacích predpisoch k ZVM. Plnenie Zmluvy musí spĺňať všetky podmienky a požiadavky ZVM a jeho vykonávacích predpisov. |
| ***Smernica 1999/62/ES*** | Plnenie Zmluvy musí byť v súlade s podmienkami Smernice 1999/62/ES. Smernica 1999/62/ES je transponovaná do národnej legislatívy, najmä do ZVM. |
| ***Smernica EETS*** | Plnenie Zmluvy musí byť v súlade s podmienkami Smernice EETS a vykonávacích predpisov k Smernici EETS.  Novelizovaná Smernica EETS nie je v čase vyhlásenia tejto verejnej súťaže transponovaná do národnej legislatívy. V súčasnosti platná právna úprava Právneho poriadku vychádza zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2004/52/ES, ktorá je s účinnosťou od 20. 10. 2021 zrušená a v plnom rozsahu nahradená Smernicou EETS. Odkazy v platných zákonoch, iných právnych predpisoch alebo správnych opatreniach na zrušenú smernicu 2004/52/ES sa považujú za odkazy na Smernicu EETS. |
| ***Nariadenie eIDAS*** | Plnenie Zmluvy musí spĺňať podmienky Nariadenia eIDAS a zákona č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. |
| ***Nariadenie GDPR*** | Plnenie Zmluvy musí spĺňať podmienky stanovené Nariadením GDPR. Dodávateľ plní úlohu sprostredkovateľa v zmysle Článku 4 bod 8. Nariadenia GDPR. Plnenie Zmluvy musí spĺňať okrem Nariadenia GDPR aj podmienky stanovené Zákonom o ochrane osobných údajov. |
| ***Zákon o kybernetickej bezpečnosti*** | Plnenie Zmluvy musí primerane spĺňať podmienky stanovené Zákonom o kybernetickej bezpečnosti a všetkých vykonávacích prepisov k Zákonu o kybernetickej bezpečnosti, konkrétne vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z. ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov, vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z. ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovanej služby (kritériá základnej služby), vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení, vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 436/2019 Z. z.  o audite kybernetickej bezpečnosti a všetkých ďalších predpisov, ktoré môžu v budúcnosti vyššie uvedené predpisy doplniť alebo nahradiť, ako aj všetkých ďalších nových vykonávacích predpisov k Zákonu  o kybernetickej bezpečnosti. |
| ***Zákon o informačných technológiách vo verejnej správe*** | Plnenie Zmluvy musí primerane spĺňať podmienky stanovené Zákonom o informačných technológiách vo verejnej správe a všetkých vykonávacích prepisov k Zákonu o informačných technológiách vo verejnej správe, konkrétne vyhlášky č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy, vyhlášky č. 85/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov, vyhlášky č. 179/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a všetkých ďalších predpisov, ktoré môžu v budúcnosti vyššie uvedené predpisy doplniť alebo nahradiť, ako aj všetkých ďalších nových vykonávacích predpisov k Zákonu o informačných technológiách vo verejnej správe. |
| ***Zákon o archívoch a registratúrach*** | Plnenie Zmluvy musí spĺňať podmienky stanovené zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vykonávacích predpisov k tomuto zákonu. |
| ***Zákon o posudzovaní zhody*** | Výrobky uvádzané na trh v rámci plnenia Zmluvy, ako sú Palubné jednotky musia spĺňať podmienky stanovené zákonom č. 56/2018 Z. z. o posudzovaní zhody výrobku, sprístupňovaní určeného výrobku na trhu a o zmene  a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vykonávacích predpisov k tomuto zákonu. |
| ***Zákon o účtovníctve a zákon o dani z pridanej hodnoty*** | Plnenie Zmluvy musí spĺňať podmienky stanovené zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákonom č. 222/2004 Z. z.  o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a ich relevantnými vykonávacími predpismi. |
| ***Zákon o zaručenej elektronickej fakturácii*** | Plnenie Zmluvy musí spĺňať podmienky stanovené zákonom č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov a jeho relevantnými vykonávacími predpismi. |
| ***Zákon o používaní elektronickej registračnej pokladnice*** | Plnenie Zmluvy musí spĺňať podmienky stanovené zákonom č. 289/2008 Z. z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov. |
| ***Nariadenie o elektromagnetickej kompatibilite*** | Komponenty použité v rámci plnenia Zmluvy musia spĺňať podmienky stanovené nariadením vlády SR č. 127/2016 Z. z. o elektromagnetickej kompatibilite v znení neskorších predpisov. |
| ***Vyhláška, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách na niektoré vozidlá, systémy, komponenty a samostatné technické jednotky*** | Komponenty ako sú Palubné jednotky musia spĺňať podmienky stanovené vyhláškou č. 132/2018 Z. z. Ministerstva dopravy a výstavby SR, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách na niektoré vozidlá, systémy, komponenty a samostatné technické jednotky na účely schvaľovania v znení neskorších predpisov. |
| ***Nariadenie o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu*** | Komponenty použité v rámci plnenia Zmluvy musia spĺňať podmienky nariadenia vlády č. 193/2016 Z. z. o sprístupňovaní rádiových zariadení na trhu v znení neskorších predpisov. |

## Pripravenosť Služieb na budúce zmeny

1. Povinnosťou Dodávateľa je  poskytovať / prevádzkovať Služby tak, aby v plnom rozsahu spĺňali funkčné požiadavky stanovené v Súťažných podkladoch. Na vylúčenie pochybností uvádzame, že cieľový rozsah požiadaviek Objednávateľa na funkcie Služieb podľa týchto Súťažných podkladov presahuje rámec vyplývajúci z aktuálne platného stavu podľa Právneho poriadku. Objednávateľ požaduje zabezpečiť pripravenosť Služieb na prípadné zavedenie štrukturálnych zmien vybraných parametrov spoplatnenia, ako je rozsah a členenie VÚC, štruktúra a členenie Sadzieb mýta, podmienky a spôsob výpočtu Mýta.
2. Povinnosťou Dodávateľa je upraviť parametre spracovania dát a nastavenie Služieb pred ich uvedením do prevádzky takým spôsobom, aby Služby plnili funkcie v súlade s platnými predpismi Právneho poriadku účinnými ku Dňu uvedenia Služieb do prevádzky.

## Monitoring premávky

1. Vedľajšou úlohou Služieb je zabezpečiť zber dát pre monitoring premávky všetkých vozidiel vybavených OBU na diaľničnej a cestnej sieti na území Slovenskej republiky bez ohľadu na rozsah VÚC s výberom Mýta. Vodiči vozidiel podliehajúcich úhrade Mýta budú mať povinnosť umiestniť vo vozidle a trvale mať v prevádzke OBU pri užívaní diaľničnej a cestnej siete na území Slovenskej republiky.
2. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť trvalý a neprerušený zber a ukladanie dát z OBU o polohe vozidiel do databázy EMS Objednávateľa na účely kontroly a riadenia premávky.

## Informačno-predajné miesta Objednávateľa

1. Objednávateľ prevádzkuje na vybraných diaľničných hraničných priechodoch Informačno-predajné miesta (ďalej tiež len „IPM“), kde Objednávateľ poskytuje svoje služby pre Zákazníkov. Objednávateľ v objektoch IPM vyčlenil priestory vhodné pre umiestnenie prevádzkarní Dodávateľa – Distribučných miest pri hraničných priechodoch. Podrobný zoznam IPM a ich priestory predpísané pre využitie Dodávateľom sú uvedené v čl. 6.4 nižšie.
2. Povinnosťou Dodávateľa je zriadiť a prevádzkovať Distribučné miesta pri hraničných priechodoch v objektoch IPM Objednávateľa, ak ide o hraničný priechod, kde sa nachádza IPM podľa zoznamu v čl. 6.4 nižšie.
3. Za poskytnutie priestorov IPM patrí Objednávateľovi nájomné, ktorého výška sa stanoví podľa prenajatej podľahovej plochy, účelu prenajatej miestnosti a lokality IPM. Sadzby a plocha miestností na prenájom sú uvedené v čl. 6.4 nižšie.
4. Bez toho, aby tým bolo dotknuté ustanovenie P1.7, Dodávateľ je oprávnený na základe svojho uváženia časť priestorov konkrétneho IPM nevyužiť. Takáto časť nebude predmetom nájmu.
5. Náklady za odobrané služby spojené s prevádzkou IPM, ako sú energie, kúrenie, voda, a pod. Objednávateľ Dodávateľovi vyúčtuje v skutočnej výške.
6. Podmienky nájmu IPM budú upravené v Nájomnej zmluve, ktorú budú Objednávateľ a Dodávateľ povinní uzavrieť vo vzťahu ku každému IPM, ktorej vzor je Prílohou č. 6 Časti B.3 – Návrh Zmluvy Súťažných podkladov.
7. V prípade, ak príde k trvalému alebo dočasnému ukončeniu nájmov podľa Nájomnej zmluvy / Nájomných zmlúv, Dodávateľ a Objednávateľ sa postupom podľa článku 9 Zmluvy dohodnú na trvalom alebo dočasnom riešení tak, aby neprišlo k zníženiu kvality Zákazníckych služieb a zároveň, aby neprišlo k nedôvodnenému zlepšeniu ani zhoršeniu pozície Objednávateľa a Dodávateľa, t. j. aby ekonomická rovnováha Zmluvy zostala zachovaná.

# Časový harmonogram

Plnenie Zmluvy podlieha projektovému riadeniu v súlade s Vyhláškou o riadení projektov. Plnenie Zmluvy sa z časového pohľadu rozdeľuje na fázy projektu, ktoré sa podľa konkrétnej vecnej náplne ďalej delia na etapy projektu.

Plnenie Zmluvy počas jednotlivých fáz a etáp projektu je podrobne špecifikované v kapitolách 4 a 5 tejto časti B.1 Súťažných podkladov.

1. Plnenie Zmluvy sa rozdeľuje na dve základné fázy poskytovania Služieb:
2. Fáza 1 – Príprava,
3. Fáza 2 – Prevádzka.
4. Fáza 1 – Príprava sa začne v Deň nasledujúci po Dni účinnosti Zmluvy a skončí sa momentom vydania Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava tak, ako ho určuje Zmluva.
5. Fáza 2 – Prevádzka sa začne v Deň určený pokynom na začatie Fázy 2 – Prevádzka vydaným Objednávateľom v súlade so Zmluvou. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Fáza 2 – Prevádzka sa môže začať aj bez toho, aby sa skončila Fáza 1 – Príprava, ak to výslovne určuje Zmluva.
6. Fáza 2 – Prevádzka sa skončí po uplynutí 63 (šesťdesiattri) Mesiacov odo Dňa jej začatia. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný, uplatniť opciu predĺženia poskytovania Služieb vo Fáze 2, a to aj opakovane. Súhrn všetkých dôb predĺženia poskytovania Služieb nesmie prekročiť 60 (šesťdesiat) Mesiacov. Časový rozsah resp. termín ukončenia predĺženej doby poskytovania Služieb stanoví Objednávateľ v súlade so Zmluvou. Minimálny časový rozsah predĺženého poskytovania Služieb je 1 (jeden) Mesiac.

Tabuľka 1 – Fázy a etapy poskytovania Služieb

| Fáza | Etapa | Začiatok | Koniec | Trvanie |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fáza 1 – Príprava** |  | **Účinnosť Zmluvy + 1 Deň** | **31. 12. 2022** | **Podľa účinnosti Zmluvy, najmenej 12 (dvanásť) Mesiacov** |
| Fáza 1 – Príprava | Skúšky Komplexná skúška | 1. 7. 2022 | 30. 9. 2022 | 3 Mesiace |
| Fáza 1 – Príprava | Úvodná informačná kampaň | 1. 7. 2022 | 30. 09. 2022 | 3 Mesiace |
| **Fáza 2 – Prevádzka** |  | **1. 10. 2022** | **31. 12. 2027** | **63 (šesťdesiattri) Mesiacov** |
| Fáza 2 – Prevádzka | Predregistrácia vozidiel a počiatočná distribúcia OBU | 1. 10. 2022 | 31. 12. 2022 | 3 Mesiace |
| Fáza 2 – Prevádzka | Skúšobná prevádzka | 1. 10. 2022 | 30. 6. 2023 | 9 Mesiacov |
| **Fáza 2 – Prevádzka v predĺženej dobe (opcia)** |  | **1. 1. 2028** | **Stanoví Objednávateľ** | **od 1 (jeden) do 60 (šesťdesiat) Mesiacov** |

1. V prípade, ak nebude Zmluva uzavretá tak, aby mohlo byť na Fázu 1 – Príprava vyčlenených aspoň 12 (dvanásť) Mesiacov, základný časový harmonogram bude upravený, t. j. jednotlivé míľniky budú zodpovedajúcim spôsobom posunuté.
2. Dodávateľ spracuje a vo svojej ponuke ako súčasť Záväzného návrhu technického riešenia Služieb predloží podrobný časový harmonogram Fázy 1. Tento časový harmonogram sa následne stane prílohou Zmluvy a bude obsahovať označenie (pomenovanie) jednotlivých úloh, dátum začiatku, dobu trvania a dátum ukončenia úlohy, vyznačenie, či ide o úlohu Dodávateľa alebo súčinnosť Objednávateľa, ktorá však nemôže ísť nad rámec toho, čo je uvedené v týchto Súťažných podkladoch, vyznačenie vzájomnej podmienenosti jednotlivých úloh.

# Organizácia a riadenie projektu

1. Plnenie Zmluvy podlieha projektovému riadeniu v súlade s Vyhláškou o riadení projektov.
2. Riadenie plnenia Zmluvy sa zabezpečuje prostredníctvom riadiacich orgánov projektu, ktorými sú Riadiaci výbor, Kontrolný deň a Pracovné skupiny. Na operačnej úrovni zabezpečujú riadenie vedúci pracovníci Dodávateľa.
3. Dodávateľ vypracuje návrh organizačnej štruktúry realizačného tímu Dodávateľa vo svojej ponuke, a tento návrh predloží ako súčasť Záväzného návrhu technického riešenia Služieb.
4. Dodávateľ vypracuje a udržiava v aktuálnom stave opis organizačnej štruktúry realizačného tímu Dodávateľa vrátane tzv. komunikačnej matice ako prílohu (alebo súčasť) Projektového plánu podľa bodu P4.9 nižšie. Komunikačná matica bude obsahovať zoznam pracovných pozícií, mená, telefóny, adresy a adresy elektronickej pošty členov realizačného tímu Dodávateľa, a k nim budú priradené príslušné kontaktné osoby za stranu Objednávateľa.

### Riadiaci výbor

1. Dodávateľ je povinný v priebehu plnenia Zmluvy organizovať Riadiaci výbor, ktorý bude Dodávateľ zvolávať pravidelne, a to:
2. najmenej jedenkrát Mesačne počas Fázy 1 – Príprava,
3. najmenej jedenkrát Mesačne počas Fázy 2 – Prevádzka v období odo dňa začatia Fázy 2 – Prevádzka do dňa Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava (tak, ako je definované v Zmluve) Objednávateľom,
4. najmenej raz za 3 Mesiace v priebehu Fázy 2 – Prevádzka v období odo dňa vydania Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava (tak, ako je definované v Zmluve) do dňa dokončenia Fázy 2 – Prevádzka alebo Fázy 2 – Prevádzka v predĺženej dobe,
5. alebo kedykoľvek na požiadanie ktorejkoľvek zmluvnej strany.
6. Riadiaci výbor zasadá v zložení:
7. zástupca Dodávateľa oprávnený konať za Dodávateľa vo veciach zmluvných týkajúcich sa plnenia Zmluvy,
8. zástupca Objednávateľa oprávnený konať za Objednávateľa vo veciach zmluvných týkajúcich sa plnenia Zmluvy,
9. vedúci realizačného tímu (hlavný manažér projektu) Dodávateľa,
10. ďalšie osoby pozvané zmluvnými stranami na účasť na rokovaní Riadiaceho výboru.
11. Riadiaci výbor prerokúva predovšetkým:
12. Správy o Službách,
13. návrhy na realizáciu Zmien tak, ako sú upravené Zmluvou,
14. navrhuje opatrenia a prijíma rozhodnutia, týkajúce sa priebehu a plnenia Zmluvy.
15. Účasť na rokovaní Riadiaceho výboru je pre Dodávateľa a Objednávateľa povinná.
16. Riadiaci výbor sa koná v sídle Objednávateľa alebo na mieste určenom Objednávateľom.
17. Povinnosťou Dodávateľa je doručiť oznámenie o konaní Riadiaceho výboru Objednávateľovi najneskôr päť (5) pracovných dní pred termínom konania, pokiaľ nebude v konkrétnom prípade dohodnuté medzi Objednávateľom a Dodávateľom inak. Oznámenie musí obsahovať údaje o mieste a čase konania, program rokovania a v prílohe písomné materiály k prerokovávaným veciam.
18. Dodávateľ vyhotoví o priebehu a výsledkoch rokovaní Riadiaceho výboru zápis z rokovania, ktorého prílohou je prezenčná listina podpísaná účastníkmi. Účastníci rokovania, resp. jednotlivé strany rokovania môžu uplatniť svoje námietky a pripomienky k obsahu textu zápisu z Riadiaceho výboru v lehote do 5 (piatich) pracovných dní, povinnosťou Dodávateľa je všetky doručené pripomienky bez zbytočného odkladu vysporiadať. Výsledný čistopis zápisu overujú zástupcovia Objednávateľa a Dodávateľa svojím podpisom.
19. Rokovania Riadiaceho výboru sa vedú v slovenskom jazyku. Zápisnica z rokovania Riadiaceho výboru sa vyhotovuje v slovenskom jazyku. V prípade, že text zápisu z rokovania Riadiaceho výboru bude vystavený vo viacerých jazykoch, potom v prípade rozporu medzi rôznymi jazykovými verziami má prednosť slovenská verzia.
20. Objednávateľ alebo Dodávateľ sú oprávnení zvolať mimoriadny Riadiaci výbor na účely prerokovania akéhokoľvek navrhnutého programu. Takýto mimoriadny Riadiaci výbor sa bude konať v deň, čase a na mieste podľa dohody oboch strán; ak sa strany nedohodnú, tak v deň, v čase a na mieste určenom Objednávateľom.
21. Závery Riadiaceho výboru sú pre Dodávateľa záväzné a Dodávateľ je povinný bezodkladne zabezpečiť plnenie stanovených úloh, prijať nápravné opatrenia na odstránenie zistených porušení alebo pochybení.

### Kontrolný deň

1. Dodávateľ je povinný v priebehu plnenia Zmluvy organizovať Kontrolný deň, ktorý bude zvolávať pravidelne a to:
2. jedenkrát Týždenne v priebehu Fázy 1 – Príprava,
3. jedenkrát Týždenne v priebehu Fázy 2 – Prevádzka v období odo dňa začatia Fázy 2 – Prevádzka do dňa vydania Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava (tak, ako je definované v Zmluve) Objednávateľom,
4. jedenkrát týždenne v priebehu Fázy 2 – Prevádzka alebo Fázy 2 – Prevádzka v predĺženej dobe poskytovania Služieb po dobu realizácie Zmeny,
5. najmenej jedenkrát Mesačne počas Fázy 2 – Prevádzka v období odo dňa vydania Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava (tak, ako je definované v Zmluve) do dňa dokončenia Fázy 2 – Prevádzka alebo Fázy 2 – Prevádzka v predĺženej dobe,
6. alebo kedykoľvek na požiadanie ktorejkoľvek zmluvnej strany.
7. Kontrolný deň sa stretáva v zložení:
8. vedúci realizačného tímu (hlavný manažér projektu) Dodávateľa,
9. prizvaní členovia realizačného tímu Dodávateľa,
10. zástupcovia Objednávateľa,
11. ďalšie osoby pozvané zmluvnými stranami na účasť na rokovaní Kontrolného dňa.
12. Kontrolný deň prerokúva predovšetkým:
13. Správy o Službách,
14. plán prác a úloh, vykonáva kontrolu stavu ich plnenia, stanovuje úlohy pre najbližšie obdobie,
15. správu o odchýlkach od plánu prác a návrhy na spôsob ich riešenia,
16. časový harmonogram a stav jeho plnenia,
17. požiadavky na zabezpečenie súčinnosti Objednávateľa, a stav plnenia súčinnosti Objednávateľa,
18. berie na vedomie a/alebo schvaľuje odborné odporúčania Pracovných skupín, stanovuje rámcové úlohy Pracovným skupinám,
19. odborné požiadavky na pripomienkovanie a schvaľovanie dokumentov Objednávateľom a pripomienky Objednávateľa k predkladaným dokumentom,
20. Plán skúšok a skúšobný predpis, Plán Skúšobnej prevádzky (podľa toho, čo je v danom termíne konania Kontrolného dňa relevantné), plnenie a výsledky Skúšok alebo Skúšobnej prevádzky,
21. vyhodnotenie nameraných ukazovateľov kvality a výkonnosti Služieb (ak je to relevantné),
22. chyby a poruchy Služieb, termíny a stav ich odstránenia (v prípade potreby),
23. správu o rizikách projektu a opatreniach na ich prevenciu a zmierňovanie,
24. informácie o všetkých iných skutočnostiach dôležitých pre kontrolu a riadenie Služieb.
25. Účasť na rokovaní Kontrolného dňa je pre Dodávateľa a Objednávateľa povinná.
26. V prípade, ak sa na rokovaní Kontrolného dňa nepodarí dosiahnuť zhodu medzi Objednávateľom a Dodávateľom, postúpi sa vec na prerokovanie Riadiacemu výboru.
27. V prípade, ak sa na rokovaní Kontrolného dňa zistí, že rozhodnutie v určitej veci presahuje právomoc poverených osôb alebo v dôsledku rozhodnutia Kontrolného dňa by mohlo dôjsť k zmene Zmluvy podľa Zákona o verejnom obstarávaní, postúpi sa vec na prerokovanie Riadiacemu výboru.
28. Kontrolný deň sa koná v sídle Objednávateľa alebo na mieste určenom Objednávateľom. Dodávateľ je oprávnený navrhnúť Objednávateľovi uskutočnenie Kontrolného dňa v mieste plnenia a Objednávateľ je oprávnený taký návrh Dodávateľa prijať alebo odmietnuť.
29. Povinnosťou Dodávateľa je doručiť oznámenie o konaní Kontrolného dňa Objednávateľovi najneskôr dva (2) pracovné dni pred termínom konania, pokiaľ nebude v konkrétnom prípade dohodnuté medzi Objednávateľom a Dodávateľom inak. Oznámenie musí obsahovať údaje o mieste a čase konania, program rokovania a v prílohe písomné materiály k prerokovávaným veciam.
30. Dodávateľ vyhotoví o priebehu a výsledkoch rokovaní Kontrolného dňa zápis z rokovania, ktorého prílohou je prezenčná listina podpísaná účastníkmi. Účastníci rokovania, resp. jednotlivé strany rokovania môžu uplatniť svoje námietky a pripomienky k obsahu textu zápisu z Kontrolného dňa v lehote do dvoch (2) pracovných dní, povinnosťou Dodávateľa je všetky doručené pripomienky bez zbytočného odkladu vysporiadať. Výsledný čistopis zápisu overujú zástupcovia Objednávateľa a Dodávateľa svojím podpisom.
31. Rokovania Kontrolného dňa sa vedú v slovenskom jazyku. Zápis z rokovania Kontrolného dňa sa vyhotovuje v slovenskom jazyku. V prípade, že text zápisu z rokovania Kontrolného dňa bude vystavený vo viacerých jazykoch, potom v prípade rozporu medzi rôznymi jazykovými verziami má prednosť slovenská verzia.
32. Objednávateľ alebo Dodávateľ sú oprávnení zvolať mimoriadny Kontrolný deň na účely prerokovania akéhokoľvek navrhnutého programu. Taký mimoriadny Kontrolný deň sa bude konať v Deň, v čase a na mieste podľa dohody oboch strán; ak sa strany nedohodnú, tak v Deň, v čase a na mieste určenom Objednávateľom.
33. Závery Kontrolného dňa sú pre Dodávateľa záväzné a Dodávateľ je povinný bezodkladne zabezpečiť plnenie stanovených úloh, prijať nápravné opatrenia na odstránenie zistených porušení alebo pochybení.
34. Prípadné nevykonávanie kontroly alebo pripomienkovanie Dokumentácie Objednávateľom nemá vplyv na plnú zodpovednosť Dodávateľa za riadne plnenie Zmluvy.

### Pracovné skupiny

1. Dodávateľ je povinný v priebehu plnenia Zmluvy organizovať rokovania viacerých tematicky orientovaných Pracovných skupín zameraných na vecné riešenie odborných problémov.
2. Pracovné skupiny budú osobitne organizované so zameraním minimálne na nasledovnú vecnú problematiku:
3. Funkčné prepojenie Služieb s infraštruktúrou EMS Objednávateľa a príslušných tretích strán, rozhrania Služieb a EMS,
4. Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU,
5. Kanály Zákazníckych služieb,
6. Procesy evidencie vozidiel, uzatvárania Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest, vyrubenia Mýta, výberu Mýta a platobnej infraštruktúry a nadväznosť na účtovníctvo Objednávateľa,
7. Procesy správy dokumentov, registratúry, archivácie, aplikácie elektronického podpisu, ochrany osobných údajov,
8. Úvodná informačná kampaň,
9. Predregistrácia vozidiel a počiatočná distribúcia OBU,
10. Skúšky a Komplexná skúška Služieb,
11. Skúšobná prevádzka Služieb alebo prevádzka Služieb, vyhodnotenie KPI, odstraňovanie chýb a nedorobkov,
12. a iné, vyššie neuvedené Pracovné skupiny, ktoré bude vhodné po dohode zmluvných strán v konkrétnom prípade zriadiť.
13. Pracovné skupiny budú počas Fázy 1 – Príprava rokovať pravidelne, spravidla 1× (raz) Týždenne v období a v termínoch stanovených podľa Projektového plánu. Pracovné skupiny môžu byť organizované dočasne, a to iba na dobu potrebnú na vyriešenie zadaných odborných úloh.
14. Povinnosťou Objednávateľa je menovať vedúceho Pracovnej skupiny za Objednávateľa a zabezpečiť účasť svojich (alebo aj prizvaných) odborníkov na práci Pracovnej skupiny podľa jej vecného zamerania.
15. Povinnosťou Dodávateľa je menovať vedúceho Pracovnej skupiny za Dodávateľa, zabezpečiť podkladové materiály na rokovanie Pracovnej skupiny, prezentovať navrhnuté riešenia, vyhotoviť zápis z rokovania Pracovnej skupiny, sledovať a vyhodnocovať úlohy Pracovnej skupiny.
16. Objednávateľ je oprávnený zápis z rokovania Pracovnej skupiny pripomienkovať, Dodávateľ je povinný pripomienky Objednávateľa bez zbytočného odkladu vysporiadať.
17. Účasť na rokovaní Pracovných skupín je pre Dodávateľa a Objednávateľa povinná.
18. V prípade, ak sa na úrovni Pracovnej skupiny nepodarí dosiahnuť zhodu medzi Objednávateľom a Dodávateľom, postúpi sa vec na prerokovanie Kontrolnému dňu.
19. Odborné závery Pracovnej skupiny majú iba odporúčajúcu povahu a ako také podliehajú schváleniu Kontrolného dňa. Povinnosťou Dodávateľa je bezodkladne (t. j. na najbližšom plánovanom rokovaní) zabezpečiť prerokovanie odporúčaní a odborných záverov Pracovných skupín na Kontrolných dňoch.
20. Pracovné skupiny sa schádzajú v sídle Objednávateľa alebo na mieste určenom Objednávateľom. Dodávateľ je oprávnený navrhnúť Objednávateľovi uskutočnenie Pracovnej skupiny v mieste plnenia a Objednávateľ je oprávnený taký návrh Dodávateľa prijať alebo odmietnuť.
21. Rokovania Pracovných skupín sa vedú v slovenskom jazyku. Zápis z rokovania Pracovnej skupiny sa vyhotovuje v slovenskom jazyku. V prípade, že text zápisu z rokovania Pracovnej skupiny bude vystavený vo viacerých jazykoch, potom v prípade rozporu medzi rôznymi jazykovými verziami má prednosť slovenská verzia.

### Správy o Službách

1. Dodávateľ vyhotovuje pravidelné Správy o Službách podľa bodu P4.25 nižšie a doručí ich Objednávateľovi, a to nasledovne:
2. Týždenné Správy o Službách najneskôr 1 (jeden) pracovný deň pred termínom Kontrolného dňa,
3. podrobné Mesačné Správy o Službách najneskôr do 15 (pätnástich) pracovných dní od posledného dňa Mesiaca, ku ktorému sa príslušná správa vzťahuje.
4. Týždenné Správy o Službách budú vyhotovované:
5. vo Fáze 1 – Príprava počas etapy „Úvodná informačná kampaň“ a etáp „Skúšky“ a „Komplexná skúška“,
6. vo Fáze 2 – Prevádzka odo Dňa začatia Fázy 2 – Prevádzka do Dňa dokončenia Skúšobnej prevádzky alebo do Dňa vydania Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava (tak, ako je definované v Zmluve), podľa toho, čo nastane neskôr,
7. vo Fáze 2 – Prevádzka alebo vo Fáze 2 – Prevádzka v predĺženej dobe po dobu realizácie Zmeny.
8. Podrobné Mesačné Správy o Službách budú vyhotovované po celú Fázu 2 – Prevádzka.
9. Podrobné Mesačné Správy o Službách budú obsahovať minimálne tieto informácie:
10. vyhodnotenie priebehu poskytovania Služieb za príslušný Mesiac; v prípade, ak v priebehu Fázy 2 – Prevádzka budú realizované dodatočné dodávky a Služby podľa čl. 5.8 tiež informácie o ich príprave, priebehu realizácie a dokončenia, vzťahujúce sa k príslušnému Mesiacu;
11. Mesačný výkaz KPI a SLA;
12. vyhodnotenie rizík;
13. podrobnosti o všetkých udalostiach a okolnostiach, ktoré by mohli ohroziť poskytované Služby alebo riadny, plne funkčný, nepretržitý a bezporuchový výber Mýta alebo ktoré sa javia ako problematické a ktoré sa vyskytli alebo trvali od podania poslednej Mesačnej Správy o Službách;
14. zistené chyby, nedostatky alebo poruchy poskytovaných Služieb s uvedením ich príčiny, spôsobu a termínu ich odstránenia, návrhy opatrení na predchádzanie opakovaných porúch;
15. prehľad riešených úloh a stav ich plnenia;
16. ďalšie skutočnosti a okolnosti týkajúce sa Služieb, ktoré sú dôležité alebo ktoré môžu mať vplyv na prevádzku Služieb a/alebo EMS Objednávateľa;
17. prehľad navrhovaných, odsúhlasených a vykonaných Zmien a stavu ich realizácie (ak realizácia prebieha);
18. akékoľvek ďalšie informácie týkajúce sa Služieb, postavenia Dodávateľa a jeho subdodávateľov, ktoré si Objednávateľ vyžiada.

### Kontrola

1. Objednávateľ je kedykoľvek oprávnený vykonávať pravidelnú alebo nepravidelnú kontrolu plnenia predmetu zákazky Dodávateľom, a to buď sám alebo prostredníctvom poverenej osoby. Vykonanie kontroly Objednávateľom nepodlieha súhlasu Dodávateľa a Dodávateľ nesmie Objednávateľovi vykonanie kontroly odoprieť, ani stanoviť akékoľvek iné podmienky vykonania kontroly, než sú zakotvené v Zmluve.
2. Dodávateľ je povinný umožniť Objednávateľovi plný výkon kontroly, najmä mu umožniť vstup do priestorov Dodávateľa (či už vlastných alebo užívaných na inom základe) a nahliadnutie do všetkej vedenej Dokumentácie a poskytnúť všetky Objednávateľom požadované informácie vrátane kópií a výpisov z Dokumentácie.
3. Objednávateľ je povinný o vykonaní kontroly a jej výsledkoch Dodávateľa písomne ​​informovať.
4. Vykonávanie kontroly Objednávateľom nezbavuje Dodávateľa žiadnej povinnosti ani zodpovednosti vyplývajúcej zo Zmluvy.
5. Dodávateľ zabezpečí Objednávateľovi prístup do všetkých priestorov využívaných na poskytovanie Služieb (či už vlastných alebo užívaných na inom základe) na účely vykonania kontroly, preverenia a testovania akejkoľvek súčasti Služieb, a to bez obmedzení.

# Predmet plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava

Plnenie Zmluvy sa v súlade s Vyhláškou o riadení projektov člení na jednotlivé realizačné etapy. Vo Fáze 1 – Príprava boli stanovené nižšie uvedené etapy projektu:

* 1. Analýza a dizajn, zahŕňa
     1. vypracovanie realizačnej Dokumentácie podľa čl. 4.1,
  2. Zabezpečenie technickej, organizačnej a materiálnej prípravy Dodávateľa na poskytovanie Služieb, zahŕňa
     1. prípravu infraštruktúry pre poskytovanie Zákazníckych služieb,
     2. prípravu siete Zákazníckych miest pre poskytovanie Zákazníckych služieb,
     3. prípravu Platobnej infraštruktúry pre podporu platieb Platobnými kartami, Palivovými kartami a on-line bankovým prevodom, a pre podporu hotovostných operácií na Zákazníckych miestach,
     4. funkčné prepojenie infraštruktúry pre poskytovanie Zákazníckych služieb s ICT infraštruktúrou Objednávateľa, ktorá môže byť prevádzkovaná aj tretími stranami, zahŕňa
        1. Elektronický mýtny systém (EMS),
        2. Kontrolný systém Objednávateľa,
        3. analytický dátový sklad (DWH),
  3. Zabezpečenie technickej, organizačnej a materiálnej prípravy Dodávateľa na Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU,
  4. vykonanie Služieb úvodnej informačnej kampane,
  5. vykonanie Skúšok, vrátane Skúšok v súčinnosti s ICT infraštruktúrou Objednávateľa,
  6. migrácia dát Objednávateľa do databázy infraštruktúry Zákazníckych služieb a počiatočné nastavenie Služieb pre začatie Fázy 2 – Prevádzka.

Objednávateľ v rámci svojej súčinnosti zabezpečí vzájomnú koordináciu prác a/alebo služieb poskytovaných tretími osobami, nevyhnutnú pre funkčné prepojenie infraštruktúry pre poskytovanie Zákazníckych služieb s ICT infraštruktúrou Objednávateľa, ako aj pre vykonanie všetkých predpísaných Skúšok.

## Dokumentácia

Predmetom plnenia Zmluvy je vypracovanie Dokumentácie pre prípravu Služieb (realizačná Dokumentácia) a poskytovanie Služieb (prevádzková Dokumentácia), ktoré sú predmetom tohto verejného obstarávania.

Realizačná Dokumentácia zahŕňa Dokumentáciu pre zabezpečenie a výkon procesov Služieb. Infraštruktúra pre poskytovanie Služieb musí byť navrhnutá tak, aby spĺňala všetky parametre a funkčné požiadavky stanovené týmito Súťažnými podkladmi a Záväzným návrhom technického riešenia Služieb, ktorý je súčasťou ponuky Dodávateľa.

Prevádzková Dokumentácia musí byť spracovaná minimálne v rozsahu pracovných postupov pre poskytovanie Služieb, Dokumentácie pre zaškolenie prevádzkovej obsluhy, informačných letákov a brožúr pre Zákazníkov.

Dokumentácia musí spĺňať požiadavky na obsah a štruktúru realizačnej dokumentácie predpísané Vyhláškou o riadení projektov.

Dokumentácia bude predmetom pripomienkovania a schvaľovania Objednávateľom.

### Riadenie Dokumentácie

1. Dodávateľ je povinný zaviesť a udržiavať systém riadenia a ukladania Dokumentácie, zabezpečujúci kontrolu celého životného cyklu dokumentov, najmä schvaľovanie zmien a sledovanie ich histórie s podporou informačného systému DMS Objednávateľa. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi na ten účel potrebnú súčinnosť, najmä zriadi užívateľský prístup pre určených Pracovníkov Dodávateľa k tomuto systému DMS a vyčlení potrebnú kapacitu úložiska dokumentov Služieb.
2. Dodávateľ je povinný dodržať požiadavky na obsah a štruktúru realizačnej dokumentácie predpísané Vyhláškou o riadení projektov.
3. Dodávateľ je povinný stanoviť a dodržiavať postupy pre klasifikáciu informácií a nakladanie s nimi v zmysle technickej normy STN ISO 27000:2018.
4. Dokumenty, ktoré majú byť predmetom pripomienkovania a schvaľovania Objednávateľa, musí Dodávateľ Objednávateľovi odovzdávať elektronicky v editovateľnej forme, vo formáte súborov bežne používaných kancelárskych aplikácií. Konečné schválené verzie dokumentov musia byť Objednávateľovi odovzdávané v elektronickej forme vo formáte súborov znemožňujúcich ich nekontrolované pozmenenie.
5. Dodávateľ je povinný navrhnúť rozsah, spôsob, podmienky poskytovania súčinnosti zo strany Objednávateľa pri kontrole a schvaľovaní Dokumentácie a k tomu uskutočniť zaškolenie Pracovníkov Objednávateľa v potrebnom rozsahu.
6. Pripomienkovaniu a schváleniu Objednávateľom podliehajú bez výnimky všetky dokumenty, uvedené v tomto článku 4.1.
7. Postupy pripomienkovania a schvaľovania Dokumentácie sa riadia príslušnými ustanoveniami Zmluvy a jej prílohami.
8. Dodávateľ je povinný po dobu trvania Zmluvy priebežne aktualizovať Dokumentáciu (všetky dotknuté dokumenty) v súvislosti so Zmenami tak, ako sú definované v Zmluve.

### Projektová dokumentácia

Predmetom plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava je vypracovanie projektovej Dokumentácie, ktorej obsah podlieha pripomienkovaniu a schváleniu Objednávateľa, pričom projektová Dokumentácia zahŕňa minimálne tieto dokumenty:

1. Projektový plán spracovaný podľa Vyhlášky o riadení projektov a rozpracovaný na jednotlivé plány etapy pre každú čiastkovú etapu projektu.
2. Bezpečnostný projekt, ktorý rieši bezpečnosť externej komunikácie, riadenie prístupu, ochranu citlivých údajov, ochranu obsahu, bezpečnosť operačného systému a databáz, bezpečnosť sieťového prostredia, dohľad a monitorovanie prevádzky, riadenie vývoja a nasadzovania systému, riadenie kontinuity činností, súlad s legislatívnymi požiadavkami a so štandardmi, kontrolu a výnimky. Realizácia Bezpečnostného projektu sa riadi podľa usmernení *CSIRT.sk* „Metodika pre Systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti“, a musí byť v súlade s platným Právnym poriadkom, ktorý sa vzťahuje na ITVS.
3. Dokument „Posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov“ spracovaný podľa požiadaviek Nariadenia GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov a technických noriem STN ISO / IEC 31000:2018, ISO / IEC 27005:2018, ISO / IEC 27035-1:2016 a ISO / IEC 27035-2:2016.
4. Plán skúšok a skúšobný predpis – plán a podmienky vykonania pre Skúšky, ako sú individuálne testy, funkčné testy (FAT), systémové a integračné testy, záťažové a výkonnostné testy, bezpečnostné a penetračné testy, používateľské testy funkčného používateľského rozhrania (UX testovanie), testy externých rozhraní a Komplexná skúška.
5. Dokument „Plán dislokácie Zákazníckych miest“ – zoznam Distribučných miest, návrh ich umiestnenia a prevádzkovej doby pre Zákazníkov.
6. Dokument „Reporting“ – definícia dátových zdrojov z infraštruktúry Služieb potrebných pre generovanie výkazov, opis ich štruktúry, obsahu, formy a periódy vytvárania. Výkazy a dátové štruktúry podľa tohto dokumentu Objednávateľ v rámci poskytnutia súčinnosti implementuje do analytického dátového skladu DWH.
7. Dokument „Plán školení“ – zoznam kurzov, počty účastníkov, požadované kvalifikačné predpoklady pre účasť na kurzoch, požiadavky na súčinnosť Objednávateľa pre výkon školenia, termíny a miesto uskutočnenia kurzov.
8. Dokument „Plán distribúcie OBU“ – plán a kvantifikácia dodávok OBU do distribučnej siete v etape Skúšobnej prevádzky Služieb vo Fáze 2 – Prevádzka.
9. Dokument „Plán a postupy Predregistrácie vozidiel“ – postupy a organizácia poskytovania Zákazníckych služieb v období pred začatím vyrubovania Mýta Objednávateľom v EMS, vrátane opatrení na zabezpečenie rizík v etape Predregistrácie.
10. Dokument „Plán ukončenia Služieb“ – postupy ukončenia poskytovania Služieb vrátane opisu organizácie, činností, lehôt a podmienok ukončenia poskytovania Služieb.
11. Dokument „Plán prechodu“ – postupy vykonania prechodu Služieb do prevádzky, vrátane opisu organizácie, činností, rizík, lehôt, podmienok a súčinnosti Objednávateľa.
12. Dokument „Plán Skúšobnej prevádzky“.

### Prevádzková dokumentácia

Predmetom plnenia Zmluvy je vypracovanie a/alebo priebežné vedenie a/alebo priebežné aktualizovanie (podľa toho, čo je v danom kontexte relevantné) prevádzkovej Dokumentácie, ktorej obsah podlieha pripomienkovaniu a schváleniu Objednávateľa, pričom prevádzková Dokumentácia zahŕňa minimálne nižšie uvedené dokumenty.

1. Dokument „Používateľská príručka pre obsluhu POS terminálov“, ktorý obsahuje opis používateľských úkonov pri obsluhe POS terminálov na Zákazníckych miestach.
2. Dokumenty „Prevádzkové predpisy pre poskytovanie Služieb" (*Work Instructions*). Je to Dokumentácia predpisujúca pokyny pre obsluhu a pracovné postupy pre výkon jednotlivých činností pri prevádzke Služieb. Táto Dokumentácia zahŕňa aj všetky predpisy týkajúce sa kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov podľa Právneho poriadku.
3. Dokument „Integračná príručka“, ktorý obsahuje najmä popis architektúry a komunikačných rozhraní, systémové požiadavky, integračné API (*Application Programming Interface*) a návratové kódy.
4. Dokument „Pokyny pre obnovu prevádzky Služieb v prípade výpadku alebo havárie“ (Havarijný plán, *Disaster Recovery Plan*)“, ktorý predpisuje pokyny a pracovné postupy pre obnovu prevádzky Služieb po výpadku a prerušení prevádzky, vrátane postupov pre obnovu dát zo zálohy, obsahuje najmä adekvátne kontaktné údaje, úlohy a zodpovednosti, postupy, zdroje, opis plánovaného priebehu procesu obnovy, podmienky aktivácie plánov, pre kritické (hlavné) procesy stanovenie hodnôt bodu obnovy RPO (*Recovery Point Objective*) a stanovenie hodnôt času obnovy RTO (*Recovery Time Objective*), stratégií obnovy a proces tvorby a realizácie stratégie a plánov obnovy (*Plan-Do-Check-Act-Improve-Recovery*).
5. „Správy o Službách“ – zahŕňa pravidelné Týždenné a Mesačné správy Dodávateľa o poskytovaných Službách, minimálne v rozsahu informácií o kvalite a rozsahu poskytovaných Služieb, zmenových konaniach a ich priebehu, problémoch a spôsobe ich riešenia, prevádzkových rizikách a všetkých iných skutočnostiach dôležitých pre kontrolu a riadenie prevádzky Objednávateľom a sledovanie parametrov KPI a SLA.
6. Dokumentácia „Prevádzkové predpisy pre poskytovanie služieb Logistiky OBU“ je Dokumentácia predpisujúca pokyny pre obsluhu a pracovné postupy pre výkon jednotlivých činností pri poskytovaní služieb Logistiky OBU.
7. Dokumentácia „Prevádzkové predpisy pre poskytovanie služieb Prevádzky OBU“ je Dokumentácia predpisujúca pokyny pre obsluhu a pracovné postupy pre výkon jednotlivých činností pri poskytovaní služieb Prevádzky OBU.
8. Povinnosťou Dodávateľa je po dobu trvania Zmluvy priebežne udržiavať súlad prevádzkovej Dokumentácie so skutočným stavom poskytovaných Služieb, najmä priebežne aktualizovať všetky dotknuté dokumenty v súvislosti s realizovanými Zmenami Služieb.

### Technická dokumentácia

Predmetom plnenia podľa Zmluvy je vypracovanie a priebežné aktualizovanie technickej Dokumentácie Služieb, ktorej obsah podlieha pripomienkovaniu a schváleniu Objednávateľa, pričom táto Dokumentácia zahŕňa minimálne tieto dokumenty:

1. Dokument „Detailný procesný návrh“ – detailný opis navrhnutých procesov Služieb v komentovanej grafickej podobe spracovaný pomocou štandardných nástrojov modelovania v jazyku UML 2.
2. Dokument „Externé rozhrania Služieb“ – technický opis externých rozhraní Služieb, ktorý zahŕňa minimálne rozhrania Služieb na externé systémy:
3. Elektronický mýtny systém (EMS), vo vzťahu k
   1. systému riadenia Logistiky OBU,
   2. systému riadenia Prevádzky OBU,
   3. systému pre podporu Zákazníckych služieb (CRM),
   4. platobnej infraštruktúre,
4. Kontrolný systém Objednávateľa, vo vzťahu k
   1. systému pre podporu Zákazníckych služieb (CRM),
   2. OBU.
5. analytický dátový sklad (DWH).
6. Dokument „Interné rozhrania Služieb“ – technický opis interných rozhraní Služieb, ktorý zahŕňa minimálne:
7. rozhranie medzi systémom pre podporu Zákazníckych služieb (CRM) a systémom riadenia Logistiky OBU,
8. rozhranie medzi systémom pre podporu Zákazníckych služieb (CRM) a systémom riadenia Prevádzky OBU,
9. rozhranie medzi OBU a systémom riadenia Prevádzky OBU (OBU-proxy).
10. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť súbor súhlasov, správ, posudkov, vyjadrení a ďalšej Dokumentácie predpísanej Právnym poriadkom pre vybudovanie potrebnej infraštruktúry Služieb a pre následné prevádzkovanie Služieb.

## Príprava Služieb

Predmetom plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava je zabezpečenie (vybudovanie) infraštruktúry Dodávateľa pre poskytovanie Služieb a jej funkčné prepojenie s Elektronickým mýtnym systémom Objednávateľa, funkčné prepojenie s Kontrolným systémom Objednávateľa, so systémom účtovnej evidencie Objednávateľa, s infraštruktúrou Banky Objednávateľa a ďalšími relevantnými systémami. Príprava Služieb zahŕňa všetky práce, stroje, prístroje, Softvér, materiály, ostatné tovary a ich systémové prepojenie nevyhnutné pre riadne, plne funkčné, nepretržité a bezporuchové poskytovanie Služieb a riadny, plne funkčný, nepretržitý a bezporuchový Elektronický výber mýta.

Infraštruktúra Dodávateľa pre poskytovanie Služieb sa nestáva vlastníctvom Objednávateľa, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť Palubné jednotky spolu s infraštruktúrou pre zber dát z Palubných jednotiek a systémovo ju prepojiť s EMS Objednávateľa a ďalej zabezpečiť logistický systém pre Palubné jednotky, a to na účely poskytovania Palubných jednotiek a ich logistiky formou Služieb pre Objednávateľa. Palubné jednotky neprechádzajú počas trvania Zmluvy do vlastníctva Objednávateľa.

Služby musia spĺňať všetky parametre a funkčné požiadavky stanovené týmito Súťažnými podkladmi, Zmluvou a jej prílohami.

Príprava Služieb spočíva v personálnom, organizačnom, materiálnom a priestorovom zabezpečení dodávok, prác, činností a Služieb v rozsahu a za podmienok špecifikovaných nižšie.

### Zabezpečenie Zákazníckych služieb

1. Povinnosťou Dodávateľa je v rámci plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava zabezpečiť pripravenosť kanálov poskytovania Zákazníckych služieb pre priamy styk so Zákazníkmi – Platiteľmi mýta v Režime predplateného mýta, pričom tieto zahŕňajú nižšie uvedené Služby:
   1. Služby Distribučných miest podľa špecifikácie v čl. 7.2.1 nižšie,
   2. Služby Distribučných miest pri hraničných priechodoch podľa špecifikácie v čl. 7.2.2,
   3. Služby mobilných Distribučných miest podľa špecifikácie v čl. 7.2.3,
   4. Služby platobnej infraštruktúry podľa špecifikácie v čl.7.3.4,
   5. Služby centra telefonickej podpory „Call centrum“ podľa špecifikácie v čl. 7.2.4,
   6. Služby poskytované elektronicky prostriedkami vzdialeného prístupu „Zákaznícky informačný portál“ podľa špecifikácie v čl. 7.2.5.,
   7. Služby informačného servisu pre Zákazníkov podľa špecifikácie v čl. 7.2.6.
2. Na vylúčenie pochybností uvádzame, že Objednávateľ si bude súbežne sám s pomocou vlastných personálnych a materiálnych zdrojov alebo prostredníctvom poverených tretích strán zabezpečovať služby pre Platiteľov mýta v Režime následného platenia mýta v sieti vlastných prevádzkarní, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.5 nižšie. Dodávateľ Zákaznícke služby podľa bodu P4.33 písm. a), b) a c) vyššie v uvedených prevádzkarňach Objednávateľa nezabezpečuje.

### Zabezpečenie Služieb výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi

1. Povinnosťou Dodávateľa je v rámci plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava zabezpečiť pripravenosť Služieb výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi, pričom výkon tejto agendy zahŕňajú nižšie uvedené Služby:
2. Služby správy Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta podľa špecifikácie v čl. 7.3.1 nižšie,
3. Služby príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta podľa špecifikácie v čl. 7.3.2,
4. Služby vybavenia reklamácií podľa špecifikácie v čl. 7.3.4.
5. Dodávateľ zabezpečí na účely poskytovania Služieb výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi systémové prepojenie s informačnými systémami Objednávateľa cez elektronické dátové rozhranie.

### Zabezpečenie Služieb Logistiky Palubných jednotiek a Prevádzky Palubných jednotiek

1. Povinnosťou Dodávateľa v rámci plnenia Zmluvy vo Fáze 1 – Príprava je zabezpečiť pripravenosť Služieb Logistiky OBU a Prevádzky OBU, ktoré zahŕňajú nižšie uvedené Služby:
2. Služby Logistiky OBU podľa špecifikácie v čl. 7.5.3 nižšie,
3. Služby Prevádzky OBU podľa špecifikácie v čl. 7.5.2 nižšie.
4. OBU musia spĺňať technické požiadavky podľa špecifikácie v čl. 7.5.1 nižšie.
5. OBU v rámci plnenia Zmluvy, ak nie je výslovne uvedené inak, neprechádzajú do vlastníctva Objednávateľa.
6. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať Služby Logistiky OBU na účely distribúcie OBU Platiteľom mýta prostredníctvom:
7. Zákazníckych služieb v sieti Zákazníckych miest,
8. Objednávateľa.
9. Dodávateľ je povinný zabezpečiť Služby Logistiky OBU podľa bodu P4.40 písm. b) prostredníctvom prevádzkarní Objednávateľa, ktorých zoznam je uvedený v čl.6.5 nižšie.
10. Dodávateľ je povinný v rámci plnenia Zmluvy zabezpečiť stanovené množstvo OBU pre vykonanie Predregistrácie vozidiel, špecifikované v kapitole 6 týchto Súťažných podkladov, parameter Z8.
11. Dodávateľ musí zabezpečiť, aby najmenej 60 (šesťdesiat) % z predpísaného počtu OBU pre vykonanie Predregistrácie vozidiel Z8 (vztiahnuté k množstvu v kusoch) bolo k dispozícii v skladoch Logistiky OBU a na Zákazníckych miestach vrátane prevádzkarní Objednávateľa pred začatím Fázy 2 – Prevádzka, etapy Predregistrácie vozidiel.
12. Určenie počtu a rozmiestnenie skladov Logistiky OBU je vecou Dodávateľa.
13. Dodávateľ musí zabezpečiť vybavenie všetkých Zákazníckych miest vrátane prevádzkarní Objednávateľa podľa čl.6.5 nižšie Technickým zariadením pre uvádzanie OBU do prevádzky, minimálne však:
14. dobíjacou stanicou OBU, ktorá umožňuje súbežné dobíjanie najmenej 5 (piatich) kusov OBU, ak OBU používa nabíjací akumulátor,
15. technickým riešením pre komunikáciu s OBU na účely diagnostiky správnej funkcie,
16. technickým riešením na vkladanie a výmaz personalizačných údajov do OBU,
17. zariadením pre strojovú identifikáciu evidenčného čísla OBU, ako je optický snímač čiarového alebo 2D kódu, čítačka RFID identifikácie alebo iné obdobné zariadenie podľa Záväzného návrhu technického riešenia Služieb Dodávateľa.
18. Dodávateľ musí zabezpečiť prepojenie pracovísk v prevádzkarňach Objednávateľa podľa čl. 6.5 nižšie so Službami Logistiky OBU tak, aby mal Objednávateľ možnosť:
19. zadávať operatívne požiadavky na Logistiku OBU a sledovať stav ich vybavenia,
20. sledovať stav zásob OBU a evidovať pohyby zásob OBU v prevádzkarňach Objednávateľa,
21. v mene Dodávateľa vyberať zábezpeku za OBU od Platiteľov mýta, evidovať a poukazovať vybranú sumu na účet Dodávateľa,
22. vracať zábezpeku Platiteľom mýta po odovzdaní OBU späť, evidovať a inkasovať vyplatenú sumu z účtu Dodávateľa.

## Úvodná informačná kampaň

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať úvodnú informačnú kampaň na účely zaistenia súčinnosti Zákazníkov pri výmene OBU, Registrácii vozidla, zmene Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest alebo iných zmenách v súvislosti s prechodom Elektronického výberu mýta na nový EMS Objednávateľa.
2. Úvodná informačná kampaň sa začne v priebehu Fázy 1 – Príprava a skončí sa dokončením Fázy 1 – Príprava, podrobnosti viď časový harmonogram v čl. 2 vyššie.
3. Cieľom úvodnej informačnej kampane je upozorniť Zákazníkov na nové skutočnosti, ktoré prinesie prechod Elektronického výberu mýta na nový EMS Objednávateľa. Minimálne ide o nižšie uvedené informácie:
4. povinnosť Platiteľa mýta vykonať novú Registráciu vozidla,
5. povinnosť Platiteľa mýta umiestniť vo vozidle novú OBU, ktorú obdržal od Dodávateľa,
6. úprava podmienok Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest,
7. možnosť vrátiť alebo previesť nespotrebované predplatené Mýto v Režime predplateného mýta,
8. možnosť previesť zábezpeky za Mýto v Režime následného platenia mýta do nového systému,
9. miesta, kde je možné vrátiť staré OBU,
10. zmeny v rozsahu VÚC a/alebo Sadzieb mýta,
11. rozsah, kanály a miesta, kde sú poskytované Zákaznícke služby v rámci Služieb poskytovaných Dodávateľom alebo Objednávateľom podľa týchto Súťažných podkladov.
12. Úvodná informačná kampaň musí v čase logicky gradovať, k prvotným základným informáciám budú postupne, logicky a plynule v čase dopĺňané detailnejšie informácie.
13. Záujmom Objednávateľa je poskytovať informácie týkajúce sa výberu Mýta jednotným a konzistentným spôsobom prostredníctvom úvodnej informačnej kampane. Povinnosťou Dodávateľa je v rámci úvodnej informačnej kampane publikovať okrem informácií, týkajúcich sa Služieb zabezpečovaných Dodávateľom, navyše aj všeobecné informácie od Objednávateľa, týkajúce sa Režimu následného platenia mýta zabezpečovaného Objednávateľom. Objednávateľ poskytne na ten účel Dodávateľovi súčinnosť, spočívajúcu v odovzdaní textových predlôh s obsahom určeným k publikácii Dodávateľovi.
14. Dodávateľ zabezpečí prípravu a realizáciu úvodnej informačnej kampane formou inzercie v tlači, odbornej tlači, na plagátoch pri cestách (fixných, ako aj mobilných – inzercia na vozidlách), v rozhlase a televízii, na webe a na sociálnych sieťach vrátane inzercie vo vybraných Európskych krajinách, ktorými sú: Poľsko, Česko, Maďarsko, Rakúsko, Rumunsko, Ukrajina, Bulharsko, Srbsko.
15. Dodávateľ zabezpečí informovanie Prevádzkovateľov vozidiel prostredníctvom profesijných združení v Slovenskej republike a v iných európskych krajinách, minimálne však v Česku, v Poľsku, Rakúsku, Maďarsku a Rumunsku.
16. Súčasťou úvodnej informačnej kampane bude adresné oslovenie tých Platiteľov mýta, ktorých kontaktné údaje sú v čase vykonania úvodnej informačnej kampane Objednávateľovi známe. Povinnosťou Dodávateľa je aktívne osloviť emailom a/alebo listom vyššie uvedených Platiteľov mýta. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi v tejto veci potrebnú súčinnosť, spočívajúcu v odovzdaní zoznamu Platiteľov mýta s uvedením ich kontaktných údajov.
17. Priame kontaktovanie Platiteľov mýta v Režime následného platenia mýta zabezpečuje Objednávateľ.
18. Objednávateľ vopred pripomienkuje a schvaľuje všetky návrhy Dodávateľa týkajúce sa postupu, výstupov, spôsobu vykonania úvodnej informačnej kampane, pričom Dodávateľ nie je oprávnený Služby úvodnej informačnej kampane realizovať bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa.
19. Dodávateľ zabezpečí v primeranom predstihu prípravu, tlač a distribúciu informačných materiálov a tlačív na Zákaznícke miesta, a to vrátane prevádzkarní Objednávateľa, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.5 nižšie.
20. Objednávateľ po úspešnom dokončení úvodnej informačnej kampane potvrdí Dodávateľovi protokol o jej vykonaní.
21. Za poskytovanie Služieb úvodnej informačnej kampane patrí Dodávateľovi pevná Mesačná odmena podľa Cenníka.

## Školenie Pracovníkov Objednávateľa

Povinnosťou Dodávateľa v rámci plnenia Zmluvy je v priebehu Fázy 1 – Príprava zaškoliť Pracovníkov Objednávateľa v rozsahu potrebnom pre pripomienkovanie a schvaľovanie Dokumentácie a vykonanie Skúšok.

1. Dodávateľ zabezpečí personálne, organizačné, materiálne a priestorové zabezpečenie pre vykonanie všetkých kurzov školenia.
2. Dodávateľ zaškolí Pracovníkov Objednávateľa na účely:
   1. pripomienkovania a schvaľovania projektovej Dokumentácie podľa čl. 4.1.2,
   2. pripomienkovania a schvaľovania prevádzkovej Dokumentácie podľa čl. 4.1.3,
   3. pripomienkovania a schvaľovania technickej Dokumentácie podľa čl. 4.1.4.
3. Dodávateľ vykoná zaškolenie Pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie Skúšok zamerané na plánovanie a organizáciu všetkých typov Skúšok a skúšobné predpisy podľa čl. 4.1.2 bodu P4.12, minimálne pre:
4. individuálne testy, funkčné testy (FAT), systémové a integračné testy, záťažové a výkonnostné testy, bezpečnostné a penetračné testy, používateľské testy funkčného používateľského rozhrania (UX testovanie) a testy externých rozhraní podľa čl. 4.5.2.
5. Komplexnú skúšku End-to-End procesov Služby podľa čl. 4.5.3.
6. Dodávateľ zaškolí Pracovníkov Objednávateľa pre distribúciu OBU Objednávateľom.
7. Obsah, rozsah kurzov, počty účastníkov, požadované kvalifikačné predpoklady pre účasť na kurzoch, požiadavky na súčinnosť Objednávateľa pre výkon školenia, termíny a miesto uskutočnenia kurzov budú zakotvené v Pláne školení podľa bodu P4.15 vyššie, pričom všetky školenia, termíny a miesta musia byť navrhnuté tak, aby boli pre Objednávateľa ľahko a len s bežnými nákladmi dostupné. Podmienkou začatia kurzov školenia je schválenie Plánu školení Objednávateľom.
8. Jednotlivé kurzy školenia Pracovníkov Objednávateľa budú vykonané pre max. 20 (dvadsať) poslucháčov súčasne. Celkový počet školených Pracovníkov Objednávateľa nepresiahne 100 (sto) osôb.
9. Povinnosťou Dodávateľa je vybaviť účastníkov kurzov Dokumentáciou pre školenie, tematickými príručkami a inými inštruktážnymi materiálmi.
10. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť riadne vyškolenie personálu Dodávateľa pre plnenie Zmluvy vrátane personálu poddodávateľov, najmä riadne vyškoliť obsluhu Zákazníckych miest a pracovníkov Call-centra.
11. Každý vykonaný kurz školenia bude dokumentovaný protokolom, ktorého prílohou budú prezenčné listiny s podpismi účastníkov. Na konci kurzu / školenia bude protokol potvrdený poverenou osobou za Objednávateľa. Potvrdený protokol je dokladom o poskytnutí predmetného čiastkového plnenia.
12. Za poskytovanie Služieb zaškolenia pracovníkov Objednávateľa patrí Dodávateľovi paušálna odmena podľa príslušnej položky Cenníka.

## Skúšky

### Plán skúšok a skúšobný predpis

1. Vykonanie Skúšok a Komplexnej skúšky sa riadi dokumentom Plán skúšok a skúšobný predpis podľa bodu P4.12 vyššie. Plán skúšok a skúšobný predpis bude obsahovať minimálne:
   1. štruktúrovaný opis úrovní testovania Služieb, typy Skúšok, ciele a určenie Skúšok,
   2. časový harmonogram vykonania Skúšok a Komplexnej skúšky,
   3. východiskové podmienky a predpísané materiálne, organizačné a personálne zabezpečenie pre vykonanie Skúšok a Komplexnej skúšky,
   4. špecifikáciu testovacích scenárov a testovacích prípadov, špecifikáciu testovacieho prostredia a testovacích dát,
   5. očakávané výsledky a spôsoby vyhodnotenia výsledkov Skúšok a Komplexnej skúšky,
   6. klasifikáciu chýb, opis manažmentu riadenia chýb a opráv,
   7. kritériá hodnotenia výsledkov Skúšok a Komplexnej skúšky,
   8. špecifikáciu testovacích záznamov a protokolov,
   9. opis spôsobu, ako bude vykonávaný monitoring a reporting o priebehu testovania,
   10. požiadavky na súčinnosť Objednávateľa.
2. Schválenie Plánu skúšok a skúšobného predpisu Objednávateľom je nevyhnutnou podmienkou pre začatie Skúšok a Komplexnej skúšky.

### Skúšky Služieb

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať všetky Skúšky preukazujúce pripravenosť Služieb na začatie Komplexnej skúšky a následne Fázy 2 – Prevádzka. Presný rozsah Skúšok určí Plán skúšok a skúšobný predpis. Ak nie je vo vzťahu ku Komplexnej skúške uvedená ďalej osobitná úprava, vzťahujú sa aj na Komplexnú skúšku podmienky týkajúce sa Skúšok vo všeobecnosti. Skúšky musia zahŕňať minimálne
2. individuálne testy (unit alebo modulové testy),
3. funkčné testy (FAT),
4. systémové a integračné testy,
5. záťažové a výkonnostné testy,
6. bezpečnostné a penetračné testy,
7. používateľské testy funkčného používateľského rozhrania (UX testovanie),
8. testy externých rozhraní.
9. Dodávateľ vykoná testy externých rozhraní Služieb v súčinnosti s Objednávateľom a / alebo ním poverenými tretími stranami, pričom koordináciu predmetnej súčinnosti zabezpečuje Objednávateľ.
10. Objednávateľ je oprávnený v konkrétnom odôvodnenom prípade odložiť termíny vykonania testov niektorých externých rozhraní v závislosti na pripravenosti informačných systémov Objednávateľa a/alebo tretích strán, a Dodávateľ je povinný odloženie termínov testov niektorých externých rozhraní akceptovať a predmetné testy v odloženom termíne vykonať. Odloženie termínov vykonania testov niektorých externých rozhraní z dôvodov na strane Objednávateľa nebude posudzované ako nesplnenie podmienok úspešného vykonania Skúšok Dodávateľom podľa bodu P4.87 nižšie.
11. Nevyhnutnou podmienkou pre začatie Skúšok je zaškolenie Pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie Skúšok podľa bodu P4.62 vyššie.
12. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť všetky materiálne a personálne zdroje pre vykonanie Skúšok vrátane prístrojov, Dokumentácie, energií, materiálov, priestorov a súvisiacich Služieb.
13. Objednávateľ zabezpečí Dodávateľovi na vykonanie Skúšok súčinnosť, spočívajúcu v zabezpečení prevádzky dátových rozhraní pre vyskúšanie on-line prepojenia Služieb s infraštruktúrou EMS Objednávateľa.
14. Objednávateľ menuje skúšobnú komisiu, ktorá bude vykonávať dohľad nad vykonaním Skúšok. Objednávateľ je oprávnený menovať za členov skúšobnej komisie aj prizvaných externých expertov.
15. Povinnosťou Dodávateľa je spísať protokol o priebehu a výsledkoch Skúšok v súlade s podmienkami Zmluvy, ktorý potvrdia obe zmluvné strany.
16. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o pripravenosti na začatie Skúšok v predstihu najmenej 5 (päť) pracovných dní pred termínom začatia Skúšok. Objednávateľ je oprávnený preskúmať, či sú splnené všetky predpoklady na začatie Skúšok a bez zbytočného odkladu rozhodne o vydaní súhlasu so začatím Skúšok.
17. Informácie Dodávateľa o zámere začať Skúšky môžu obsahovať návrhy na čiastkové detailné spresnenie časového harmonogramu vykonávania testov, pričom musia byť zachované záväzné termíny Skúšok a Komplexnej skúšky stanovené v Objednávateľom odsúhlasenom Pláne skúšok a skúšobnom predpise. Objednávateľ bez zbytočného odkladu po tomto oznámení odsúhlasí návrhy termínov Skúšok a Komplexnej skúšky alebo zašle Dodávateľovi odôvodnenú požiadavku na zmeny týchto termínov. Dodávateľ je povinný prípadnú požiadavku na zmenu akceptovať a prispôsobiť tomu termíny Skúšok a/alebo Komplexnej skúšky.
18. Skúšky musia prebiehať v pracovné dni v obvyklej pracovnej dobe.
19. Objednávateľ musí byť na jednotlivé čiastkové testy tvoriace Skúšky riadne prizvaný.
20. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby pri vykonávaní testov boli prítomní príslušní poddodávatelia, ktorých účasť je na vykonaní Skúšok nutná.
21. Dodávateľ je povinný vopred zaškoliť Pracovníkov Objednávateľa, resp. skúšobnú komisiu Objednávateľa v rozsahu potrebnom na výkon dohľadu nad vykonaním Skúšok podľa bodu P4.62 písm. a) vyššie.
22. Opakovanie neúspešného testu alebo Skúšky sa pripúšťa za podmienok stanovených Zmluvou a jej prílohami.
23. Skúšky budú považované za úspešne vykonané po kumulatívnom splnení týchto podmienok:
24. Dodávateľ zaškolil Pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie príslušnej Skúšky,
25. Dodávateľ organizačne, materiálne a personálne zabezpečil podmienky pre vykonanie Skúšok,
26. Dodávateľ vopred písomne ​​informoval Objednávateľa o zámere začať Skúšky a vyzval Objednávateľa na účasť na Skúškach, a to v predstihu najmenej 5 (päť) pracovných dní pred ich plánovaným začatím,
27. Skúšky boli vykonané v rozsahu stanovenom Plánom skúšok a skúšobným predpisom,
28. Skúšky preukázali splnenie kritérií stanovených Plánom skúšok a skúšobným predpisom.

### Komplexná skúška

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať Komplexnú skúšku End-to-End procesov Služieb, ktorej cieľom je preukázať, že OBU a Zákaznícke služby sú schopné zabezpečiť riadne, plne funkčné, nepretržité a bezporuchové Služby a Dodávateľ je spôsobilý dodržať všetky parametre a technické podmienky prevádzky Služieb predpísané týmito Súťažnými podkladmi, Zmluvou a jej prílohami.
2. Komplexná skúška End-to-End procesov zahŕňa:
3. End-to-End overenie všetkých procesov Zákazníckych služieb, procesov Logistiky OBU a Prevádzky OBU,
4. vykonanie testovacích jázd flotily skúšobných vozidiel po VÚC s overením správnosti simulovaného predpísaného Mýta, pričom overovacie jazdy bude vykonávať 20 (dvadsať) vozidiel po dobu najmenej 10 (desať) pracovných dní,
5. overenie pripravenosti kanálov Zákazníckych služieb na začatie poskytovania Služieb vrátane preverenia vybavenosti a označenia Zákazníckych miest a odbornej pripravenosti obsluhy všetkých kanálov Zákazníckych služieb,
6. overenie pripravenosti a správnej funkcie Služieb platobnej infraštruktúry, vrátane vybavenia všetkých Zákazníckych miest platobnými terminálmi pre realizáciu úhrad Palivovými kartami a Platobnými kartami,
7. overenie pripravenosti Služieb Logistiky OBU na začatie Predregistrácie vozidiel a pripravenosti zásoby disponibilných OBU na jednotlivých Zákazníckych miestach,
8. overenie stability prevádzky Služieb, pričom Služby musia spĺňať všetky navrhnuté funkcie ako celok bez výpadkov, chýb a porúch v nepretržitej prevádzke po dobu najmenej 48 (štyridsaťosem) hodín.
9. Dodávateľ vykoná Komplexnú skúšku Služieb za podmienok určených Plánom skúšok a skúšobným predpisom.
10. Komplexná skúška sa riadi tiež príslušnými ustanoveniami Zmluvy a jej prílohami.
11. Nevyhnutnou podmienkou pre začatie Komplexnej skúšky je:
12. úspešné vykonanie Skúšok uvedených v čl. 4.5.2 vyššie doložené protokolom o vykonaných Skúškach,
13. zaškolenie Pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie Komplexnej skúšky.
14. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť všetky materiálne, priestorové a personálne zdroje pre vykonanie Komplexnej skúšky vrátane skúšobných vozidiel podľa bodu P4.89 písm. b) vyššie a ich vodičov, pohonných hmôt, všetkých potrebných strojov, prístrojov, Dokumentácie, energií, materiálov, priestorov a súvisiacich Služieb.
15. Objednávateľ zabezpečí Dodávateľovi na vykonanie Komplexnej skúšky Služieb súčinnosť, spočívajúcu v zabezpečení prevádzky dátových rozhraní pre vyskúšanie on-line prepojenia Služieb s infraštruktúrou EMS Objednávateľa prevádzkovanou Objednávateľom alebo tretími osobami.
16. Objednávateľ menuje skúšobnú komisiu, ktorá bude vykonávať dohľad nad vykonaním Komplexnej skúšky. Objednávateľ je oprávnený menovať za členov skúšobnej komisie aj prizvaných externých expertov.
17. Povinnosťou Dodávateľa je spísať protokol o priebehu a výsledkoch Komplexnej skúšky, ktorý potvrdia obe zmluvné strany.
18. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o pripravenosti na začatie Komplexnej skúšky v predstihu najmenej 5 (päť) pracovných dní pred termínom začatia Komplexnej skúšky. Objednávateľ je oprávnený preskúmať, či sú splnené všetky predpoklady na začatie Komplexnej skúšky a bez zbytočného odkladu rozhodne o vydaní súhlasu so začatím Komplexnej skúšky.
19. Informácie Dodávateľa o zámere začať Komplexnú skúšku môžu obsahovať návrhy na čiastkové detailné spresnenie časového harmonogramu vykonávania testov, pričom musia byť zachované záväzné termíny Komplexnej skúšky stanovené v Objednávateľom odsúhlasenom Pláne skúšok a skúšobnom predpise. Objednávateľ bez zbytočného odkladu po tomto oznámení odsúhlasí návrhy termínov Komplexnej skúšky alebo zašle Dodávateľovi odôvodnenú požiadavku na zmeny týchto termínov. Dodávateľ je povinný prípadnú požiadavku na zmenu akceptovať a prispôsobiť tomu termíny Komplexnej skúšky.
20. Komplexná skúška musí prebiehať v pracovné dni v obvyklej pracovnej dobe. Výnimkou môže byť monitorovanie nepretržitej správnej funkcie Služieb podľa bodu P4.89 písm. f).
21. Objednávateľ musí byť na jednotlivé čiastkové testy tvoriace Komplexnú skúšku riadne prizvaný.
22. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby na vykonávaných testoch boli prítomní príslušní poddodávatelia, ktorých účasť je na vykonanie Komplexnej skúšky nutná.
23. Dodávateľ je povinný vopred zaškoliť Pracovníkov Objednávateľa, resp. skúšobnú komisiu Objednávateľa v rozsahu potrebnom na výkon dohľadu nad vykonaním Komplexnej skúšky podľa bodu P4.92 písm. b).
24. Opakovanie neúspešnej Komplexnej skúšky alebo niektorého z jej čiastkových testov sa pripúšťa za podmienok stanovených Zmluvou a jej prílohami.
25. Komplexná skúška bude považovaná za úspešne vykonanú po kumulatívnom splnení týchto podmienok:
26. Dodávateľ predložil všetky protokoly a osvedčenia o úspešnom vykonaní Skúšok uvedených v čl. 4.5.2 vyššie,
27. Dodávateľ zaškolil Pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie Komplexnej skúšky,
28. Dodávateľ organizačne, materiálne a personálne zabezpečil podmienky pre vykonanie Komplexnej skúšky najmä prevádzku testovacích vozidiel a Zákazníckych miest, ktoré sa budú Komplexnej skúšky zúčastňovať,
29. Dodávateľ vopred písomne ​​informoval Objednávateľa o zámere začať Komplexnú skúšku a vyzval Objednávateľa na účasť na Komplexnej skúške, a to v predstihu najmenej 5 (päť) pracovných dní pred jej plánovaným začatím,
30. Objednávateľ preskúmal správnosť a úplnosť všetkých protokolov a osvedčení o úspešnom vykonaní Skúšok podľa čl. 4.5.2 a splnenie ostatných podmienok začatia Komplexnej skúšky, na základe ktorého rozhodol o vydaní súhlasu so začatím Komplexnej skúšky,
31. Komplexná skúška bola vykonaná v rozsahu stanovenom Plánom skúšok a skúšobným predpisom,
32. výsledky Komplexnej skúšky preukázali splnenie kritérií predpísaných Plánom skúšok a skúšobným predpisom pre Komplexnú skúšku,
33. flotila skúšobných vozidiel podľa bodu P4.89 písm. b) vyššie prejazdila po VÚC najmenej 40.000 (štyridsaťtisíc) km, pričom Služby preukázali splnenie predpísaných minimálnych hodnôt KPI stanovených v Zmluve a jej prílohách,
34. po dobu 48 (štyridsaťosem) hodín nepretržitej prevádzky Služieb sa nevyskytla žiadna Kritická chyba, ktorá by spôsobila výpadok Služieb ako celku,
35. po dobu 48 (štyridsaťosem) hodín nepretržitej prevádzky Služieb sa nevyskytla žiadna Závažná chyba, ktorá by spôsobila výpadok niektorého z Komponentov Služieb a/alebo v dôsledku ktorej bolo možné poskytovať Služby iba v obmedzenom rozsahu.

## Prechod Služeb do prevádzky

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonanie riadeného prechodu Služieb do prevádzky za podmienok stanovených nižšie.

### Technický prechod Služieb do prevádzky

1. Povinnosťou Dodávateľa je vypracovať dokument „Plán prechodu“ podľa bodu P4.19 a predložiť ho Objednávateľovi na pripomienkovanie a schválenie v priebehu Fázy 1 – Príprava.
2. Objednávateľ Plán prechodu pripomienkuje a schváli v súlade so Zmluvou postupom stanoveným v článku 4.1.1 vyššie.
3. Dodávateľ vytvorí materiálne, organizačné, personálne podmienky pre vykonanie prechodu Služieb do prevádzky podrobne stanovené schváleným Plánom prechodu.
4. Objednávateľ preverí pripravenosť Dodávateľa na uskutočnenie prechodu Služieb do prevádzky a v prípade splnenia všetkých podmienok predpísaných Plánom prechodu vydá súhlas s jeho vykonaním a určí termín vykonania.
5. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi súčinnosť (vrátane zabezpečenia súčinnosti Pôvodného poskytovateľa, ak je to relevantné) na vykonanie prechodu Služieb do prevádzky v dohodnutom rozsahu, ktorá môže podľa požiadaviek Dodávateľa zahŕňať:
   1. zabezpečenie exportu dát z pôvodného mýtneho systému pre počiatočné naplnenie databázy Služieb pred začatím etapy Predregistrácie vozidiel vo Fáze 2 – Prevádzka,
   2. zabezpečenie exportu dát z pôvodného mýtneho systému pre naplnenie databázy Služby po ukončení výberu Mýta Pôvodným poskytovateľom, t. j. po skončení etapy Predregistrácie vozidiel.
6. Objednávateľ rozhodne o začatí Fázy 2 – Prevádzka postupom v súlade so Zmluvou po kumulatívnom splnení nasledovných podmienok:
7. Dodávateľ Objednávateľovi doručil a Objednávateľ po vysporiadaní pripomienok schválil Dokumentáciu v zmysle čl. 4.1 vyššie,
8. Dodávateľ vykonal úspešne všetky stanovené Skúšky a Komplexnú skúšku v súlade so schváleným Plánom skúšok a skúšobným predpisom a Objednávateľovi odovzdal všetky skúšobné protokoly,
9. Dodávateľ zabezpečil všetky Služby, tieto Služby technicky, funkčne a organizačne prepojil (integroval) so všetkými relevantnými informačnými systémami Objednávateľa alebo tretích osôb, vyskúšal a Objednávateľovi predviedol ich riadnu funkciu, a Objednávateľ ich funkčné prepojenie protokolárne akceptoval,
10. Dodávateľ zabezpečil a Objednávateľovi odovzdal všetky rozhodnutia, atesty, certifikáty, súhlasy a povolenia, vyhlásenie o zhode, ktoré sú nevyhnutné pre riadnu prevádzku Služby v súlade s Právnym poriadkom,
11. Dodávateľ riadne vykonal školenia v rozsahu podľa Plánu školení a Objednávateľovi odovzdal všetky protokoly o vykonaných školeniach,
12. Dodávateľ vykonal úvodnú informačnú kampaň a úvodná informačná kampaň riadne prebehla,
13. Dodávateľ vykonal počiatočné nastavenie parametrov Služieb pre začatie Fázy 2 – Prevádzka, odstránil testovacie dáta a všetky dátové záznamy nastavil do východiskového stavu,
14. Dodávateľ zabezpečil počiatočné naplnenie databázy Služieb dátami vyexportovanými z pôvodného mýtneho systému, ak to bude relevantné,
15. Služby sú pripravené pre riadne spustenie Fázy 2 – Prevádzka.
16. Zistené chyby a nedorobky Služieb a ich dopad na začatie Fázy 2 – Prevádzka sa budú riadiť postupom uvedeným v Zmluve.
17. Objednávateľ na základe vyššie uvedeného rozhodne o začatí Fázy 2 – Prevádzka v súlade so Zmluvou.

### Potvrdenie o úplnom dokončení fázy 1 – príprava

1. Postup a podmienky vydania Potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava tak, ako je definované v Zmluve, sa riadia ustanoveniami Zmluvy a jej prílohami.
2. Objednávateľ vydá Potvrdenie o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava po kumulatívnom splnení nižšie uvedených podmienok:
3. Dodávateľ splnil podmienky stanovené Zmluvou a technickými podmienkami uvedenými v Súťažných podkladoch,
4. Objednávateľ rozhodol o začatí Fázy 2 – Prevádzka podľa čl. 4.6.1 vyššie.
5. Dodávateľ odstránil všetky zistené chyby a nedorobky alebo bolo postupom podľa Zmluvy vydané iné potvrdenie Objednávateľa (body P4.117 a P4.119, resp. iné potvrdenie podľa Zmluvy), v ktorom boli určené termíny a prípadne spôsob odstránenia zvyšných chýb a nedorobkov a Dodávateľ v stanovených termínoch (prípadne stanoveným spôsobom) tieto chyby a nedorobky odstránil.
6. V prípade, že plnenie Dodávateľa vo Fáze 1 – Príprava vykazuje Ostatné chyby alebo nedorobky podľa bodu P4.112, pričom je zrejmé, že tieto nebudú mať negatívny vplyv na riadnu, plne funkčnú, nepretržitú a bezporuchovú prevádzku Služieb ani na riadny, plne funkčný, nepretržitý a bezporuchový výber Mýta a zároveň je možné tieto chyby a nedorobky odstrániť aj v rámci Fázy 2 – Prevádzka bez toho, aby plnenie Zmluvy podľa predpísaných požiadaviek vo Fáze 2 – Prevádzka bolo neplnené alebo dôvodne ohrozené, Objednávateľ vydá Dodávateľovi Podmienečné potvrdenie o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava.
7. V prípade, že plnenie Dodávateľa vo Fáze 1 – Príprava vykazuje chyby alebo nedorobky závažnejšieho charakteru podľa bodu P4.112, pričom je zrejmé, že tieto nebudú mať závažne negatívny vplyv na riadnu, plne funkčnú, nepretržitú a bezporuchovú prevádzku Služieb ani na riadny, plne funkčný, nepretržitý a bezporuchový výber Mýta a zároveň je možné tieto chyby a nedorobky odstrániť aj v rámci Fázy 2 – Prevádzka bez toho, aby plnenie Zmluvy podľa predpísaných požiadaviek vo Fáze 2 – Prevádzka bolo neplnené alebo dôvodne ohrozené, Objednávateľ môže vydať Dodávateľovi Potvrdenie o čiastočnom dokončení Fázy 1 – Príprava.
8. Postup a podmienky vydania Podmienečného potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava a Potvrdenia o čiastočnom dokončení Fázy 1 – Príprava sa riadia ustanoveniami Zmluvy. Súčasťou Podmienečného potvrdenia o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava bude zoznam chýb a nedorobkov a záväzné termíny ich odstránenia Dodávateľom.

# Predmet plnenia Zmluvy vo Fáze 2 – Prevádzka

Predmetom plnenia Zmluvy vo Fáze 2 – Prevádzka je poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami stanovenými Zmluvou, Súťažnými podkladmi a Dokumentáciou. Služby vo Fáze 2 – Prevádzka zahŕňajú:

1. Skúšobnú prevádzku Služieb podľa čl. 5.1 nižšie,
2. Zákaznícke služby
   * 1. poskytované priamo Zákazníkom (Front-office) prostredníctvom jednotlivých kanálov Zákazníckych služieb podľa čl. 5.2.1 nižšie,
     2. Služby výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi (Back-office) podľa čl. 5.2.2 nižšie,
     3. Služby platobnej infraštruktúry podľa čl. 5.2.3 nižšie,
3. Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU podľa čl. 5.3 nižšie,
4. Služby Predregistrácie vozidiel podľa čl. 5.4 nižšie,
5. Služby zmeny rozsahu siete Zákazníckych miest podľa čl. 5.5 nižšie,
6. Služby ukončenia poskytovania Zákazníckych služieb podľa čl. 5.6.

Na začiatku Fázy 2 – Prevádzka v termínoch podľa časového harmonogramu uvedeného v čl. 2 vyššie prebehne Skúšobná prevádzka Služieb so zvýšenou post-implementačnou podporou na účely preverenia a/alebo optimalizácie funkčných vlastností Služieb a/alebo úplného dokončenia Fázy 1 – Príprava, vrátane odstránenia chýb a nedorobkov, ak je to relevantné.

Povinnosťou Dodávateľa vo Fáze 2 – Prevádzka je zabezpečiť riešenie chýb a porúch Služieb za podmienok stanovených v čl. 5.7 nižšie.

Predmetom plnenia Zmluvy je aj realizovanie určitých Služieb poskytovaných na výslovný pokyn Objednávateľa, konkrétne:

1. dodatočné školenia Pracovníkov Objednávateľa podľa čl. 5.8.1 nižšie,
2. poskytnutie technickej pomoci pre Objednávateľa podľa čl. 5.8.2 nižšie,
3. aktualizácia kontextových dát podľa čl. 5.8.3 nižšie,
4. Služby Logistiky OBU tretích strán podľa čl. 5.8.4 nižšie.

Objednávateľ v rámci svojej súčinnosti zabezpečí prevádzku ICT infraštruktúry Objednávateľa, v rozsahu nevyhnutnom na riadne poskytovanie Služieb, vrátane koordinácie prác a/alebo služieb poskytovaných tretími osobami.

## Skúšobná prevádzka

1. Objednávateľ stanovil dobu trvania Skúšobnej prevádzky na 9 (deväť) Mesiacov alebo do termínu odstránenia všetkých chýb Služieb podľa toho, čo nastane neskôr.
2. V priebehu prvých 3 (troch) Mesiacov Skúšobnej prevádzky Objednávateľ súbežne vykonáva pilotnú prevádzku EMS, v rámci ktorej dochádza iba k simulovanému vyrubeniu Mýta. Povinnosťou Dodávateľa je počas prvých 3 (troch) Mesiacov Skúšobnej prevádzky poskytovať Služby v plnom rozsahu s cieľom zabezpečiť Predregistráciu vozidiel podľa čl. 5.4 vrátane
   1. odovzdávania registračných dát vozidiel a OBU do EMS Objednávateľa,
   2. odovzdávania informácií o prijatých úhradách predplateného Mýta do EMS Objednávateľa,
   3. odovzdávania Mýtnych deklarácií do EMS Objednávateľa

cez on-line dátové rozhranie.

1. Počas Skúšobnej prevádzky Služieb Dodávateľ zabezpečuje:
   1. sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových a kvalitatívnych parametrov Služieb so zvýšenou intenzitou dohľadu,
   2. sledovanie a vyhodnocovanie chýb a porúch prevádzky Služieb so zvýšenou intenzitou dohľadu, odstránenie chýb a porúch, zavádzanie nápravných opatrení,
   3. funkčnú a výkonovú optimalizáciu Služieb,
   4. organizovanie Kontrolných dní projektu na týždennej báze podľa čl. 3.1.2 vyššie.
2. Postupy kontroly a riadenia Služieb počas Skúšobnej prevádzky upravuje Plán Skúšobnej prevádzky, ktorý v súlade s bodom P4.20 spracuje Dodávateľ a Objednávateľ schváli pred začatím Fázy 2 – Prevádzka. Koordináciu plánovania pilotnej prevádzky EMS a Skúšobnej prevádzky Služieb zabezpečí Objednávateľ.
3. Povinnosťou Dodávateľa je počas Skúšobnej prevádzky pravidelne týždenne spracovávať Správy o Službách a predkladať ich Objednávateľovi v termínoch stanovených v čl. 3.1.4 vyššie, Zmluvou a jej prílohami. Správy o Službách budú obsahovať informácie o  poskytovaní všetkých Služieb v súvislosti so zabezpečením výberu Mýta pre Objednávateľa, vrátane správ o priebehu prác na odstránení chýb a nedorobkov, ak to bude relevantné.
4. Dodávateľ je povinný v priebehu Skúšobnej prevádzky odstrániť všetky zistené chyby a poruchy.
5. Objednávateľ po odstránení všetkých chýb a nedorobkov vystaví Potvrdenie o úplnom dokončení Fázy 1 – Príprava podľa čl. 4.6.2 vyššie.
6. Skúšobná prevádzka bude považovaná za úspešne vykonanú po kumulatívnom splnení týchto podmienok:
   1. Služby poskytované Dodávateľom počas Skúšobnej prevádzky kontinuálne plnili stanovené hodnoty KPI a SLA,
   2. boli odstránené zistené chyby a poruchy,
   3. Dodávateľ splnil povinnosti uložené Plánom Skúšobnej prevádzky,
   4. Dodávateľ počas Skúšobnej prevádzky organizoval a uskutočnil pravidelné rokovania Kontrolného dňa raz týždenne,
   5. Dodávateľ počas Skúšobnej prevádzky predkladal Objednávateľovi pravidelné Správy o Službách raz týždenne.
7. Po úspešnom vykonaní Skúšobnej prevádzky Objednávateľ vystaví Dodávateľovi potvrdenie o úspešnom ukončení Skúšobnej prevádzky.
8. Za poskytnuté Služby Skúšobnej prevádzky patrí Dodávateľovi paušálna odmena stanovená v príslušnej položke Cenníka.

## Zákaznícke služby

### Kanály Zákazníckych služieb

1. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť zodpovedajúce materiálne, priestorové a ľudské zdroje pre riadne, plne funkčné, nepretržité a bezporuchového poskytovanie Zákazníckych služieb.
2. Zákaznícke služby poskytované priamo Zákazníkom prostredníctvom jednotlivých kanálov zahŕňajú:
   1. Služby Distribučných miest podľa špecifikácie v čl. 7.2.1 nižšie, vrátane zabezpečenia platobných operácií uskutočňovaných v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3,
   2. Služby Distribučných miest pri hraničných priechodoch podľa špecifikácie v čl. 7.2.2 vrátane zabezpečenia platobných operácií uskutočňovaných v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3,
   3. Služby Call centra podľa špecifikácie v čl. 7.2.4, vrátane zabezpečenia platobných operácií uskutočňovaných v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3,
   4. Služby poskytované elektronicky prostriedkami vzdialeného prístupu „Zákaznícky informačný portál“ podľa špecifikácie v čl. 7.2.5, vrátane zabezpečenia platobných operácií uskutočňovaných bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3,
   5. Služby Informačného servisu pre Zákazníkov podľa špecifikácie v čl. 7.2.6.
3. Dodávateľ je povinný prednostne zriadiť a prevádzkovať Distribučné miesta pri hraničných priechodoch v objektoch IPM Objednávateľa, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.4, a priestory ktorých mu na ten účel Objednávateľ poskytne do nájmu.
4. Dodávateľovi patrí paušálna Mesačná odmena za pripravenosť Zákazníckych miest poskytovať Zákaznícke služby podľa Cenníka odstupňovaná podľa počtu Zákazníckych miest v prevádzke v príslušnom Mesiaci.
5. Mesačná odmena za pripravenosť Zákazníckeho miesta, ktoré nebolo v prevádzke po dobu celého Mesiaca, sa pomerne kráti podľa počtu Dní, po ktoré nebolo Zákaznícke miesto v prevádzke.

### Služby výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi

1. Služby výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi zahŕňajú nižšie uvedené Služby:
2. Služby správy Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta podľa špecifikácie v čl. 7.3.1 nižšie,
3. Služby evidencie vozidiel a OBU v Režime predplateného Mýta podľa špecifikácie v čl. 7.3.2 nižšie,
4. Služby príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta podľa špecifikácie v čl. 7.3.3 nižšie,
5. Služby vybavenia reklamácií podľa špecifikácie v čl. 7.3.4 nižšie,
6. Služby reportingu podľa špecifikácie v čl. 7.3.5 nižšie.
7. Dodávateľovi patrí odmena za poskytované Služby výkonu agendy riadenia vzťahov so Zákazníkmi stanovená pevnou percentuálnou sadzbou z výberu Mýta podľa Cenníka.

### Služby platobnej infraštruktúry

1. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť a poskytovať Služby platobnej infraštruktúry podľa špecifikácie v čl. 7.4 nižšie.
2. Služby platobnej infraštruktúry zahŕňajú:
   1. realizáciu platieb prostredníctvom Platobných kariet,
   2. realizáciu platieb prostredníctvom Palivových kariet,
   3. realizáciu platieb on-line bankovým prevodom.
3. Platby prostredníctvom Platobných kariet a Palivových kariet sa uskutočňujú:
   1. s pomocou POS terminálov (čítacie zariadenia čipových kariet podľa štandardu EMV), inštalovaných na Zákazníckych miestach umožňujúcich kontaktné a bezkontaktné platobné transakcie,
   2. s pomocou platobnej brány Zákazníckej samoobsluhy.
4. Platby on-line bankovým prevodom sa uskutočňujú s pomocou platobnej brány Zákazníckej samoobsluhy.
5. Dodávateľ poskytuje Služby platobnej infraštruktúry podľa bodu P5.20 písm. a) vyššie na Zákazníckych miestach, ktorými sú:
   1. Distribučné miesta,
   2. Distribučné miesta v blízkosti hraničných priechodov.
6. Dodávateľ musí zabezpečiť príjem platieb realizovaných prostredníctvom Palivových kariet, a to pod podmienkou, že transakčný poplatok vydavateľovi karty neprevyšuje 1,50 (jeden a pol) % z nominálnej hodnoty transakcie. Objednávateľ nepriznáva Dodávateľovi nárok na úroky, poplatky, zabezpečenie rizík a akékoľvek iné nároky v súvislosti s platobnou transakciou realizovanou Palivovými kartami než sú tie, ktoré sú uvedené v Cenníku.
7. Dodávateľ musí zabezpečiť príjem platieb realizovaných prostredníctvom Platobných kariet, debetných aj kreditných, a to pod podmienkou, že transakčný poplatok vydavateľovi karty neprevyšuje 1 (jedno) % z nominálnej hodnoty transakcie, ak ide o karty vydané v krajinách Európskeho hospodárskeho priestoru a 1,50 (jeden a pol) % z nominálnej hodnoty transakcie, ak ide o karty vydané v krajinách mimo Európskeho hospodárskeho priestoru. Objednávateľ nepriznáva Dodávateľovi nárok na úroky, poplatky, zabezpečenie rizík a akékoľvek iné nároky v súvislosti s platobnou transakciou realizovanou Platobnými kartami než sú tie, ktoré sú uvedené v Cenníku.
8. Objednávateľ má právo kedykoľvek určitý druh a / alebo vydavateľa Palivovej karty zaradiť medzi schválené Palivové karty alebo také schválenie odobrať alebo návrh Dodávateľa na zaradenie nového druhu Palivovej karty odmietnuť.
9. Objednávateľ má právo kedykoľvek určitý druh a / alebo vydavateľa Platobnej karty zaradiť medzi schválené Platobné karty alebo také schválenie odobrať alebo návrh Dodávateľa na zaradenie nového druhu Platobnej karty odmietnuť.
10. Náklady vynaložené na transakčné poplatky vydavateľom Palivových kariet a Platobných kariet za realizované platobné transakcie uhradí Objednávateľ v skutočne preukázanej výške, a to po skončení zúčtovacieho obdobia, ktorým je Mesiac. Náklady, ktoré presahujú limity uvedené v bodoch P5.23 a P5.24, Objednávateľ uhradí iba do výšky uvedených limitov.
11. Dodávateľovi patrí odmena za Služby platobnej infraštruktúry stanovená pevnou percentuálnou sadzbou z nominálnej hodnoty platobnej transakcie podľa Cenníka, ktorej sadzba nesmie prevýšiť 0,8 (osem desatín) %.

## Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU

1. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť zodpovedajúce materiálne, priestorové a ľudské zdroje pre riadne, plne funkčné, nepretržité a bezporuchové poskytovanie Služieb Logistiky OBU a Prevádzky OBU.
2. Povinnosťou Dodávateľa je trvale zabezpečovať dostupnosť OBU v distribučnej sieti pre Platiteľov mýta, pričom OBU musia spĺňať technické požiadavky podľa špecifikácie v čl. 7.5.1. Distribučnou sieťou sa rozumejú kanály Zákazníckych služieb podľa čl. 5.2.1 vyššie a prevádzkarne Objednávateľa, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.5 nižšie.
3. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať
   1. Služby Prevádzky OBU podľa špecifikácie v čl. 7.5.2,
   2. Služby Logistiky OBU podľa špecifikácie v čl. 7.5.3.
4. Dodávateľ poskytuje OBU Platiteľom mýta bezodplatne (ako tzv. nediskriminačné OBU), pričom je oprávnený žiadať zloženie zábezpeky v súlade s ustanoveniami tejto časti Súťažných podkladov.
5. Dodávateľovi patrí za Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU Mesačná odmena určená podľa sadzby uvedenej v príslušnej položke Cenníka. Sadzba odmeny sa vzťahuje na 1 kus OBU v prevádzke na území Slovenskej republiky a účtuje sa za každý začatý Mesiac. Prevádzkou OBU sa na účely stanovenia odmeny rozumie stav, keď je OBU zaevidovaná v EMS Objednávateľa, personalizovaná, priradená k vozidlu, odovzdaná Platiteľovi mýta, nie je označená ako neplatná pre výber Mýta (nie je zaradená na tzv. black-list) a OBU sa nachádza na území Slovenskej republiky. Výška mesačnej odmeny za Služby Logistiky OBU a Prevádzky OBU nezávisí od počtu spracovaných Mýtnych transakcií ani od počtu akýchkoľvek iných operácií s OBU než tých, ktoré sú výslovne uvedené v Cenníku.
6. Dodávateľ je oprávnený OBU podľa svojho uváženia ľubovoľne využívať na účely výberu Mýta v rámci EETS aj mimo územia Slovenskej republiky; mesačná odmena za prevádzku OBU mimo územia Slovenskej republiky Dodávateľovi nepatrí.
7. Za prevádzku OBU, ktoré sú počas celého Mesiaca zablokované, odmena za daný Mesiac Dodávateľovi nepatrí.
8. Mesačná odmena za Služby Logistiky OBU a Služby Prevádzky OBU zahŕňa všetky náklady Dodávateľa na logistiku, prevádzku a spracovanie dát z OBU podľa týchto Súťažných podkladov.

## Služby Predregistrácie vozidiel

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať Predregistráciu vozidiel na začiatku Fázy 2 – Prevádzka v termínoch podľa časového harmonogramu uvedeného v čl. 2 vyššie.
2. Počas etapy Predregistrácie vozidiel sú poskytované Služby v plnom rozsahu, avšak nedochádza k vyrubovaniu Mýta za prejazdené VÚC. Cieľom Predregistrácie vozidiel je:
   1. uzatvárať nové Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest,
   2. zaregistrovať vozidlá podliehajúce úhrade Mýta do nového EMS Objednávateľa prostredníctvom Zákazníckych služieb,
   3. poskytnúť OBU Platiteľom mýta pre Registrované vozidlá prostredníctvom Služieb Logistiky OBU a Prevádzky OBU a prostredníctvom Zákazníckych služieb,
   4. súbežne s poskytnutím OBU Platiteľom mýta vybrať prvé úhrady predplateného Mýta v Režime predplateného mýta od Platiteľov mýta a poukázať ich na účet Objednávateľa,
   5. previesť záznamy o Registrácii vozidla a Zmluvy o užívaní VÚC z pôvodného systému Elektronického výberu mýta do nového EMS Objednávateľa, ak to bude relevantné,
   6. previesť nespotrebované kladné zostatky predplateného Mýta z pôvodného systému Elektronického výberu mýta do nového EMS Objednávateľa, ak to bude v konkrétnom prípade relevantné.
3. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť poskytovanie Zákazníckych služieb, ktoré budú na účely vykonania Predregistrácie vozidiel dočasne rozšírené o mobilné Distribučné miesta, ktorých Služby budú poskytované pri exponovaných hraničných priechodoch, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.3 nižšie.
4. Poskytovanie Služieb Predregistrácie vozidiel môže byť na pokyn Objednávateľa predlžené až o 3 (tri) Mesiace.
5. Služby Predregistrácie vozidiel sa riadia dokumentom Plán a postupy Predregistrácie vozidiel podľa bodu P4.17, ktorý stanovuje kroky a úlohy postupu Predregistrácie vozidiel, časový harmonogram, určuje zdroje potrebné na vykonanie Predregistrácie vozidiel, zodpovedné osoby za Dodávateľa a Objednávateľa. Dokument bude ďalej obsahovať odhady potrebných kapacít a zaťaženia Zákazníckych miest v priebehu Predregistrácie vozidiel, súbor osobitných opatrení na zmiernenie dôsledkov zavádzania nového EMS na premávku na hraničných priechodoch a v ich blízkosti, riziká, preventívne opatrenia a zmierňovanie dôsledkov rizík.
6. Dodávateľ je povinný urobiť všetky potrebné opatrenia tak, aby v priebehu Predregistrácie vozidiel a Registrácie vozidiel počas Skúšobnej prevádzky vo Fáze 2 – Prevádzka nedochádzalo k narušeniu plynulosti odbavenia vozidiel na hraničných priechodoch.
7. Dodávateľ je povinný počas Predregistrácie vozidiel zabezpečiť Služby Prevádzky OBU bez ohľadu na skutočnosť, že počas etapy Predregistrácie vozidiel sa Mýto nevyrubuje.
8. Dodávatel je povinný počas Predregistrácie vozidiel zabezpečiť druhú fázu informačnej kampane na účely zaistenia súčinnosti Zákazníkov pri výmene OBU, Registrácii vozidla, zmene Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest alebo iných zmenách v súvislosti s prechodom Elektronického výberu mýta na nový EMS Objednávateľa, ktorá zahrňa nižšie uvedené Služby:
   1. Inzercia v tlači, odbornej tlači, na plagátoch pri cestách (fixných, ako aj mobilných – inzercia na vozidlách), v rozhlase a televízii, na webe a na sociálnych sieťach vrátane inzercie vo vybraných Európskych krajinách, ktorými sú: Poľsko, Česko, Maďarsko, Rakúsko, Rumunsko, Ukrajina, Bulharsko, Srbsko.
   2. Informovanie Prevádzkovateľov vozidiel prostredníctvom profesijných združení v Slovenskej republike a v iných európskych krajinách, minimálne však v Česku, v Poľsku, Rakúsku, Maďarsku a Rumunsku.
   3. Adresné oslovenie tých Platiteľov mýta, ktorých kontaktné údaje sú v čase vykonania úvodnej informačnej kampane Objednávateľovi známe. Povinnosťou Dodávateľa je aktívne osloviť emailom a/alebo listom vyššie uvedených Platiteľov mýta. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi v tejto veci potrebnú súčinnosť, spočívajúcu v odovzdaní zoznamu Platiteľov mýta s uvedením ich kontaktných údajov.
   4. Distribúcia informačných materiálov a tlačív na Zákaznícke miesta, a to vrátane prevádzkarní Objednávateľa, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.5 nižšie.
9. Objednávateľ po úspešnom dokončení Predregistrácie vozidiel potvrdí Dodávateľovi protokol o jej vykonaní.
10. Za poskytovanie Služieb Predregistrácie vozidiel okrem rozšírených Služieb uvedených pod bodom P5.39 patrí Dodávateľovi paušálna Mesačná odmena podľa príslušnej položky Cenníka. Na vylúčenie pochybností uvádzame, že:
    1. počas Predregistrácie vozidiel nedochádza k vyrubeniu Mýta, a preto
    2. základ na výpočet odmeny za Zákaznícke služby percentuálnou sadzbou podľa bodu P5.17 vyššie je nulový, a preto
    3. odmena za Zákaznícke služby vyrátaná postupom podľa bodu P5.6 bude nulová, a preto
    4. sa Dodávateľovi počas etapy Predregistrácie vozidiel priznáva nárok na pevnú Mesačnú odmenu za Zákaznícke služby stanovený postupom podľa tohto bodu P5.46.
11. Za poskytovanie Služieb uvedených v bode P5.39 patrí Dodávateľovi Mesačná odmena odstupňovaná podľa počtu Mobilných distribučných miest podľa Cenníka.

## Zmeny v rozsahu siete Zákazníckych miest

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať na pokyn Objednávateľa Zmeny v rozsahu siete Zákazníckych miest.
2. Zmeny v rozsahu siete Zákazníckych miest sa môžu týkať:
   1. úpravy počtu prevádzkovaných Distribučných miest,
   2. úpravy počtu prevádzkovaných Distribučných miest pri hraničných priechodoch.
3. Úpravou počtu prevádzkovaných Zákazníckych miest sa rozumie zmena ich celkového počtu v dôsledku uzatvorenia (ukončenia prevádzky) jestvujúceho alebo otvorenia (začatia prevádzky) nového Zákazníckeho miesta, bez ohľadu na to, či ide o dočasnú alebo trvalú úpravu počtu prevádzkovaných Zákazníckych miest.
4. Za vykonanie Zmeny v rozsahu siete Zákazníckych miest patrí Dodávateľovi odmena podľa príslušnej položky Cenníka, a to:
   1. jednorazová odmena za vybudovanie nového Distribučného miesta,
   2. jednorazová odmena za vybudovanie nového Distribučného miesta pri hraničnom priechode,
   3. jednorazová odmena za zrušenie a likvidáciu Distribučného miesta alebo Distribučného miesta pri hraničnom priechode.
5. Odmena podľa bodu P5.51 Dodávateľovi nepatrí v prípade, že ide o dočasné uzatvorenie Zákazníckeho miesta a následné obnovenie jeho prevádzky po uplynutí vopred určenej doby, ktorá nebude dlhšia ako 6 (šesť) Mesiacov.
6. Pevná Mesačná odmena za pripravenosť Zákazníckych miest poskytovať Zákaznícke služby podľa bodu P5.13 vyššie sa upravuje na základe skutočného počtu Zákazníckych miest v prevádzke v Mesiaci a príslušnej položky podľa Cenníka.

## Ukončenie poskytovania Zákazníckych služieb

1. Povinnosťou Dodávateľa je pri ukončení poskytovania Zákazníckych služieb vykonať inventarizáciu majetku, záväzkov a pohľadávok, a zistené rozdiely vysporiadať.
2. Povinnosťou Dodávateľa je pri ukončení poskytovania Zákazníckych služieb odovzdať Objednávateľovi kompletnú dátovú základňu k poskytovaným Zákazníckym službám s dokumentáciou štruktúry a atribútov jej obsahu. Dátová základňa musí byť uložená v elektronickej forme na vhodnom nosiči v otvorenom formáte (vhodnou formou je textový súbor s oddeľovačmi CSV), v kódovaní Unicode podľa štandardu ISO/IEC 10646.
3. Povinnosťou Dodávateľa je odovzdať Objednávateľovi elektronický archív obchodných dokumentov, ako sú Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest, registračné formuláre, daňové doklady, a pod.
4. Povinnosťou Dodávateľa je odovzdať Objednávateľovi fyzický archív dokumentov.
5. Dodávateľ je povinný na výzvu Objednávateľa poskytnúť Objednávateľovi v súvislosti s ukončením Služieb potrebnú súčinnosť za podmienok špecifikovaných v čl. 5.8.2 nižšie.
6. Dodávateľ splní povinnosti podľa tohto čl. 5.6 do 15 (pätnástich) Dní od ukončenia poskytovania Zákazníckych služieb.

## Riešenie chýb a porúch Služieb

1. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť zodpovedajúce materiálne, priestorové a ľudské zdroje pre riadne riešenie chýb a porúch Služieb.
2. Riešenie oznámených problémov, incidentov, chýb a porúch Služieb je Dodávateľ povinný zabezpečiť nepretržite v režime 7×24 a ich vyriešenie musí zabezpečiť v nižšie uvedených časových lehotách:
   1. Kritické chyby / poruchy, ktoré zapríčiňujú nedostupnosť Služieb ako celku – musia byť odstránené v časovom limite najviac 4 (štyri) hodiny od oznámenia Objednávateľom,
   2. Závažné chyby / poruchy, ktoré zapríčiňujú nedostupnosť jedného alebo viacerých Komponentov Služieb a/alebo zníženie výkonnosti alebo obmedzenie Služieb – musia byť odstránené v časovom limite najviac 8 (osem) hodín od oznámenia Objednávateľom,
   3. Ostatné chyby musia byť odstránené alebo musí byť zabezpečené náhradné riešenie na odstránenie dôsledkov chyby v časovom limite najviac 36 (tridsaťšesť) hodín od oznámenia Objednávateľom.
3. Riešenie chýb a porúch Služieb podlieha priebežnému monitorovaniu kvality a výkonnosti Služieb, sleduje sa ukazovateľ KPI podľa definície v čl. 8.2.8.
4. Dodávateľ je povinný za účelom oznamovania a riešenia chýb a porúch Služieb prevádzkovať nepretržite v režime 7×24 kontaktné pracovisko podpory, ktoré je dosiahnuteľné pre Objednávateľa telefonicky a elektronickou poštou. Pracovisko podpory organizuje a riadi poskytovanie podpory, vedie evidenčný denník ohlásených problémov, incidentov, chýb a porúch, času a postupu ich odstránenia.

## Dodatočné služby poskytované na výslovný pokyn Objednávateľa

Predmetom plnenia Zmluvy je aj realizovanie nižšie uvedených Služieb poskytovaných na výslovný pokyn Objednávateľa, ktorý nemusí byť Objednávateľom počas trvania Zmluvy vôbec udelený.

### Dodatočné Školenia pracovníkov Objednávateľa

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať na pokyn Objednávateľa dodatočné školenie Pracovníkov Objednávateľa nad rámec stanovený v čl. 4.4 vyššie.
2. Na vykonanie školenia sa primerane uplatnia podmienky čl. 4.4 vyššie.
3. Za vykonané školenie patrí Dodávateľovi odmena stanovená na základe jednotkovej ceny za 1 (jednu) hodinu školenia podľa príslušnej položky Cenníka.

### Poskytnutie technickej pomoci pre Objednávateľa

1. Povinnosťou Dodávateľa je poskytnúť Objednávateľovi na jeho pokyn odbornú technickú pomoc a odborné poradenstvo vo veciach týkajúcich sa predmetu Služieb alebo Zmien Služieb.
2. Za poskytnutú technickú pomoc patrí Dodávateľovi odmena stanovená na základe jednotkovej ceny za 1 (jednu) hodinu práce poradcu/technika podľa príslušnej položky Cenníka.

### Aktualizácia kontextových dát

1. Povinnosťou Dodávateľa je realizovať na pokyn Objednávateľa aktualizáciu Služieb v súvislosti s aktualizáciou kontextových dát pre výber Mýta.
2. Aktualizácia kontextových dát sa môže týkať nižšie uvedených skutočností:
   1. úprava rozsahu a/alebo štruktúry siete Vymedzených úsekov ciest a/alebo atribútov Mýtnych úsekov ako je ich spoplatnená dĺžka, priestorové vymedzenie, a klasifikácia cestnej komunikácie,
   2. úprava výšky a/alebo štruktúry Sadzieb mýta, vrátane prípadného rozčlenenia Sadzieb mýta na viaceré zložky,
   3. úprava sadzby dane z pridanej hodnoty,
   4. úprava pravidiel pre poskytnutie a stanovenie zľavy,
   5. úprava pravidiel pre výpočet Mýta.
3. Za jednu aktualizáciu kontextových dát sa považuje úprava Služieb bez ohľadu na to, koľko a akých úprav Služieb podľa bodu P5.70 bude súčasne realizovaných v rámci jednej časovo a vecne súvisiacej aktualizácie kontextových dát.
4. Aktualizáciou Služieb v súvislosti s aktualizáciou kontextových dát sa rozumie:
   1. aktualizácia informácií poskytovaných Zákazníkom prostredníctvom Call-centra Dodávateľa podľa čl. 7.2.4 nižšie,
   2. aktualizácia informácií poskytovaných prostredníctvom Zákazníckeho informačného portálu podľa čl. 7.2.5 nižšie,
   3. aktualizácia informácií poskytovaných prostredníctvom Informačného servisu pre Zákazníkov podľa čl. 7.2.6 nižšie,
   4. aktualizácia nastavenia parametrov spracovania agendy Riadenia vzťahov so Zákazníkmi podľa čl. 7.3 nižšie, ak je taká aktualizácia potrebná alebo vhodná.
5. Aktualizácia informácií poskytovaných prostredníctvom Zákazníckeho informačného portálu podľa čl. 7.2.5 zahŕňa okrem iného aj rozšírenie Služieb mýtnej kalkulačky podľa TP2.43 písm. g) nižšie s časovým rozlíšením stavu pred a po nadobudnutí(m) účinnosti právneho predpisu a/alebo pokynu Objednávateľa, ktorým sa vykonáva aktualizácia kontextových dát, a to napr. zadaním plánovaného dátumu uskutočnenia jazdy vozidla do mýtnej kalkulačky.
6. Aktualizácia informácií poskytovaných prostredníctvom Informačného servisu pre Zákazníkov podľa čl. 7.2.6 zahŕňa aj zabezpečenie tlače a distribúcie aktualizovaných POS materiálov podľa TP2.51 písm. a) nižšie.
7. Príjem doplatku Mýta podľa čl. 7.3.3 bodu TP3.20 nižšie sa v určitých prípadoch môže uskutočňovať vo väzbe na kontextové dáta. Služby musia zabezpečiť správne časové rozlíšeníe kontextových dát použitých pre výpočet sumy doplatku podľa stavu pred a po nadobudnutí(m) účinnosti právneho predpisu a/alebo pokynu Objednávateľa, na základe ktorého sa aktualizácia kontextových dát vykonáva.
8. Dodávateľ po dokončení aktualizácie kontextových dát písomne vyzve Objednávateľa k akceptácii aktualizácie kontextových dát a doloží vykonanú tlač a distribúciu aktualizovaných POS materiálov.
9. Objednávateľ na výzvu Dodávateľa prikročí k akceptácii aktualizácie kontextových dát a preskúma správnu funkciu Služieb dotknutých touto aktualizáciou a overí distribúciu aktualizovaných POS materiálov.
10. Objednávateľ po úspešnom dokončení akceptačnej procedúry podľa bodu P5.77 vydá Dodávateľovi Potvrdenie o dokončení aktualizácie Služieb v súvislosti s aktualizáciou kontextových dát.
11. Za jednu vykonanú aktualizáciu Služieb v súvislosti s aktualizáciou kontextových dát podľa definície v bode P5.71 vyššie patrí Dodávateľovi paušálna odmena podľa príslušnej položky Cenníka.

### Služby Logistiky OBU tretích strán

1. Objednávateľ je oprávnený zabezpečiť si podľa svojho uváženia OBU od tretích strán, ktoré budú kompatibilné so Službami. Zabezpečenie súvisiacich služieb súvisiacich s prevádzkou OBU tretích strán je vecou Objednávateľa.
2. Povinnosťou Dodávateľa je na pokyn Objednávateľa overiť technickú a prevádzkovú kompatibilitu OBU tretích strán z pohľadu ich vhodnosti na distribúciu prostredníctvom Zákazníckych miest. Dodávateľ za tým účelom vykoná funkčné Skúšky:
   1. nástrojov personalizácie a de-personalizácie OBU tretích strán,
   2. rozhrania pre funkčné prepojenie nástrojov personalizácie/de-personalizácie OBU tretích strán s infraštruktúrou Služieb,
   3. nástrojov pre výber / vrátenie peňažnej zábezpeky za OBU tretích strán,

k čomu mu Objednávateľ poskytne nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu v odovzdaní technickej dokumentácie, vzorky OBU tretích strán a sprístupní skúšobné rozhranie nástrojov pre personalizáciu/de-personalizáciu OBU tretích strán.

1. Povinnosťou Dodávateľa je na pokyn Objednávateľa zabezpečiť funkčné prepojenie nástrojov personalizácie/de-personalizácie OBU tretích strán s infraštruktúrou Služieb a integráciu procesov výberu/vrátenia zábezpeky za OBU tretích strán s informačným systémom Objednávateľa.
2. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť Služby Logistiky OBU tretích strán vrátane ich distribúcie Platiteľom mýta prostredníctvom kanálov Zákazníckych služieb za kumulatívneho splnenia nižšie uvedených podmienok:
   1. Dodávateľ vykonal potrebné Skúšky a overil technickú a prevádzkovú kompatibilitu OBU tretích strán s infraštruktúrou Zákazníckych služieb,
   2. vykonané Skúšky OBU tretích strán a ich výsledky preukázali vhodnosť OBU tretích strán na ich distribúciu Platiteľom mýta v sieti Zákazníckych služieb,
   3. Dodávateľ zabezpečil funkčné prepojenie nástrojov personalizácie/de-personalizácie OBU tretích strán s infraštruktúrou Služieb,
   4. Objednávateľ si zabezpečil prevádzku OBU tretích strán,
   5. Objednávateľ fyzicky odovzdal OBU tretích strán Dodávateľovi,
   6. Objednávateľ vydal pokyn Dodávateľovi na poskytovanie Služieb Logistiky OBU tretích strán.
3. V prípade, ak Dodávateľ preukáže zásadnú nekompatibilitu OBU tretích strán s technickou infraštruktúrou Služieb, brániacu distribúcii OBU tretích strán v sieti Zákazníckych miest, je Dodávateľ oprávnený Služby Logistiky OBU tretích strán odmietnuť.
4. Dodávateľovi patrí odmena za Služby Logistiky OBU tretích strán podľa Cenníka s použitím jednotkových cien za
   1. každé overenie technickej a prevádzkovej kompatibility OBU tretích strán jedného typu (výrobného modelu) a dodávateľa OBU,
   2. funkčné prepojenie nástrojov personalizácie/de-personalizácie OBU jednej tretej strany s infraštruktúrou Služieb.
5. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť distribúciu OBU tretích strán Platiteľom mýta prostredníctvom kanálov Zákazníckych služieb, ktorá zahrňa nižšie uvedené činnosti
   1. personalizáciu pre Zákazníkov a výdaj OBU tretej strany na Zákazníckom mieste,
   2. spätný odber vrátených OBU od Zákazníkov, ich kontrolu, vyčistenie, doplnenie spotrebných materiálov, dobitie batérie, zabalenie a zaradenie do disponibilných zásob OBU v logistickom reťazci,

a to za odplatu stanovenú na základe jednotkových cien podľa Cenníka.

1. Povinnosťou Objednávateľa je zabezpečiť prevádzku OBU tretej strany za podmienok analogických k podmienkam stanoveným pre Služby Prevádzky OBU podľa príslušných ustanovení čl. 5.3 vyššie

## Zmeny

Povinnosťou Dodávateľa je realizovať Zmeny za podmienok stanovených príslušnými ustanoveniami Zmluvy. Súčasťou realizácie zmeny je spracovanie realizačnej Dokumentácie a vykonanie Skúšok Zmeny v predpísanom rozsahu a regresného testovania Služieb ako celku.

1. Ustanovenia tohto článku sa primerane aplikujú na dodatočné Služby poskytované na výslovný pokyn Objednávateľa podľa čl. 5.8 vyššie, ak je to vzhľadom na povahu takýchto Služieb vôbec potrebné.
2. Návrh a realizácia Zmeny sa riadi príslušnými ustanoveniami Zmluvy.
3. Základnou povinnosťou Dodávateľa je vždy udržiavať súlad poskytovaných Služieb s Právnym poriadkom tak, ako je bližšie špecifikované v Zmluve.

### Dokumentácia Zmeny

1. V prípade, že sa Dodávateľ dozvie o nevyhnutnosti alebo potrebe uskutočnenia Zmeny, je povinný bezodkladne predložiť Objednávateľovi písomný návrh uskutočnenia Zmeny. Návrh uskutočnenia Zmeny bude obsahovať:
   1. popis a rozsah navrhovaných úprav Zmluvy a vecných zmien, ktoré je treba uskutočniť, časový rozvrh a postup ich uskutočnenia a ďalšie súvisiace podmienky ich plnenia (čo je potrebné zmeniť),
   2. odôvodnenie Zmeny (prečo je to potrebné / vhodné zmeniť),
   3. očakávané prínosy Zmeny pre Objednávateľa,
   4. dopady realizácie Zmeny na Služby (ktoré Komponenty budú Zmenou ovplyvnené) a na riadne, plne funkčné, nepretržité a bezporuchové poskytovanie Služieb a riadny, plne funkčný, nepretržitý a bezporuchový Elektronický výber mýta,
   5. požiadavky na súčinnosť Objednávateľa,
   6. riziká vyplývajúce z neuskutočnenia Zmeny,
   7. riziká súvisiace s realizáciou Zmeny,
   8. časový harmonogram realizácie Zmeny,
   9. riadenie a organizačné zabezpečenie Zmeny,
   10. návrh Dodávateľa na ocenenie Zmeny.
2. Dodávateľ je povinný spracovať a viesť realizačnú Dokumentáciu k vykonaniu Zmeny v súlade s podmienkami stanovenými v čl. 4.1 vyššie.
3. Realizačná Dokumentácia k vykonaniu Zmeny podlieha schváleniu Objednávateľa.
4. Dodávateľ je povinný spracovať a po dokončení realizácie Zmeny aktualizovať Dokumentáciu a aktualizovanú Dokumentáciu dodať Objednávateľovi v lehote do 15 (pätnástich) Dní od dokončenia Skúšok Zmeny.

### Organizácia a riadenie realizácie Zmeny

1. Organizácia a riadenie realizácie Zmeny sa v plnom rozsahu riadi ustanovením čl. 3 vyššie.
2. Povinnosťou Dodávateľa je v priebehu realizácie Zmeny organizovať Kontrolný deň 1× (jedenkrát) Týždenne.
3. Objednávateľ môže ustanoviť k realizácii Zmeny Pracovnú skupinu, ktoré bude počas realizácie Zmeny plniť úlohy podľa čl. 3.1.3 vyššie.
4. Povinnosťou Dodávateľa je v priebehu realizácie Zmeny pripravovať a Objednávateľovi odovzdávať pravidelné Správy o Službách podľa požiadaviek čl. 3.1.4 vyššie.

### Skúšky Zmeny

1. Povinnosťou Dodávateľa je vykonať všetky Skúšky preukazujúce pripravenosť realizovanej Zmeny na zavedenie do prevádzky. Presný rozsah Skúšok určí Plán skúšok a skúšobný predpis osobitne spracovaný k vyskúšaniu Zmeny. Ak nie je vo vzťahu k vyskúšaniu Zmeny uvedená ďalej osobitná úprava, vzťahujú sa na vyskúšané Zmeny podmienky týkajúce sa Skúšok vo všeobecnosti. Skúšky musia zahŕňať minimálne:
   1. individuálne testy (unit alebo modulové testy),
   2. funkčné testy (FAT),
   3. používateľské testy funkčného používateľského rozhrania (UX testovanie) – ak je to podľa povahy Zmeny relevantné,
   4. regresné testovanie Služieb
      1. systémové a integračné testy,
      2. záťažové a výkonnostné testy,
      3. bezpečnostné a penetračné testy,
      4. testy externých rozhraní (ak je to podľa povahy Zmeny relevantné).
2. Dodávateľ vykoná testy externých rozhraní v súčinnosti s Objednávateľom a / alebo tretími stranami, ktorých súčinnosť zabezpečí Objednávateľ, ak je to pre vyskúšanie Zmeny relevantné.
3. Nevyhnutnou podmienkou pre začatie Skúšok je zaškolenie pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie Skúšok realizovanej Zmeny.
4. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť všetky materiálne a personálne zdroje pre vykonanie Skúšok vrátane prístrojov, Dokumentácie, energií, materiálov, priestorov a súvisiacich Služieb.
5. Objednávateľ menuje skúšobnú komisiu, ktorá bude vykonávať dohľad nad vykonaním Skúšok. Objednávateľ je oprávnený menovať za členov skúšobnej komisie aj prizvaných externých expertov.
6. Povinnosťou Dodávateľa je spísať protokol o priebehu a výsledkoch Skúšok v súlade s podmienkami Zmluvy, ktorý potvrdia obe zmluvné strany a protokol Objednávateľovi odovzdať.
7. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o pripravenosti na začatie Skúšok v predstihu najmenej 5 (päť) pracovných dní pred termínom začatia Skúšok realizovanej Zmeny. Objednávateľ je oprávnený preskúmať, či sú splnené všetky predpoklady na začatie Skúšok a bez zbytočného odkladu rozhodne o vydaní súhlasu so začatím Skúšok.
8. Informácie Dodávateľa o zámere začať Skúšky realizovanej Zmeny môžu obsahovať návrhy na čiastkové detailné spresnenie časového harmonogramu vykonávania testov, pričom musia byť zachované záväzné termíny Skúšok stanovené v Objednávateľom odsúhlasenom Pláne skúšok a skúšobnom predpise. Objednávateľ bez zbytočného odkladu po tomto oznámení odsúhlasí návrhy termínov Skúšok alebo zašle Dodávateľovi odôvodnenú požiadavku na zmeny týchto termínov. Dodávateľ je povinný prípadnú požiadavku na zmenu akceptovať a prispôsobiť tomu termíny Skúšok.
9. Skúšky musia prebiehať v pracovné dni v obvyklej pracovnej dobe.
10. Objednávateľ musí byť na jednotlivé čiastkové testy tvoriace Skúšky riadne prizvaný.
11. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby pri vykonávaní testov boli prítomní príslušní poddodávatelia, ktorých účasť je na vykonaní Skúšok nutná.
12. Dodávateľ je povinný vopred zaškoliť pracovníkov Objednávateľa, resp. skúšobnú komisiu Objednávateľa v rozsahu potrebnom na výkon dohľadu nad vykonaním Skúšky.
13. Opakovanie neúspešného testu alebo Skúšky sa pripúšťa za podmienok stanovených Zmluvou a jej prílohami.
14. Skúšky Zmeny budú považované za úspešne vykonané po kumulatívnom splnení týchto podmienok:
    1. Dodávateľ zaškolil Pracovníkov Objednávateľa pre vykonanie príslušnej Skúšky,
    2. Dodávateľ organizačne, materiálne a personálne zabezpečil podmienky pre vykonanie Skúšok,
    3. Dodávateľ vopred písomne informoval Objednávateľa o zámere začať Skúšky a vyzval Objednávateľa na účasť na Skúškach, a to v predstihu najmenej 5 (päť) pracovných dní pred ich plánovaným začatím,
    4. Skúšky boli vykonané v rozsahu stanovenom Plánom skúšok a skúšobným predpisom,
    5. Skúšky preukázali splnenie kritérií stanovených Plánom skúšok a skúšobným predpisom.

### Potvrdenie o dokončení Zmeny

1. Objednávateľ po dokončení realizácie Zmeny vydá Dodávateľovi Potvrdenie o dokončení Zmeny.
2. Objednávateľ vydá Potvrdenie o dokončení Zmeny po kumulatívnom splnení nižšie uvedených podmienok:
   1. Dodávateľ spracoval realizačnú Dokumentáciu k uskutočneniu Zmeny podľa čl. 5.9.1 vyššie,
   2. Objednávateľ realizačnú Dokumentáciu k uskutočneniu Zmeny podľa čl. 5.9.1 schválil,
   3. Objednávateľ rozhodol o realizácii Zmeny a Dodávateľovi vydal pokyn na uskutočnenie Zmeny,
   4. Dodávateľ úspešne vykonal Skúšky realizovanej Zmeny vrátane regresných testov Služieb, a Objednávateľovi odovzdal všetky protokoly o vykonaní Skúšok Zmeny a Objednávateľ protokoly o vykonaní Skúšok Zmeny schválil a potvrdil,
   5. Objednávateľ na základe úspešného vykonania Skúšok vydal Objednávateľovi pokyn na zavedenie Zmeny do prevádzky Služieb, a Dodávateľ úspešne zaviedol Zmenu do prevádzky Služieb v súlade s písm. f),
   6. Prevádzka Služieb v súvislosti so zavedením Zmeny nevykazuje po dobu 3 Mesiacov od zavedenia Zmeny do prevádzky žiadne chyby a/alebo poruchy,
   7. Dodávateľ splnil podmienky stanovené Zmluvou a technickými podmienkami uvedenými v Súťažných podkladoch a realizačnej Dokumentácii Zmeny,
   8. Dodávateľ Objednávateľovi doručil a Objednávateľ po vysporiadaní pripomienok prevzal aktualizovanú Dokumentáciu Služieb podľa čl. 5.9.1 vyššie.

# Základné parametre a východiská plnenia Zmluvy

## Základné parametre a východiská plnenia Zmluvy

Základné parametre a východiská plnenia Zmluvy opisujú stav, ktorý Objednávateľ predpokladá k začatiu etapy Predregistrácie vozidiel. Jednotlivé parametre sa budú v priebehu plnenia Zmluvy dynamicky meniť v závislosti na skutočnom politickom a ekonomickom vývoji v Slovenskej republike, s čím však musí ponuka Dodávateľa počítať, pričom zmena základných parametrov a východísk plnenia Zmluvy má vplyv na cenu len, ak je to výslovne uvedené v tejto časti Súťažných podkladov alebo v  Zmluve.

### Základné parametre

|  | Parameter | Hodnota |
| --- | --- | --- |
|  | Dĺžka Vymedzených úsekov ciest, diaľnice (predpoklad 2023) | 815,2 km |
|  | Dĺžka Vymedzených úsekov ciest, cesty I. triedy (2023) | 3 703,5 km |
|  | Dĺžka Vymedzených úsekov ciest, cesty II. triedy (2023) | 3 639,4 km |
|  | Dĺžka ciest III. triedy podliehajúcich monitoringu premávky motorových vozidiel s celkovou hmotnosťou nad 3,5t vybavených OBU (2023) | 9 521,5 km |
|  | Zákaznícke služby: počet Distribučných miest na hraničných priechodoch | 28 BDP |
|  | Zákaznícke služby: požadovaná minimálna hustota Distribučných miest na Vymedzených úsekoch diaľnic | 1 DP / 50 km |
|  | Zákaznícke služby: požadovaná minimálna hustota Distribučných miest na Vymedzených úsekoch ciest I. triedy | 1 DP / 50 km |
|  | Palubné jednotky: predpísaný počet OBU pre vykonanie Predregistrácie vozidiel | 420 000 kusov OBU |

### Výkonnostné charakteristiky Služby

|  | Parameter | Hodnota |
| --- | --- | --- |
|  | Palubné jednotky: predpokladaný ročný obrat OBU  – výdaj Zákazníkovi a príjem OBU od Zákazníka (2023) | 65 000 operácií |
|  | Palubné jednotky: predpokladaný počet OBU v prevádzke (2023) | 300 000 |
|  | Registrácia vozidiel: predpokladaný celkový počet zaregistrovaných vozidiel[[1]](#footnote-2) (2023) | 350 000 |
|  | Registrácia vozidiel: predpokladaný počet zaregistrovaných vozidiel v Režime predplateného mýta (2023) | 225 000 |
|  | Zákaznícke služby: predpokladaný priemerný ročný počet finančných operácií v Režime predplateného mýta (navýšenie predplateného Mýta, výplata nespotrebovaného zostatku predplateného Mýta) | 2 000 000  operácií / Rok |
|  | Výber Mýta: predpokladaný celkový Ročný objem výberu Mýta (2023) | 235 000 000 eur |
|  | Výber Mýta: predpokladaný celkový Ročný objem výberu Mýta v Režime predplateného mýta (2023) | 157 450 000 eur |

## Predpokladaný rozsah VÚC

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Celková dĺžka VÚC v km** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** |
| Vymedzené úseky diaľnic | 815,2 | 828,7 | 848,1 | 880,2 | 927,3 |
| Vymedzené úseky ciest I. triedy | 3 703,5 | 3 703,5 | 3 709,2 | 3 736,1 | 3 736,1 |
| Vymedzené úseky ciest II. triedy | 3 639,4 | 3 639,4 | 3 639,4 | 3 639,4 | 3 639,4 |
| **Celkom** | **8 158,10** | **8 171,60** | **8 196,70** | **8 255,70** | **8 302,80** |

## Distribučné miesta pri hraničných priechodoch

| Označenie | Umiestnenie | Poznámka | Cesta | Exponovaný hraničný priechod[[2]](#footnote-3) | Objednávateľ poskytne priestory IPM |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BDP-01A | Bratislava-Jarovce – Kittsee (A) | smerové rozdelenie | D4 |  |  |
| BDP-01B | Kittsee (A) – Bratislava-Jarovce | smerové rozdelenie | D4 | Áno | Áno |
| BDP-02 | Břeclav (ČR) – Brodské |  | D2 | Áno | Áno |
| BDP-03A | Čunovo – Rajka (HU) | smerové rozdelenie | D2 |  |  |
| BDP-03B | Rajka (HU) – Čunovo | smerové rozdelenie | D2 | Áno | Áno |
| BDP-04A | Skalité – Zwardoń (PL) | smerové rozdelenie | D3 |  |  |
| BDP-04B | Zwardoń (PL) – Skalité | smerové rozdelenie | D3 | Áno | Áno |
| BDP-05A | Milhosť – Tornyosnémeti (HU) | smerové rozdelenie | R4 |  |  |
| BDP-05B | Tornyosnémeti (HU) – Milhosť | smerové rozdelenie | R4 | Áno | Áno |
| BDP-06 | Čirč – Leluchów (PL) |  | I/77A |  |  |
| BDP-07 | Drietoma – Starý Hrozenkov (ČR) |  | I/9 | Áno |  |
| BDP-08 | Holíč – Hodonín (ČR) |  | I/51 |  |  |
| BDP-09 | Horné Srnie – Brumov-Bylnice (ČR) |  | I/57 |  |  |
| BDP-10 | Komárno – Komárom (HU) |  | I/63, I/64 |  |  |
| BDP-11 | Kráľ – Bánréve (HU) |  | I/67 |  |  |
| BDP-12 | Lysá pod Makytou – Střelná (ČR) |  | I/49 |  |  |
| BDP-13 | Lysá Poľana – Łysa Polana (PL) |  | I/66 |  |  |
| BDP-14 | Makov - Bílá-Bumbálka (ČR) |  | I/10 | Áno |  |
| BDP-15 | Milhosť – Tornyosnémeti (HU) |  | I/17 |  |  |
| BDP-16 | Moravské Lieskové – Strání (ČR) |  | I/54 |  |  |
| BDP-17 | Oravská Polhora – Korbielów (PL) |  | I/78 |  |  |
| BDP-18A | Svrčinovec – Mosty u Jablunkova (ČR) | smerové rozdelenie | I/11 |  |  |
| BDP-18B | Mosty u Jablunkova (ČR) – Svrčinovec | smerové rozdelenie | I/11 | Áno | Áno |
| BDP-19 | Šahy – Parassapuszta (HU) |  | I/66 | Áno |  |
| BDP-20 | Šiatorská Bukovinka – Salgótarján (HU) |  | I/71 |  |  |
| BDP-21 | Trstená – Chyźne (PL) |  | I/59 | Áno |  |
| BDP-22 | Vyšné Nemecké – Užhorod (UA) |  | I/19 | Áno |  |
| BDP-23 | Vyšný Komárnik – Barwinek (PL) |  | I/21 | Áno |  |
| **Zhrnutie** | | | **Počet** |  |  |
| Celkový počet Distribučných miest pri hraničných priechodoch, z toho: | | | **28** |  |  |
| - počet Distribučných miest pri hraničných priechodoch zabezpečovaných komplexne Dodávateľom | | | **22** |  |  |
| - počet Distribučných miest pri hraničných priechodoch prevádzkovaných Dodávateľom v objektoch IPM Objednávateľa | | | **6** |  |  |

## Informačno-predajné miesta Objednávateľa

Údaje pre výpočet nájomného sú uvádzané v cenovej úrovni roka 2021.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BDP-01B** | **Jarovce - hraničný priechod Rakúska republika/Slovenská republika** | | | | | | | |
|  | Smer vstup na územie Slovenskej republiky | | | | | Diaľnica D4 | | |
|  | Poloha GPS: | | 48,07010; 17,07472 | |  |  |  | |
| Zoznam miestností k prenájmu: | | | | | | |  | |
|  | | | |  | | | *Nájomné (Eur bez DPH)* | |
| *Miestnosť* | | | | *Podlahová plocha* [m2] | | | *Sadzba za m2 a rok* [Eur/m2/rok] | *Ročné nájomné*  [Eur/rok] |
| Miestnosti v SO 04 č. 52, 53, 55, 56, 57, 101 | | | | |  | 44,15 | 92,12 | 4067,30 |
| Miestnosť v SO 04 č. 102 | | | | |  | 51,36 | 46,05 | 2364,96 |
| Miestnosť v SO 03 č. 1.48a | | | | |  | 12,18 | 92,12 | 1122,08 |
| Miestnosti v SO 03 č. 1.42, 1.36b | | | | |  | 8,65 | 46,05 | 398,30 |
|  |  | |  | | **Spolu** | **116,34** |  | **7 952,64** |
|  |  | |  | |  |  |  |  |
| **BDP-05A**  **BDP-05B** | **Milhosť - hraničný priechod Maďarská republika/Slovenská republika** | | | | | | | |
|  | Poloha GPS: | | 48,53404; 21,25109 | |  |  | Diaľnica R4 | |
| Zoznam miestností k prenájmu: | | | | | | |  | |
|  | | | |  | | | *Nájomné (Eur bez DPH)* | |
| *Miestnosť* | | | | *Podlahová plocha* [m2] | | | *Sadzba za m2 a rok* [Eur/m2/rok] | *Ročné nájomné*  [Eur/rok] |
| Miestnosti v SO 100 – 00, kontajner 1, smer vstup na územie Slovenskej republiky | | | | |  | 22,50 | 69,42 | 1561,84 |
| Miestnosti v SO 100 – 00, kontajner 2, smer výstup z územia Slovenskej republiky | | | | |  | 22,50 | 69,42 | 1561,84 |
|  |  | |  | | **Spolu** | **45,00** |  | **3 123,68** |
|  | | | | | | | | |
| **BDP-02B** | **Brodské - hraničný priechod Česká republika/Slovenská republika** | | | | | | | |
|  | Smer vstup na územie Slovenskej republiky | | | | | Diaľnica D2 | | |
|  | Poloha GPS: | | 48,67818; 16,98673 | |  |  |  | |
| Zoznam miestností k prenájmu: | | | | | | |  |  |
|  | | | |  | | | *Nájomné (Eur bez DPH)* | |
| *Miestnosť* | | | | *Podlahová plocha* [m2] | | | *Sadzba za m2 a rok* [Eur/m2/rok] | *Ročné nájomné*  [Eur/rok] |
| Miestnosť č. | 74 | | chodba | |  | 25,82 | 39,65 | 1023,83 |
| Miestnosť č. | 82 | | šatňa | |  | 7,40 | 39,65 | 293,43 |
| Miestnosť č. | 83 | | predsieň | |  | 1,50 | 39,65 | 59,48 |
| Miestnosť č. | 84 | | umyváreň | |  | 2,10 | 26,45 | 55,54 |
| Miestnosť č. | 85 | | WC | |  | 1,50 | 26,45 | 39,67 |
| Miestnosť č. | 86 | | WC | |  | 1,50 | 26,45 | 39,67 |
| Miestnosť č. | 87 | | umyváreň | |  | 2,10 | 26,45 | 55,54 |
| Miestnosť č. | 88 | | chodba | |  | 2,10 | 39,65 | 83,26 |
| Miestnosť č. | 90 | | kancelária | |  | 25,40 | 79,33 | 2014,88 |
| Miestnosť č. | 91a | | chodba | |  | 68,81 | 39,65 | 2728,48 |
| Miestnosť č. | 93 | | kancelária | |  | 28,10 | 79,33 | 2229,06 |
| Miestnosť č. | 94 | | kancelária | |  | 13,50 | 79,33 | 1070,90 |
| Miestnosť č. | 95 | | kancelária | |  | 27,60 | 79,33 | 2189,38 |
|  |  | |  | | **Spolu** | **207,43** |  | **11 883,12** |
|  |  | |  | |  |  |  |  |
| **BDP-03A**  **BDP-03B** | **Čunovo - hraničný priechod Maďarská republika/Slovenská republika** | | | | | | | |
|  | Poloha GPS: | | 48,01598; 17,17429 | |  |  | Diaľnica D2 | |
| Zoznam miestností k prenájmu: | | | | | | |  |  |
|  | | | |  | | | *Nájomné (Eur bez DPH)* | |
| *Miestnosť* | | | | *Podlahová plocha* [m2] | | | *Sadzba za m2 a rok* [Eur/m2/rok] | *Ročné nájomné*  [Eur/rok] |
| *Smer vstup na územie Slovenskej republiky* | | | | |  |  |  |  |
| Miestnosť č. | 50 | | kancelária | |  | 20,35 | 79,33 | 1614,35 |
| Miestnosť č. | 51 | | kancelária | |  | 19,60 | 79,33 | 1554,84 |
| Miestnosť č. | 52 | | kancelária | |  | 20,20 | 79,33 | 1602,45 |
| Miestnosť č. | 53 | | kancelária | |  | 20,50 | 79,33 | 1626,25 |
| Miestnosť č. | 45 | | WC muži | |  | 8,95 | 26,89 | 240,68 |
| Miestnosť č. | 47 | | WC ženy | |  | 8,95 | 26,89 | 240,68 |
| *Smer výstup z územia Slovenskej republiky* | | | | |  | 0 |  | 0 |
| Miestnosť č. | 13 | | kancelária | |  | 20,65 | 79,33 | 1638,15 |
|  |  | |  | | **Spolu** | **119,20** |  | **8 517,40** |
|  |  | |  | |  |  |  |  |
| **BDP-04B** | **Skalité - hraničný priechod Poľská republika/Slovenská republika** | | | | | | | |
|  | Smer vstup na územie Slovenskej republiky | | | | | Diaľnica D3 | | |
|  | Poloha GPS: | | 49,50697; 18,96032 | |  |  |  | |
| Zoznam miestností k prenájmu: | | | | | | |  | |
|  | | | |  | | | *Nájomné (Eur bez DPH)* | |
| *Miestnosť* | | | | *Podlahová plocha* [m2] | | | *Sadzba za m2 a rok* [Eur/m2/rok] | *Ročné nájomné*  [Eur/rok] |
| Miestnosť č. 1.02 – odbavovací priestor | | | | |  | 9,15 | 92,31 | 844,64 |
| Miestnosť č. 1.03 – predajné miesto | | | | |  | 15,52 | 92,31 | 1 432,65 |
| Miestnosť č. 1.04 – denná miestnosť | | | | |  | 8,10 | 92,31 | 747,71 |
| Miestnosť č. 1.05 – chodba | | | | |  | 3,46 | 92,31 | 319,39 |
| Miestnosť č. 1.06 – sklad | | | | |  | 4,86 | 92,31 | 448,63 |
| Miestnosť č. 1.07 – WC | | | | |  | 1,75 | 92,31 | 161,54 |
| Miestnosť č. 1.08 – WC | | | | |  | 1,45 | 92,31 | 133,85 |
| Miestnosť č. 1.09 – šatňa | | | | |  | 5,80 | 92,31 | 535,40 |
| Miestnosť č. 1.10 – sprcha | | | | |  | 1,21 | 92,31 | 111,70 |
|  |  | |  | | **Spolu** | **51,30** |  | **4 735,51** |
|  |  | |  | |  |  |  |  |
| **BDP-18B** | **Svrčinovec - hraničný priechod Česká republika/Slovenská republika** | | | | | | | |
|  | Smer vstup na územie Slovenskej republiky | | | | | Cesta I/11 | | |
|  | Poloha GPS: | | 49.4942308N, 18.7677531E | | |  |  | |
| Zoznam miestností k prenájmu: | | | | | | |  | |
|  | | | |  | | | *Nájomné (Eur bez DPH)* | |
| *Miestnosť* | | | | *Podlahová plocha* [m2] | | | *Sadzba za m2 a rok* [Eur/m2/rok] | *Ročné nájomné*  [Eur/rok] |
| Miestnosť č. 2 | | zádverie | | |  | 2,88 | 60,25 | 173,51 |
| Miestnosť č. 30 | | WC ženy | | |  | 1,35 | 60,25 | 81,33 |
| Miestnosť č. 31 | | umyváreň ženy | | |  | 2,81 | 60,25 | 169,30 |
| Miestnosť č. 32 | | WC muži | | |  | 1,35 | 60,25 | 81,33 |
| Miestnosť č. 33 | | WC | | |  | 2,81 | 60,25 | 169,30 |
| Miestnosť č. 34 | | umyváreň muži | | |  | 1,65 | 60,25 | 99,41 |
| Miestnosť č. 35 | | upratovacia komora | | |  | 1,65 | 60,25 | 99,41 |
| Miestnosť č. 36 | | predsieň | | |  | 3,45 | 60,25 | 207,85 |
| Miestnosť č. 48 | | kancelária | | |  | 11,2 | 60,25 | 674,78 |
| Miestnosť č. 49 | | kancelária | | |  | 47,4 | 60,25 | 2855,75 |
| Miestnosť č. 51 | | chodba | | |  | 32,64 | 60,25 | 1966,49 |
|  |  | |  | | **Spolu** | **109,19** |  | **6 578,46** |

## Prevádzkarne Objednávateľa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie** | **Umiestnenie** |  | **Počet prepážok** |
| KM-01 | Kontaktné miesto Bratislava |  | 4 |
| KM-02 | Kontaktné miesto Trnava |  | 2 |
| KM-03 | Kontaktné miesto Trenčín |  | 2 |
| KM-04 | Kontaktné miesto Nitra |  | 2 |
| KM-05 | Kontaktné miesto Žilina |  | 2 |
| KM-06 | Kontaktné miesto Banská Bystrica |  | 2 |
| KM-07 | Kontaktné miesto Prešov |  | 2 |
| KM-08 | Kontaktné miesto Košice |  | 2 |
| KM-10 | Bratislava, centrála |  | 2 |
| KM-11 | Prešov, pobočka |  | 2 |
| **Spolu** | | | **22** |

# Technické požiadavky na predmet zákazky

## Technické požiadavky na infraštruktúru Služieb

### Všeobecné požiadavky na infraštruktúru Služieb

1. Technické riešenie infraštruktúry Služieb musí byť navrhnuté a realizované takým spôsobom, aby spĺňalo všetky požiadavky na predpokladaný objem spracovávaných informácií, zabezpečenie vysokej dostupnosti v nepretržitom režime (7 × 24) a ďalšie parametre Služieb (KPI a SLA), ako aj nároky na kybernetickú bezpečnosť podľa týchto Súťažných podkladov a Právneho poriadku.
2. Produktívne prostredie infraštruktúry Služieb musí byť navrhnuté a realizované ako redundantný systém s vysokou dostupnosťou umiestnený v dvoch geograficky oddelených lokalitách.
3. Produktívne prostredie infraštruktúry Služieb musí umožniť údržbu, výmenu a testovanie Komponentov bez prerušenia prevádzky Služieb ako celku.
4. Sieťová architektúra infraštruktúry Služieb musí zahŕňať komplexné dvoj-úrovňové riešenie bezpečnosti zabezpečujúce infraštruktúru Služieb pred kybernetickými útokmi zvonka, ako aj pred útočníkmi z interného prostredia infraštruktúry dátových centier. Celý kontext musí byť rozdelený firewallmi na viaceré zóny, napr. demilitarizované zóny, zóny WAN, zóny pre monitoring a management. Jednotlivé zóny musia byť rozdelené na logicky oddelené celky pre produktívne prostredie a ostatné prostredia.
5. Riešenie bezpečnosti infraštruktúry Služieb musí obsahovať minimálne:
   1. systém IPS/IDS zabezpečujúci detekciu anomálií, prípadne aj aplikáciu pravidiel pre elimináciu anomálií,
   2. ochranu proti DDoS útokom,
   3. hardvérové moduly HSM (*Hardware Security Module*) pre zabezpečenie ochrany a správy bezpečnostných kľúčov certifikované na eIDAS,
   4. centrálnu správu identít s použitím protokolu LDAP,
   5. nástroje pre antivírovú ochranu,
   6. nástroje pre logovanie a audit aktivity všetkých Komponentov Služieb.
6. Sieťová architektúra infraštruktúry Služieb musí zabezpečovať rozdeľovanie a vyvažovanie prevádzkovej záťaže (*balancing*).
7. Databázová platforma infraštruktúry Služieb musí zabezpečiť riešenie pre *Disaster Recovery* a nulové dátové straty a musí zabezpečovať:
   1. Active/Active clustering,
   2. paralelné spracovanie príkazov, udržiavanie databázy v pamäti pre rýchlu odozvu,
   3. šifrovanie dát a vytváranie auditnej stopy,
   4. prenos transakčných logov pre replikáciu dát medzi databázami v hlavnom a záložnom dátovom centre,
   5. vysokú dostupnosť umožňujúcu prepnutie spojenia na druhý databázový server v rámci clusterového riešenia bez výpadku dát,
   6. rozloženie záťaže cez všetky databázové inštancie v clusteri a rozšíriteľnosť výpočtovej kapacity,
   7. údržbu hardvéru, operačného systému, siete a upgrade databázového Softvéru bez nutnosti odstávky Služieb,
   8. automatickú detekciu fyzického a logického poškodenia blokov dát v databáze a ich automatickú opravu,
   9. automatické bezstratové prepnutie prevádzky do záložnej lokality.
8. Technické riešenie infraštruktúry Služieb musí byť škálovateľné, rozšírenie musí umožniť prerozdelenie produkčnej záťaže.
9. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť Služby prenosu dát pre hlavné a záložné dátové centrum v rozsahu:
   1. zabezpečenie vyhradeného vysokokapacitného zdvojeného dátového prepojenia medzi hlavným a záložným dátovým centrom Služieb s vysokou dostupnosťou, každý spoj zdvojeného dátového prepojenia musí byť vedený fyzicky inou trasou a spoje musia byť na sebe navzájom nezávislé,
   2. zabezpečenie redundantného dátového prepojenia medzi dátovými centrami Dodávateľa a infraštruktúrou EMS Objednávateľa s potrebnou prenosovou kapacitou a s vysokou dostupnosťou, každý spoj zdvojeného dátového prepojenia musí byť vedený fyzicky inou trasou a spoje musia byť na sebe navzájom nezávislé,
   3. zabezpečenie dátového prepojenia medzi dátovými centrami Dodávateľa a infraštruktúrou Dodávateľa, ktorá zabezpečuje prevádzku Zákazníckych miest s potrebnou prenosovou kapacitou a s vysokou dostupnosťou,
   4. zabezpečenie dátového prepojenia medzi dátovými centrami a infraštruktúrou Dodávateľa, ktorá zabezpečuje zber polohových dát z Palubných jednotiek s vysokou dostupnosťou,
   5. zabezpečenie zdvojeného vysokokapacitného dátového prepojenia do siete Internet s vysokou dostupnosťou prostredníctvom dvoch na sebe nezávislých poskytovateľov pripojenia do siete Internet do každého dátového centra (celkom ide o 4 (štyri) rôzne cesty do Internetu) pre poskytovanie Zákazníckych služieb elektronickými kanálmi.
10. Technické riešenie infraštruktúry Služieb musí zabezpečiť, aby v prípade výpadku jedného z dátových centier Dodávateľa druhé centrum zabezpečilo plnohodnotným spôsobom riadne, plne funkčné, nepretržité a bezporuchové poskytovanie Služieb. Technické riešenie infraštruktúry Služieb musí zabezpečiť, aby dátová základňa Služieb v oboch centrách (hlavnom a záložnom) obsahovala zhodné a konzistentné informácie.
11. Dodávateľ musí zabezpečiť zálohovanie prostredia dátových centier, a to súčasne v oboch centrách (hlavnom a záložnom). Záloha sa vytvára súčasne v hlavnom aj v záložnom dátovom centre. Výsledkom sú dve identické záložné kópie na magnetických páskach. Zálohy sa uchovávajú v 2 (dvoch) navzájom fyzicky a geograficky oddelených lokalitách.
12. Doba uchovania záloh je 5 (päť) rokov.
13. Technické riešenie musí obsahovať nástroje pre centrálny dohľad nad infraštruktúrou Služieb, ktoré musí zabezpečiť kontinuálny monitoring prevádzkového stavu jednotlivých Komponentov Služieb, ukladanie a vyhodnotenie prevádzkových udalostí do databázy monitorovacieho systému.
14. Nástroje pre dohľad nad infraštruktúrou Služieb musia podporovať generovanie pravidelných reportov a reportov na vyžiadanie, ktoré budú obsahovať výpisy udalostí, prevádzkové a výkonnostné štatistiky infraštruktúry Služieb a musia umožniť filtráciu a zoskupenie údajov v reportoch podľa zadaných parametrov. Reporty musia byť generované vo forme na zobrazenie na obrazovke a vo forme vhodnej na tlač. Tieto reporty sú súčasťou Dokumentácie a budú pravidelne odovzdávané Objednávateľovi ako príloha Správ o Službách.
15. Technické riešenie infraštruktúry Služieb musí obsahovať jednotné riešenie pre správu identít a prístupových oprávnení používateľov Služieb (IAM) s centrálnou správou identít v rámci celého riešenia:
    1. pre interných používateľov Služieb ako sú operátori obsluhy Zákazníckych miest, obsluhy Call-centra, pracovníci Objednávateľa,
    2. pre externých používateľov Zákazníckeho informačného portálu.

### Štandardy externých rozhraní Služieb

1. Externé rozhrania Služieb určené pre výmenu dát s EMS Objednávateľa musia spĺňať požiadavky všetkých relevantných technických štandardov, minimálne však:
   1. STN EN ISO 12855, Elektronický výber poplatkov. Výmena informácií medzi poskytovaním služieb a spoplatnením mýta (ISO 12855: 2015).
   2. STN EN ISO 14906/A1, Elektronický výber poplatkov. Stanovenie použiteľných rozhraní pre vyhradenú komunikáciu krátkeho dosahu (ISO 14906: 2018/Amd 1: 2020).
   3. STN EN ISO 12813, Elektronický výber poplatkov. Komunikácia na kontrolu zhody pre autonómne systémy (ISO 12813: 2019)
   4. STN ISO 17573-1, Elektronický výber poplatkov. Architektúra systému týkajúceho sa relevantného mýta pre vozidlo. Časť 1: Referenčný model (ISO 17573-1: 2019).
   5. STN EN ISO 17575-1, Elektronický výber poplatkov. Definícia aplikačného rozhrania autonómnych systémov. Časť 1: Účtovanie (ISO 17575-1: 2016).
   6. STN EN ISO 17575-2, Elektronický výber poplatkov. Definícia aplikačného rozhrania pre autonómne systémy. Časť 2: Komunikácia a spojenie do nižších vrstiev (ISO 17575-2: 2016).
   7. STN P CEN/TS 16986, Elektronický výber poplatkov. Interoperabilný aplikačný profil na výmenu informácií medzi poskytovaním služieb a spoplatnením mýta (CEN/TS 16986:2016).
   8. STN P CEN ISO/TS 19299, Elektronický výber poplatkov. Bezpečnostný rámec (ISO/TS 19299:2015).
   9. ISO/IEC 9594-8:2017 Informačné technológie. Prepojenie otvorených systémov. Časť 8: Verejný kľúč a atribúty certifikačného rámca.
   10. STN EN ISO 14816, Telematika v cestnej doprave a preprave. Automatická identifikácia vozidla a zariadenia. Číslovanie a dátová štruktúra (ISO 14816: 2005).
   11. STN EN 15509, Elektronický výber poplatkov. Profil aplikácie interoperability pre DSRC (EN 15509:2014).

Normy vzťahujúce sa na výmenu informácií medzi Poskytovateľom mýtnych služieb a Správcom výberu mýta - tzn. STN EN ISO 12855, STN EN ISO 17575-1 a -2 predstavujú všeobecnú štandardnú sadu nástrojov (toolbox štandard). Pre ich praktickú aplikáciu je potrebné vychádzať aplikačných profilov interoperability (IAP), predpísaných technickou normou STN P CEN / TS 16986, ktorá definuje aplikačné rozhranie na základe štandardov základných noriem.

1. Základné požiadavky na zabezpečenie rozhrania stanovuje STN P ISO/TS 19299, Príloha A.2.2 (normatívna príloha). Požaduje sa riešenie zabezpečenia rozhrania Služieb vo viacerých vrstvách:
   1. Zabezpečenie komunikačného kanála,
   2. elektronické podpisovanie správ,
   3. šifrovanie správ.
2. Na základe technickej špecifikácie STN P CEN/TS 16986 musí byť komunikačný kanál zabezpečený pomocou site-to-site VPN:
   1. Zo strany Služieb je odporúčaný protokol IPSec (alebo OpenVPN),
   2. Autentifikácia komunikujúcich strán bude zabezpečená pomocou digitálneho certifikátu PKI X.509 v3 podľa technickej normy STN ISO IEC 9594-8 (dôveryhodný model založený na STN P CEN ISO/TS 19299);
   3. Použité šifrovanie AES-128 alebo AES-256.

## Technické požiadavky na Zákaznícke služby

### Distribučné miesta

* 1. Dodávateľ musí zabezpečiť poskytovanie Zákazníckych služieb prostredníctvom Distribučných miest.
  2. Prevádzka Distribučných miest musí byť zabezpečená v nepretržitom režime 7×24.
  3. Distribučné miesta musia byť dostupné pozdĺž VÚC so vzájomným odstupom do 50 (päťdesiat) km vzdialenosti, počítanej ako celková dĺžka všetkých VÚC spoplatnených nenulovou Sadzbou mýta, ktoré musí vozidlo prejsť k najbližšiemu Distribučnému miestu. Rozsah pokrytia pozemných komunikácií sieťou Zákazníckych miest a ich konkrétne rozmiestnenie navrhne Dodávateľ v rámci Záväzného návrhu technického riešenia Služieb.
  4. Dodávateľ môže poskytovať Zákaznícke služby aj prostredníctvom Distribučných miest umiestnených mimo územia Slovenskej republiky.
  5. Distribučné miesta musia plniť tieto funkcie:
     + 1. Uzatváranie a zmeny Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta.
       2. Registrácia vozidla, zmeny, zrušenie registračných údajov.
       3. Poskytovanie Palubných jednotiek a ich personalizácia.
       4. Príjem zábezpeky za Palubnú jednotku, evidencia, správa a vrátenie zábezpeky za Palubnú jednotku.
       5. Výmena chybných Palubných jednotiek za bezchybné.
       6. Spätný odber Palubných jednotiek od Zákazníkov pri ukončení Registrácie vozidla, kontrola ich funkčnosti a neporušenosti, de-personalizácia a vrátenie zábezpeky za Palubnú jednotku.
       7. Príjem zálohovej platby v Režime predplateného mýta v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       8. Vrátenie nespotrebovaného predplateného Mýta v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       9. Príjem Doplatku mýta v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       10. Poskytovanie informačných POS materiálov Zákazníkom v Jazykoch skupiny 2.
       11. Komunikácia so Zákazníkmi v personálnom styku v Jazykoch skupiny 0.
  6. Distribučné miesta môžu byť podľa návrhu Dodávateľa doplnené navyše samoobslužnými terminálmi, pričom personálna obsluha Distribučného miesta musí byť zabezpečená vždy.
  7. Distribučné miesta musia trvale poskytovať uzatvorený, osvetlený, vykurovaný a klimatizovaný priestor pre Zákazníkov,  pričom ich výmera musí byť primeraná ich účelu. V odôvodnených prípadoch môže Objednávateľ na návrh Dodávateľa od splnenia požiadavky na klimatizáciu priestoru konkrétneho Distribučného miesta upustiť.
  8. Distribučné miesta musia spĺňať všetky relevantné štandardy a požiadavky Právneho poriadku v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygieny a požiarnej ochrany a musia byť vybavené sociálnym zariadením pre obslužný personál. V prípade mimoriadnych situácií musia byť Distribučné miesta vybavené tak, aby spĺňali všetky osobitné príslušnými orgánmi nariadené hygienické a epidemiologické požiadavky.
  9. Zriadenie Distribučných miest v dočasných Stavbách a/alebo mobilných objektoch, ako sú mobilné bunky, kontajnery, či kiosky podlieha výslovnému súhlasu Objednávateľa. Dodávateľ je povinný predložiť Objednávateľovi na pripomienkovanie stavebno-technickú dokumentáciu objektu pred začatím realizácie predmetného Distribučného miesta. Objednávateľ je oprávnený vzniesť pripomienky alebo zámer realizovať Distribučné miesto v dočasnej Stavbe a/alebo mobilnom objekte s odôvodnením zamietnuť. Dodávateľ je povinný prípadné pripomienky Objednávateľa vysporiadať.
  10. Distribučné miesta musia byť vybavené dostatočne dimenzovanou parkovacou plochou pre odstavenie najmenej 4 (štyroch) jazdných súprav Kategórie vozidla nad 12 (dvanásť) ton na diaľniciach a plochou pre odstavenie 2 (dvoch) jazdných súprav na cestách I. triedy.
  11. Distribučné miesta musia byť označené vhodným viditeľným spôsobom tak, aby sa dali ľahko nájsť.

### Distribučné miesta pri hraničných priechodoch

* 1. Dodávateľ musí zabezpečiť poskytovanie Zákazníckych služieb prostredníctvom Distribučných miest pri hraničných priechodoch.
  2. Dodávateľ je povinný prednostne zriadiť Distribučné miesta pri hraničných priechodoch v objektoch IPM Objednávateľa, ktorých zoznam je uvedený v čl. 6.4 vyššie a tieto miesta prevádzkovať.
  3. Prevádzka Distribučných miest pri hraničných priechodoch musí byť zabezpečená v nepretržitom režime 7×24.
  4. Dodávateľ môže poskytovať Zákaznícke služby aj prostredníctvom Distribučných miest pri hraničných priechodoch umiestnených mimo územia Slovenskej republiky.
  5. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia byť dostupné najďalej do 12 (dvanásť) km vzdialenosti od štátnej hranice Slovenskej republiky a môžu byť umiestnené aj na území susedného štátu. Vzdialenosťou sa v tomto prípade rozumie najkratšia celková dĺžka prejazdených Vymedzených úsekov ciest, ktoré musí vozidlo prejsť od štátnej hranice k najbližšiemu Distribučnému miestu, ak ide o Distribučné miesta umiestnené na území Slovenskej republiky, alebo dĺžka úseku cesty na území susedného štátu, nadväzujúcej na hraničný priechod, ak ide o Distribučné miesto nachádzajúce sa na území susedného štátu.
  6. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia byť riešené takým spôsobom, aby Zákaznícke služby boli ľahko dostupné v oboch smeroch jazdy.
  7. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia plniť tieto funkcie:
     + 1. Uzatváranie a zmeny Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta.
       2. Registrácia vozidla, zmeny, zrušenie registračných údajov.
       3. Poskytovanie Palubných jednotiek a ich personalizácia.
       4. Príjem zábezpeky za Palubnú jednotku, evidencia, správa a vrátenie zábezpeky za Palubnú jednotku.
       5. Výmena chybných Palubných jednotiek za bezchybné.
       6. Spätný odber Palubných jednotiek od Zákazníkov pri ukončení Registrácie vozidla, kontrola ich funkčnosti a neporušenosti, de-personalizácia a vrátenie zábezpeky za Palubnú jednotku.
       7. Príjem zálohovej platby v Režime predplateného mýta v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       8. Vrátenie nespotrebovaného predplateného Mýta v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       9. Príjem Doplatku mýta v hotovosti a bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       10. Poskytovanie informačných POS materiálov Zákazníkom v Jazykoch skupiny 2.
       11. Komunikácia so Zákazníkmi v osobnom styku v Jazykoch skupiny 0 a v úradnom jazyku susedného štátu, teda v nemčine, poľštine, maďarčine, ukrajinčine, ako aj v ruštine (podľa toho, čo je v danom mieste relevantné). Komunikácia v českom jazyku sa povinne nevyžaduje.
  8. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia byť kapacitne dimenzované tak, aby čakacia doba Zákazníka na začatie vybavovania požiadavky nepresiahla 10 (desať) minút. Uvedená podmienka môže byť prekročená maximálne počas 36 (tridsiatich šiestich) hodín, počítané kumulatívne v rámci daného Mesiaca (t. j. počas cca 5 % z prevádzkovej doby Distribučného miesta).
  9. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch pri vstupe na územie Slovenskej republiky musia byť nad rámec personálnej obsluhy rozšírené samoobslužnými terminálmi pre Zákazníkov, ktoré umožňujú vybavenie požiadaviek Zákazníkov v Jazykoch skupiny 2. Minimálny počet samoobslužných terminálov je 2 (dva) kusy na diaľniciach, 1 (jeden) kus na cestách I. triedy.
  10. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch pri výstupe z územia Slovenskej republiky podľa Záväzného technického návrhu riešenia Služieb Dodávateľa môžu, ale nemusia byť vybavené samoobslužnými terminálmi pre Zákazníkov, ktoré umožňujú vybavenie požiadaviek Zákazníkov v Jazykoch skupiny 2.
  11. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia poskytovať uzatvorený, osvetlený, vykurovaný a klimatizovaný priestor pre Zákazníkov, pričom ich výmera musí byť primeraná ich účelu.
  12. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia spĺňať všetky relevantné štandardy a požiadavky Právneho poriadku v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygieny a požiarnej ochrany a musia byť vybavené sociálnym zariadením pre obslužný personál. V prípade mimoriadnych situácií musia byť Distribučné miesta pri hraničných priechodoch vybavené tak, aby spĺňali všetky osobitné príslušnými orgánmi nariadené hygienické a epidemiologické požiadavky.
  13. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia byť vybavené dostatočne dimenzovanou parkovacou plochou pre odstavenie najmenej 4 (štyroch) jazdných súprav Kategórie vozidla nad 12 (dvanásť) ton na diaľniciach a plochou pre odstavenie 2 (dvoch) jazdných súprav na cestách I. triedy.
  14. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch musia byť označené vhodným viditeľným spôsobom tak, aby sa dali ľahko nájsť.

### Mobilné distribučné miesta

* 1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť dočasné poskytovanie Zákazníckych služieb prostredníctvom mobilných Distribučných miest, a to po dobu Predregistrácie vozidiel.
  2. Objednávateľ je oprávnený predĺžiť prevádzku mobilných Distribučných miest až o 3 (tri) Mesiace vydaním pokynu Dodávateľovi a Dodávateľ je povinný predĺženie prevádzky mobilných Distribučných miest zabezpečiť.
  3. Mobilné Distribučné miesta budú v prvom rade poskytovať Zákaznícke služby pri hraničných priechodoch a sú určené na posilnenie vybavenia Zákazníkov počas Predregistrácie vozidiel. Mobilné Distribučné miesta sa môžu podľa aktuálnych prevádzkových potrieb presúvať medzi jednotlivými hraničnými priechodmi.
  4. Mobilné Distribučné miesta môžu podľa prevádzkových potrieb poskytovať Zákaznícke služby kdekoľvek v rámci siete VÚC.
  5. Mobilné Distribučné miesta musia plniť tieto funkcie:
     + 1. Uzatváranie a zmeny Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta.
       2. Registrácia vozidla.
       3. Poskytovanie Palubných jednotiek a ich personalizácia.
       4. Príjem zábezpeky za Palubnú jednotku.
       5. Príjem zálohovej platby v Režime predplateného mýta bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3.
       6. Poskytovanie informačných POS materiálov Zákazníkom v Jazykoch skupiny 2.
       7. Komunikácia so Zákazníkmi v personálnom styku v Jazykoch skupiny 0.
  6. Mobilné Distribučné miesta musia byť riešené ako mobilná kancelária s predajným okienkom pre Zákazníka, vnútorný priestor pre Zákazníka sa nevyžaduje. Vozidlo musí byť v prevedení skriňovej karosérie s posuvnými bočnými dverami.
  7. Vozidlo mobilnej kancelárie musí byť vybavené doplnkovou výbavou: svetelné výstražné zariadenie oranžovej farby nad kabínou vodiča, a v zadnej časti LED svetelnou lištou, 8 (osem) pozícií (žlté výstražné svetlá) vrátane ovládania pre výstražnú signalizáciu pri zastavení vozidla, a 5 (päť) kusov výstražných kužeľov s výškou 85 (osemdesiatpäť) cm.
  8. Vozidlo mobilnej kancelárie vrátane prestavby musí byť schválené na prevádzku na pozemných komunikáciách podľa Právneho poriadku.
  9. Vozidlo mobilnej kancelárie musí byť viditeľne označené logom Elektronického mýtneho systému a logom Objednávateľa podľa grafického manuálu, ktorý bude pripravený vo Fáze 1 – Príprava.

### Call-centrum

* 1. Dodávateľ musí poskytovať Zákaznícke služby telefonicky prostredníctvom Call-centra Dodávateľa.
  2. Dodávateľ musí zabezpečiť nepretržitú prevádzku Call-centra Dodávateľa v režime 7×24 hod.
  3. Dodávateľ zabezpečí poskytovanie Služieb Call-centra Dodávateľa v Jazykoch skupiny 1 v dennej dobe od 6.00 do 18.00 hod., v nočnej dobe od 18.00 do 6.00 hod. v Jazykoch skupiny 0.
  4. Kapacita Služieb Call-centra Dodávateľa musí zabezpečiť, aby 80 (osemdesiat) % prichádzajúcich volaní bolo prijatých operátorom, ktorý začne konkrétnu požiadavku Zákazníka vybavovať, do 15 (pätnástich) sekúnd. Úvodný dialóg s automatom (IVR), ktorého cieľom je presmerovať hovor na určitého operátora, sa za vybavovanie požiadavky Zákazníka na účely posúdenia splnenia časového limitu nepovažuje. Na vylúčenie pochybností uvádzame, že časový limit 15 (pätnásť) sekúnd začne plynúť okamihom, kedy volajúci Zákazník zvolí smerovanie hovoru na určitého operátora podľa kategórie požiadavky. Použitie robota s umelou inteligenciou na vybavenie požiadavky Zákazníka namiesto ľudského operátora je považované za rovnocenné s vybavením požiadavky operátorom.
  5. Call-centrum Dodávateľa musí plniť tieto funkcie:
     + 1. Poskytovanie informácií o Zmluve o užívaní Vymedzených úsekov ciest a o Registrovaných vozidlách.
       2. Príjem hlásení o technických problémoch s Palubnou jednotkou. Vydanie opatrenia na dokončenie jazdy s nefunkčnou Palubnou jednotkou. Organizačné zabezpečenie výmeny chybnej Palubnej jednotky za bezchybnú.
       3. Príjem hlásení o okolnostiach brániacich riadnemu výberu Mýta, napr. hlásenie o odtiahnutí vozidla vybaveného Palubnou jednotkou na podvalníku.
       4. Príjem hlásení o odcudzení alebo strate Palubnej jednotky.
       5. Príjem reklamácií, sťažností, podnetov a ich prípadné vysporiadanie (ak je to na mieste možné).
       6. Poskytovanie všeobecných informácií a informácií o detailoch vyúčtovania, vykonaných úhradách, vyjasnenie prípadných námietok proti vyúčtovaniu.
       7. Vyhotovenie duplikátov daňových dokladov a/alebo výpisu Mýtnych transakcií a ich odoslanie elektronickou poštou Platiteľovi mýta.
       8. Poskytovanie informačných POS materiálov Zákazníkom v Jazykoch skupiny 2.
       9. Komunikácia so Zákazníkmi v telefonickom styku v Jazykoch skupiny 0.

### Zákaznícky informačný portál

* 1. Dodávateľ musí poskytovať Zákaznícke služby elektronicky prostriedkami vzdialeného prístupu prostredníctvom siete Internet a mobilných technológií.
  2. Dodávateľ musí zabezpečiť nepretržitú prevádzku Zákazníckeho informačného portálu v režime 7×24 hod.
  3. Zákaznícky informačný portál musí plniť všetky funkcie v Jazykoch skupiny 2.
  4. Zákaznícky informačný portál musí plniť tieto funkcie pre Zákazníkov (verejnosť):
     + 1. Poskytovanie všeobecných informácií o Elektronickom výbere mýta v Slovenskej republike,
       2. Poskytovanie aktualít a tlačových správ týkajúcich sa výberu Elektronického výberu mýta v Slovenskej republike,
       3. Poskytovanie pokynov, ako postupovať pri Registrácii vozidla, uzatváraní Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest, inštalácii Palubnej jednotky, úhrade Mýta, riešení problémov, ukončení Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest,
       4. Poskytovanie vzorových formulárov a informačných materiálov v elektronickej forme na stiahnutie,
       5. Poskytovať formulár alebo on-line interaktívnu službu pre zadanie požiadaviek Zákazníka vo veciach Elektronického výberu mýta,
       6. Možnosť podať návrh na uzatvorenie Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest, zaregistrovať vozidlo v Režime predplateného mýta a požiadať o poskytnutie Palubnej jednotky vrátane úhrady zábezpeky za Palubnú jednotku a prvého predplatenia Mýta,
       7. Služby mýtnej kalkulačky umožňujúce interaktívny orientačný výpočet Mýta podľa zadanej trasy jazdy a parametrov vozidla.
  5. Zákaznícky informačný portál musí plniť nižšie uvedené špecifické funkcie pre Platiteľov mýta (ďalej len „Zákaznícka samoobsluha“):
     + 1. Zabezpečený prístup registrovaných používateľov do zóny Zákazníckej samoobsluhy s dvojfaktorovým overením (napr. heslo + SMS overovací kód),
       2. Úhrada Mýta v Režime predplateného mýta bezhotovostne podľa špecifikácie v čl.7.3.3,
       3. Poskytnutie dokumentov pre Platiteľa mýta na stiahnutie, ako sú daňové doklady, opis Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest, údaje o Registrovaných vozidlách a detailné výpisy Mýtnych transakcií za určité obdobie,
       4. Formulár pre zadanie požiadaviek Platiteľa mýta vo veciach Elektronického výberu mýta,
       5. On-line interaktívna služba (chat) pre komunikáciu Platiteľa mýta s operátorom a/alebo virtuálnou asistenčnou službou v Jazykoch skupiny 0,
       6. Príjem hlásení o technických problémoch s Palubnou jednotkou,
       7. Príjem návrhov na zmenu zmluvných údajov Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest a Registrovaných vozidiel,
       8. Zmena osôb oprávnených konať za Platiteľa mýta, ich kontaktných údajov  a prístupových hesiel do zabezpečenej zóny Zákazníckej samoobsluhy,
       9. Príjem reklamácií, sťažností, podnetov a ich vysporiadanie,
       10. Poskytovanie informácií o detailoch vyúčtovania, vykonaných úhradách, vyjasnenie prípadných námietok proti vyúčtovaniu.
  6. Zákaznícky informačný portál musí plniť nižšie uvedené funkcie pre registrovaných používateľov:
     + 1. Prístup registrovaných používateľov do zabezpečenej zóny s dvojfaktorovým overením (napr. heslo + SMS overovací kód),
       2. Poskytovanie štatistických údajov o Elektronickom výbere mýta na území Slovenskej republiky,
       3. Poskytovanie štatistických údajov o premávke vozidiel podliehajúcich úhrade Mýta na Vymedzených úsekoch ciest.
  7. Vybrané funkcie Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta môžu byť riešené mobilnými aplikáciami, ak je to účelné. Mobilné aplikácie musia byť konštruované minimálne pre platformy iOS a Android a musia byť dostupné cez oficiálne obchody ponúkajúce aplikácie pre platformy iOS a Android. Povinnosťou Dodávateľa je na ten účel zabezpečiť všetky potrebné certifikácie mobilných aplikácií Služieb.
  8. Dodávateľ musí poskytovať Zákaznícke služby prostriedkami diaľkového prístupu prostredníctvom internetových a mobilných aplikácií takým spôsobom, aby vybavil 90 (deväťdesiat) % požiadaviek Zákazníkov do 5 (piatich) minút. To sa netýka vybavenia zložitých reklamácií, podnetov, sťažností Zákazníkov.
  9. Dodávateľ na účely poskytovania Zákazníckych služieb prostriedkami diaľkového prístupu vytvorí a prevádzkuje zabezpečenú zónu Zákazníckej samoobsluhy s riadeným prístupom, silnou autentizáciou Zákazníka založenou najmenej na 2 (dvoch) faktoroch, ochranou dát pred zneužitím šifrovaním, kontrolou integrity a podpisovaním elektronických dokumentov s využitím technológie elektronického podpisu (PKI). Dodávateľ musí zabezpečiť splnenie požiadaviek Nariadenia eIDAS a Právneho poriadku.
  10. Poskytovanie Zákazníckych služieb prostriedkami diaľkového prístupu sa územne neobmedzuje, t. j. musí byť dostupné kdekoľvek na svete, kde je k dispozícii sieť Internet.

### Informačný servis pre Zákazníkov

* 1. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečovať informačný servis pre Zákazníkov.
  2. Informačný servis pre Zákazníkov sa poskytuje prostredníctvom všetkých kanálov Zákazníckych služieb s využitím:
     + 1. vytlačených POS materiálov dostupných na Distribučných miestach a v prevádzkarňach Objednávateľa,
       2. Zákazníckeho informačného portálu,
       3. sociálnych sietí,
       4. vo Fáze 1 – Príprava aj s využitím platenej inzercie a úvodnej informačnej kampane.
  3. Povinnosťou Dodávateľa je zverejňovať všeobecné informácie o Službách a výbere Mýta za užívanie VÚC na území Slovenskej republiky a tieto informácie stále udržiavať v aktuálne platnom stave. V prípade akejkoľvek zmeny Právneho poriadku alebo technických a prevádzkových podmienok týkajúcich sa Služieb a/alebo výberu Mýta je povinnosťou Dodávateľa na pripravovanú zmenu v predstihu prostredníctvom informačného servisu upozorniť.
  4. Povinnosťou Dodávateľa je priebežne zverejňovať aktuálne informácie a tlačové správy o Službách a výbere Mýta. Objednávateľ je oprávnený Dodávateľovi udeľovať pokyny týkajúce sa zverejňovania informácií, ich obsahu a termínov zverejnenia a Dodávateľ je povinný pokyny Objednávateľa rešpektovať. V prípade, ak sa Dodávateľ bude domnievať, že pokyny a/alebo informácie Objednávateľa na zverejnenie informácií obsahujú nesprávnosti, potom je povinný Objednávateľa na to upozorniť pred ich zverejnením.
  5. Povinnosťou Dodávateľa je predkladať návrhy výstupov informačného servisu Objednávateľovi pred ich zverejnením. Objednávateľ bude zaviazaný výstupy informačného servisu pripomienkovať a schvaľovať bez zbytočného odkladu.
  6. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi vytlačené POS materiály v dostatočnom množstve pre ich distribúciu prostredníctvom prevádzkarní Objednávateľa podľa čl. 6.5 vyššie.

## Technické požiadavky na výkon agendy Riadenia vzťahov so Zákazníkmi

### Správa Zmlúv o užívaní vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta

* 1. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať Služby tvorené personálnym, organizačným, priestorovým a technickým zabezpečením všetkých potrebných zdrojov, ktoré pre Objednávateľa komplexne zaisťujú výkon procesov uzatvárania, evidencie, zmien a ukončenia Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest so zaevidovaním vozidiel a Prevádzkovateľov vozidiel za podmienok uvedených nižšie.
  2. Uzatváranie a náležitosti Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest sa riadia § 7 ZVM.
  3. Dodávateľ musí zabezpečiť možnosť uzatvárať Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta.
  4. Režimom predplateného mýta sa rozumie režim Elektronického výberu mýta, v ktorom možno užívať Vymedzené úseky ciest po zaplatení zálohy na úhradu Mýta. Zmluvu o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta uzatvára Prevádzkovateľ vozidla alebo vodič vozidla.
  5. Dodávateľ v oblasti uzatvárania a správy Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta musí plniť tieto funkcie:
     + 1. Vytvorenie návrhu Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta.
       2. Prijatie návrhu Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest a jej zaevidovanie vrátane zaevidovania údajov o Prevádzkovateľovi vozidla.
       3. Zaevidovanie vozidiel a ich priradenie k návrhu Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest.
       4. Zmena zmluvných údajov.
       5. Ukončenie trvania Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest na návrh Prevádzkovateľa vozidla.
       6. Ukončenie trvania Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest zo strany Správcu výberu mýta.
       7. Nakladanie s fyzickými listinami (vyhotovenie elektronických kópií, riadené uloženie a archivácia).
  6. Dodávateľ musí zabezpečovať evidenciu podstatných náležitostí Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest podľa § 8 ods. 1 ZVM.
  7. Súčasťou evidencie Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest sú elektronické záznamy obsahujúce kópie dokladov identifikujúcich osobu Prevádzkovateľa vozidla a vodiča vozidla a jej právne postavenie, dokladov preukazujúcich finančné zabezpečenie a ďalších listín.
  8. Dodávateľ musí zabezpečiť evidenciu vozidiel a ich parametrov dôležitých pre výpočet Mýta v súlade s § 12 ods. 5 ZVM.
  9. Dodávateľ musí zabezpečiť nakladanie s dokumentmi podľa registratúrneho poriadku Objednávateľa vrátane fyzickej a elektronickej archivácie v súlade s Právnym poriadkom. Povinnosťou Dodávateľa je priestorovo zabezpečiť fyzický archív dokumentov.
  10. Dodávateľ musí zabezpečiť výmenu dát a informácií medzi infraštruktúrou Služieb a EMS Objednávateľa:
      + 1. prostredníctvom elektronickej komunikácie cez rozhranie podľa normy STN EN ISO 12855:2015, syntax a sémantika správ podľa normy STN P CEN/TS 16986:2016,
        2. elektronická komunikácia medzi infraštruktúrou Služieb a EMS Objednávateľa musí byť zabezpečená podľa štandardu STN P CEN ISO/TS 19299:2015.
  11. Služba v oblasti evidencie vozidiel a Prevádzkovateľov vozidiel musí plniť tieto funkcie:
      + 1. Zaevidovanie vozidla.
        2. Priradenie vozidla k registrovanému Prevádzkovateľovi vozidla.
        3. Zmena v evidenčnom zázname vozidla.
        4. Zrušenie evidencie vozidla.
        5. Zaevidovanie Prevádzkovateľa vozidla.
        6. Zmena v evidencii Prevádzkovateľa vozidla.
        7. Zrušenie evidencie Prevádzkovateľa vozidla.
  12. Dodávateľ musí zabezpečiť v rámci zaevidovania vozidla vyhotovenie elektronických záznamov obsahujúcich kópie (snímky tzv. scany) dokladov preukazujúcich druh, Kategóriu vozidla a technické údaje vozidla rozhodujúce pre priznanie zodpovedajúcej Sadzby mýta a identifikujúce Prevádzkovateľa vozidla.
  13. Dodávateľ spracúva a uchováva údaje evidencie Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest vrátane evidencie Prevádzkovateľov vozidiel a evidencie vozidiel spôsobom zabezpečujúcim ochranu dát pred neoprávneným použitím, modifikáciou, zneužitím, poškodením a/alebo stratou.
  14. Dodávateľ vykonáva úkony uzatvárania a správy Zmlúv o užívaní Vymedzených úsekov ciest v Režime predplateného mýta prostredníctvom siete Distribučných miest a umožňuje Prevádzkovateľom vozidiel a/alebo vodičom vykonať vybrané úkony prostriedkami diaľkového prístupu v zabezpečenej zóne Zákazníckej samoobsluhy a/alebo Call-centra.

### Evidencia vozidiel a OBU

* 1. V nadväznosti na povinnosti Dodávateľa podľa čl. 7.3.1 vyššie Dodávateľ zabezpečí Služby v oblasti evidencie vozidiel a OBU, ktoré budú plniť tieto funkcie:
     + 1. Výmena evidenčných údajov vozidiel a OBU s EMS Objednávateľa v zabezpečenej elektronickej forme cez dátové rozhranie.
       2. Zaevidovanie vozidla do databázy EMS Objednávateľa a prideleného identifikátora PAN (*Personal Account Number*).
       3. Zaevidovanie OBU do databázy EMS Objednávateľa.
       4. Priradenie OBU k evidenčnému záznamu vozidla v EMS Objednávateľa.
       5. Zmena / aktualizácia údajov evidencie vozidla v EMS Objednávateľa.
       6. Oprava údajov evidencie vozidla v databáze Služieb na základe úradnej opravy evidenčných údajov vozidla vykonanej Správcom výberu mýta v súvislosti s kontrolou dokladov k vozidlu.
       7. Zrušenie platnosti evidenčného záznamu vozidla v EMS Objednávateľa.
       8. Zrušenie priradenia OBU k evidenčnému záznamu vozidla v EMS Objednávateľa.
       9. Zrušenie platnosti evidenčného záznamu OBU v EMS Objednávateľa, OBU je označená ako neplatná pre výber Mýta (zaradenie na tzv. black-list).
       10. Označenie OBU ako dočasne zablokované na účely Elektronického výberu mýta v EMS Objednávateľa.
  2. Služby musia zabezpečiť aktualizáciu zoznamu neplatných OBU v EMS Objednávateľa do 60 (šesťdesiatich) sekúnd od rozhodnutí Dodávateľa o zaradení OBU do zoznamu neplatných OBU.

### Príjem a evidencia platieb predplateného Mýta

* 1. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať Služby tvorené personálnym, organizačným a technickým zabezpečením všetkých potrebných zdrojov, ktoré pre Objednávateľa komplexne zaisťujú výkon procesov príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta a dodatočných platieb Mýta za podmienok uvedených nižšie.
  2. Platby predplateného Mýta a dodatočné platby Mýta Dodávateľ vyberá v mene Objednávateľa a na jeho účet. V tejto súvislosti je povinnosťou Dodávateľa poukázať prijaté platby na určený peňažný účet v Banke Objednávateľa a vyhotoviť účtovné a daňové doklady pre účtovnú a daňovú evidenciu Objednávateľa a odovzdať ich do evidencie v EMS cez dátové rozhranie.
  3. Dodávateľ musí zabezpečiť príjem a výplatu úhrad v hotovosti na Zákazníckych miestach alebo bezhotovostne na Zákazníckych miestach alebo prostredníctvom Zákazníckej samoobsluhy.
  4. Dodávateľ musí zabezpečiť príjem Doplatku mýta v hotovosti alebo bezhotovostne.
  5. Dodávateľ musí použiť na spracovanie platieb pokladničný systém, ktorý spĺňa požiadavky zákona č. 289/2008 Z. z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov.
  6. Dodávateľ musí zabezpečiť vedenie evidencie prijatých úhrad Mýta a výplaty nespotrebovaného predplateného Mýta prostredníctvom hotovosti alebo bezhotovostne, a to vrátane plnenia podmienok účtovnej evidencie podľa Právneho poriadku.
  7. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby platby prijaté v hotovosti boli poukázané na príslušný účet v Banke Objednávateľa v lehote do 5 (piatich) pracovných dní.
  8. Dodávateľ musí zabezpečiť výplatu zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta, ak o to Prevádzkovateľ vozidla alebo vodič vozidla požiada.
  9. Dodávateľ musí zabezpečiť prepadnutie zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta v prospech určenej osoby, ak sú naplnené podmienky stanovené Právnym poriadkom.
  10. Dodávateľ musí zabezpečiť nakladanie s dokumentmi podľa registratúrneho poriadku Objednávateľa vrátane fyzickej a elektronickej archivácie v súlade s Právnym poriadkom.
  11. Dodávateľ v oblasti príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta a dodatočných platieb Mýta musí plniť tieto funkcie:

1. Príjem platby realizovanej v hotovosti na Zákazníckom mieste.
2. Príjem platby realizovanej bezhotovostne na Zákazníckom mieste prostredníctvom Palivovej karty alebo Platobnej karty.
3. Príjem platby realizovanej bezhotovostne prostriedkami diaľkového prístupu prostredníctvom platobnej brány v zabezpečenej zóne Zákazníckej samoobsluhy.
4. Príjem platby realizovanej bezhotovostne prevodným príkazom na úhradu z banky Platiteľa mýta.
5. Vedenie evidencie prijatých platieb s rozlíšením podľa zaregistrovaného vozidla a Platiteľa mýta.
6. Vystavenie daňového dokladu o prijatej platbe pre Platiteľa mýta.
7. Generovanie a odovzdanie a/alebo sprístupnenie daňového dokladu – faktúry prejazdeného Mýta za zúčtovacie obdobie – Platiteľovi mýta prostriedkami vzdialeného prístupu. Daňový doklad – faktúra bude obsahovať sumy prejazdeného Mýta, sumy poskytnutých zliav, prijaté úhrady predplateného mýta a rekapituláciu DPH na základe detailného výpisu ocenených Mýtnych transakcií (*Billing Details*) elektronicky vystaveného Objednávateľom v EMS a odoslaného Dodávateľovi cez dátové rozhranie.
8. Príjem žiadosti o vrátenie nespotrebovaného predplateného Mýta na Zákazníckom mieste.
9. Príjem žiadosti o vrátenie nespotrebovaného predplateného Mýta prostriedkami diaľkového prístupu v zabezpečenej zóne Zákazníckej samoobsluhy.
10. Overenie splnenia podmienok nároku na výplatu zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta.
11. Výplata zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta v hotovosti na Zákazníckom mieste.
12. Výplata zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta bezhotovostne prevodom na účet Platobnej karty alebo Palivovej karty.
13. Výplata zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta bezhotovostne bankovým prevodom na účet vedený v určenej banke.
14. Vystavenie daňového dokladu o výplate zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta.
15. Overenie splnenia podmienok prepadnutia zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta a prevod prepadnutých prostriedkov na určený účet príjemcu.
    1. Hotovostné operácie môžu byť vopred obmedzené na maximálnu výšku (i) prijímanej sumy a (ii) vyplácanej sumy, tieto sumy môžu byť stanovené pre oba prípady odlišne a ich nastavenie musí byť parametricky voliteľné.
    2. Bezhotovostná výplata zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta na Zákazníckom mieste sa vykonáva v prospech účtu Platobnej karty, z ktorého bolo Mýto naposledy predplatené. Ak nie je taký účet dostupný alebo známy, je možné vykonať výplatu prevodom na bankový účet určený v písomnej žiadosti podpísanej osobou oprávnenou konať za Platiteľa mýta.
    3. Výplata zostatku nespotrebovaného predplateného Mýta bezhotovostne prostriedkami diaľkového prístupu prostredníctvom zabezpečenej zóny Zákazníckej samoobsluhy sa vykonáva v prospech bankového účtu alebo účtu Platobnej karty alebo Palivovej karty, z ktorého bolo Mýto naposledy predplatené. Ak nie je taký účet dostupný alebo známy, je možné vykonať výplatu prevodom na bankový účet určený v žiadosti elektronicky podpísanej osobou oprávnenou konať za Platiteľa mýta.
    4. Dodávateľ zabezpečuje spracovanie údajov týkajúcich sa príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta a dodatočných platieb Mýta v centrálnej databáze EMS.
    5. Dodávateľ musí zabezpečiť poskytovanie Služieb príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta a Doplatku Mýta prostredníctvom Zákazníckych miest na území Slovenskej republiky a môže so súhlasom Objednávateľa zabezpečiť ich poskytovanie vo vybraných okolitých krajinách.
    6. Dodávateľ môže podľa svojho uváženia zabezpečiť poskytovanie Služieb príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta a Doplatku mýta prostredníctvom samoobslužných terminálov inštalovaných na vybraných Zákazníckych miestach.
    7. Dodávateľ poskytuje Služby príjmu a evidencie platieb predplateného Mýta a Doplatku mýta prostriedkami diaľkového prístupu s využitím internetových a mobilných aplikácií prostredníctvom zabezpečenej zóny Zákazníckej samoobsluhy s využitím viac faktorovej autentizácie používateľa a/alebo jeho elektronickej identity.
    8. Poskytovanie Služieb prostriedkami diaľkového prístupu prostredníctvom Zákazníckej samoobsluhy sa územne neobmedzuje, t. j. musí byť dostupné kdekoľvek na svete, kde je k dispozícii sieť Internet.

### Vybavenie reklamácií

* 1. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať Služby tvorené personálnym, organizačným a technickým zabezpečením všetkých potrebných zdrojov, ktoré pre Objednávateľa komplexne zaisťujú výkon procesov vybavenia reklamácií za podmienok uvedených nižšie.
  2. Dodávateľ zabezpečuje vybavenie podnetov a reklamácií podaných Zákazníkmi v základnej lehote do 5 (piatich) pracovných dní. V odôvodnených komplikovaných prípadoch je možné lehotu na vybavenie reklamácie predĺžiť na 30 (tridsať) Dní.
  3. Dodávateľ prijíma podnety a reklamácie všetkými kanálmi Zákazníckych služieb, a navyše aj prostredníctvom listinnej pošty adresovanej na zberný P.O. Box zriadený Dodávateľom na účely plnenia tejto Služby.
  4. Dodávateľ je povinný prijatie podnetu či reklamácie Zákazníkovi písomne potvrdiť vrátane uvedenia dátumu a času jeho/jej prijatia. Za písomné potvrdenie sa v tomto kontexte považuje aj správa elektronickej pošty.
  5. Dodávateľ rozhodne o spôsobe vybavenia podnetu či reklamácie a svoje rozhodnutie oznámi Zákazníkovi listom vyhotoveným a odoslaným buď v elektronickej forme opatreným kvalifikovaným elektronickým podpisom alebo vytlačeným a podpísaným listom zaslaným poštou na korešpondenčnú adresu Zákazníka.
  6. Dodávateľ vedie evidenčný denník o prijatých podnetoch a reklamáciách s uvedením stavu, postupu, dátumu a času vybavenia.
  7. Povinnosťou Dodávateľa je spracovávať Mesačný prehľad o počte, stave a postupe vybavovania reklamácií o odovzdávať ho Objednávateľovi.
  8. Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi na vyžiadanie podrobné podklady a informácie týkajúce sa vybavovania podnetu či reklamácie.
  9. Objednávateľ je oprávnený postúpiť Dodávateľovi na vybavenie podnet či reklamáciu týkajúcu sa Elektronického výberu mýta, ktorá bola doručená do sídla Objednávateľa a Dodávateľ je povinný taký podnet či reklamáciu vybaviť podľa tohto čl. 7.3.4.
  10. Dodávateľ zabezpečuje spracovanie údajov týkajúcich sa reklamácií v centrálnej databáze a ich uchovanie zabezpečeným spôsobom.
  11. Dodávateľ musí zabezpečiť nakladanie s dokumentmi podľa registratúrneho poriadku Objednávateľa vrátane fyzickej a elektronickej archivácie v súlade s Právnym poriadkom.
  12. Reklamácie sa štandardne vybavujú v Jazykoch skupiny 0.

### Reporting

* 1. Dodávateľ musí zabezpečiť pravidelné odovzdávanie informácií do dátového skladu DWH Objednávateľa cez elektronické dátové rozhranie.
  2. Odovzdávané informácie budú obsahovať minimálne nasledujúce údaje:
     + 1. Počty operácií realizovaných v Zákazníckych službách, v členení podľa
          1. druhu operácie (napr. predplatenie Mýta, reklamácia, volanie na Call-centrum, výdaj OBU, vrátenie OBU, atď.)
          2. kanálu Zákazníckych služieb / Zákazníckeho miesta,
          3. časového hľadiska – obchodnej hodiny,
       2. skutočne realizované prevádzkové hodiny, v členení podľa
          1. kanálu Zákazníckych služieb / Zákazníckeho miesta,
          2. časového hľadiska – obchodného Dňa,
       3. stavu a obratu zásob OBU, v členení podľa
          1. skladového miesta OBU (centrálne sklady, na ceste, Zákaznícke miesta, servisné strediská),
          2. stavu OBU (disponibilná, u Zákazníka, chybná, stratená, vrátená, nová-nepripravená, a pod.),
          3. časového hľadiska – obchodného Dňa,
       4. dôvodov volania Call-centra a kontaktu cez on-line komunikačné nástroje, v členení podľa
          1. kanálu Zákazníckych služieb,
          2. dôvodu volania (informácia, reklamácia OBU, reklamácia vyúčtovania Mýta, prihlásenie / strata hesla do Zákazníckej samoobsluhy, atď.)
          3. použitého komunikačného jazyka,
          4. časového hľadiska – obchodnej hodiny,
       5. počet vybavovaných reklamácií a iných podaní Zákazníkov, v členení podľa
          1. dôvodov reklamácie,
          2. stavu vybavenia reklamácie (nová, v riešení, vybavená, atď.),
          3. dátumu prijatia reklamácie,
          4. dátumu vybavenia reklamácie (ak je relevantný),
          5. kanálu podania reklamácie,
          6. krajiny, v ktorej je vozidlo registrované alebo krajiny sídla Zákazníka (podľa toho, čo je v danom prípade relevantné),
          7. jazyka komunikácie,
          8. časového hľadiska – obchodného Dňa, ku ktorému sa počty reklamácií uvádzajú,
       6. suma realizovaných peňažných transakcií, v členení podľa
          1. druhu platby,
          2. použitého platobného nástroja (hotovosť, Palivová karta, Platobná karta, Platobná brána),
          3. druhu a vydavateľa Platobnej karty alebo Palivovej karty,
          4. kanálu Zákazníckych služieb / Zákazníckeho miesta, kde bola platobná transakcia realizovaná,
          5. časového hľadiska – obchodného Dňa, ku ktorému sa sumy platobných transakcií uhrádzajú,
       7. suma odmien vydavateľom Platobných kariet a Palivových kariet za realizáciu platobných transakcií, v členení podľa
          1. vydavateľa Platobnej karty alebo Palivovej karty,
          2. druhu Platobnej karty alebo Palivovej karty,
          3. sadzby odmeny vydavateľovi Platobnej karty alebo Palivovej karty,
          4. dátumu realizácie platobnej transakcie,
          5. dátumu pripísania úhrady na účet v Banke Objednávateľa (eventuálne odpísania z účtu),
          6. dátumu vyúčtovania odmeny vydavateľmi Platobnej karty alebo Palivovej karty,
          7. časového hľadiska – obchodného Dňa, ku ktorému sa suma odmien vykazuje.
  3. Dodávateľ spracuje návrh definície dátových zdrojov z infraštruktúry Služieb potrebných pre generovanie výkazov, opis ich štruktúry, obsahu, formy a periódy vytvárania v dokumente „Reporting“ podľa bodu P4.14 vyššie.
  4. Objednávateľ návrh dokumentu Reporting podľa bodu P4.14 pripomienkuje a po vysporiadaní pripomienok Dodávateľom Objednávateľ dokument schváli.
  5. Dodávateľ poskytuje Služby Reportingu v súlade so schválenou špecifikáciou podľa bodu P4.14 „Reporting“.
  6. Povinnosťou Dodávateľa je okrem povinností špecifikovaných v tomto čl. 7.3.5 poskytovať Objednávateľovi dokumenty, správy, výkazy a informácie v súlade s požiadavkami stanovenými Právnym poriadkom, Zmluvou, Súťažnými podkladmi a Dokumentáciou.

## Technické požiadavky na Služby platobnej infraštruktúry

* 1. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať Služby tvorené personálnym, organizačným a technickým zabezpečením všetkých potrebných zdrojov, ktoré pre Objednávateľa komplexne zaisťujú Služby platobnej infraštruktúry za podmienok uvedených nižšie.
  2. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť príjem bezhotovostných platieb realizovaných:
     + 1. prostredníctvom Platobných kariet a Palivových kariet,
       2. on-line prevodným príkazom.
  3. Platby uskutočňované prostredníctvom Platobných kariet a Palivových kariet Dodávateľ zabezpečuje:
     + 1. prostredníctvom POS terminálov na Zákazníckych miestach,
       2. prostredníctvom platobnej brány Zákazníckej samoobsluhy podľa čl. 7.2.5 a bodu TP2.44.
  4. Platby uskutočňované on-line prevodným príkazom Dodávateľ zabezpečuje prostredníctvom platobnej brány Zákazníckej samoobsluhy podľa čl. 7.2.5 a bodu TP2.44.
  5. Povinnosťou Dodávateľa je zabezpečiť vrátenie nespotrebovaného predplateného Mýta alebo iných platieb v prospech Platiteľa mýta:
     + 1. prostredníctvom Platobných kariet a Palivových kariet,
       2. bezhotovostne prevodom peňažných prostriedkov na určený bankový účet.
  6. Platbu v prospech Platiteľa mýta prostredníctvom Platobných kariet a Palivových kariet Dodávateľ vykoná na účet Platobnej alebo Palivovej karty, ktorý bol naposledy použitý k úhrade predplateného Mýta. Ak nie je taký účet dostupný alebo známy, je možné vykonať platbu bezhotovostne prevodom na bankový účet určený v písomnej žiadosti podpísanej osobou splnomocnenou konať za Platiteľa mýta.
  7. Platbu v prospech Platiteľa mýta uskutočnenou bezhotovostne prevodom peňažných prostriedkov Dodávateľ vykoná na bankový účet, ktorý Platiteľ mýta určí. Platiteľ mýta určí banku a príjmový účet písomne, a príslušný dokument podpíše osoba oprávnená konať v uvedenej veci za Platiteľa mýta. Platba do zahraničia sa vykoná v mene Euro prednostne prostredníctvom SEPA platby, ak to nie je možné, tak sa uplatní rozdelenie bankových transakčných poplatkov typu SHA: transakčné poplatky na strane Banky Objednávateľa hradí Objednávateľ, transakčné poplatky na strane banky príjemcu platby hradí Platiteľ mýta.
  8. Platobné POS terminály musia podporovať platobné transakcie uskutočňované kartami s elektronickým čipom (štandard EMV ISO/IEC 7816), bezkontaktné transakcie (štandardy ISO/IEC 10536, ISO/IEC 14443 a ISO/IEC 15693) a bezkontaktné NFC transakcie realizované s pomocou virtuálnych kariet uložených v elektronickej peňaženke (napr. metódy *Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay* a iné).
  9. Platobná brána Zákazníckej samoobsluhy podľa čl. 7.2.5 a bodu TP2.44 musí podporovať platobné transakcie:
     + 1. uskutočňované Platobnými kartami a Palivovými kartami s vyššou úrovňou zabezpečenia, napr. dvojfaktorové overenie, overenie 3D-secure, a obdobné,
       2. platby expresným on-line prevodom z bankového účtu Platiteľa mýta, ak to banka Platiteľa mýta podporuje (napr. služba *TrustPay* alebo obdobná),
       3. uskutočňované s pomocou medzinárodných internetových platobných systémov, napr. *PayPal, Google Pay, WePay* apod.
  10. Dodávateľ musí poskytovať Služby platobnej infraštruktúry tak, aby peňažné prostriedky boli pripísané na príslušný príjmový účet v Banke Objednávateľa v lehote:
      + 1. 2 (dvoch) pracovných dní v prípade on-line platby prevodným alebo inkasným príkazom zadaným prostredníctvom platobnej brány Zákazníckej samoobsluhy,
        2. 7 (siedmich) pracovných dní v prípade platby prostredníctvom Platobnej karty,
        3. 30 (tridsiatich) Dní v prípade platby prostredníctvom Palivovej karty.
  11. Dodávateľ musí poskytovať Služby platobnej infraštruktúry tak, aby peňažné prostriedky poukazované z účtov Banky Objednávateľa boli odpísané najskôr 2 (dva) pracovné dni pred dátumom ich splatnosti.
  12. Služby platobnej infraštruktúry musia zabezpečovať všetky potrebné operácie spracovania, minimálne:
      + 1. predautorizáciu platobnej transakcie,
        2. autorizáciu platobnej transakcie,
        3. zrušenie platobnej transakcie,
        4. zamietnutie platobnej transakcie,
        5. zlyhanie platobnej transakcie,
        6. dokončenie a potvrdenie platobnej transakcie.
  13. V prípade, ak je to relevantné, Služby platobnej infraštruktúry musia umožniť bezhotovostnú úhradu prostredníctvom Palivovej karty alebo Platobnej karty v sume nižšej ako pôvodne zadanej hodnoty transakcie a  vyrubenie dlžného rozdielu – doplatku (napr. pri prekročení Denného/Týždenného limitu použitej karty) k úhrade v hotovosti alebo inou Platobnou kartou / Palivovou kartou.
  14. Dodávateľ musí zabezpečiť parametrické nastavenie a aktualizáciu účtovnej schémy, podľa ktorej sa bude vykonávať zaúčtovanie prijatých a poukazovaných platieb.
  15. Dodávateľ vykonáva zaúčtovanie realizovaných platieb podľa predpísanej a platnej účtovnej schémy.
  16. Dodávateľ zabezpečuje spracovanie údajov týkajúcich sa realizácie úhrad a platobného styku v centrálnej databáze a ich uchovanie zabezpečeným spôsobom.

## Palubné jednotky

### Technické požiadavky na Palubné jednotky

* 1. V podmienkach Slovenskej republiky sa uplatňuje výlučne technológia založená na satelitnom určovaní polohy vozidla.
  2. OBU musia spĺňať podmienky ustanovené Smernicou EETS a súvisiacich predpisov a musia využívať určené technológie:
     + 1. satelitné určovanie polohy,
       2. mobilné komunikácie,
       3. 5,8 GHz mikrovlnová technológia.
  3. OBU musia spĺňať okrem vyššie uvedeného podmienky všetkých relevantných právnych predpisov Právneho poriadku a slovenských a medzinárodných technických noriem, ktoré sa na OBU pre satelitné určovanie polohy vzťahujú.
  4. OBU musia zabezpečovať požadovanú kompatibilitu rozhrania pre kontrolu plnenia povinností Prevádzkovateľa vozidla a vodiča vozidla podľa ZVM a v zmysle Smernice EETS a na účely komunikácie s Kontrolným systémom Objednávateľa musia vždy využívať mikrovlnnú DSRC komunikáciu. OBU musí podporovať kontrolnú komunikáciu *Compliance Check Communication* (CCC) podľa technickej normy STN EN ISO 12813 – Elektronický výber poplatkov – Komunikácia na kontrolu zhody pre autonómne systémy (ISO 12813: 2019).
  5. Objednávateľ požaduje použitie architektúry OBU označované ako „tenký klient“, podľa ktorého OBU odosiela do EMS Objednávateľa iba polohové súradnice a údaje o vozidle, pričom spracovanie dát do formy Mýtnych transakcií prebieha na úrovni EMS.
  6. OBU musia obsahovať pevnú jednoznačnú nezmeniteľnú identifikáciu permanentne vloženú v pamäti OBU a v čitateľnej forme nezmazateľne uvedenú na plášti OBU, napr. vo forme zrakom čitateľného identifikačného čísla a čiarového kódu.
  7. OBU musia umožniť pevné a užívateľsky nezmeniteľné zviazanie OBU s Registrovaným vozidlom, ku ktorému bola príslušná OBU priradená.
  8. Pevné a užívateľsky nezmeniteľné zviazanie OBU s Registrovaným vozidlom a počiatočné nastavenie technických údajov o Registrovanom vozidle potrebných na výpočet Mýta môže vykonať iba Dodávateľ. Toto nastavenie údajov musí byť zabezpečené proti neoprávnenej manipulácii. Tým nie je dotknutá možnosť zrušiť existujúcu väzbu medzi OBU a vozidlom a takto uvoľnenú OBU priradiť inému vozidlu na žiadosť Platiteľa mýta.
  9. OBU musia umožniť vodičovi vozidla nastaviť parameter "Počet náprav" pre voľbu správnej Sadzby mýta pred začatím jazdy. OBU musí jednoduchým spôsobom vodičovi umožniť overenie správnosti nastavenia daného parametra. Možnosť nastaviť parameter "Počet náprav" musí byť logicky zviazaná s minimálnym počtom náprav daného vozidla, hmotnostnej alebo inej Kategórie vozidla podľa platnej schémy rozlíšenia Sadzieb mýta.
  10. OBU musia byť navrhnuté takým spôsobom, aby neumožňovali zmenu nastavenia údajov vodičom vozidla za jazdy.
  11. OBU musia byť vybavené indikáciou správnej funkcie OBU a musia vodičovi umožniť kontrolu správnej prevádzkovej schopnosti OBU pred a počas jazdy. V prípade použitia kombinovanej akustickej a optickej indikácie správnej funkcie OBU musí byť akustická indikácia správnej funkcie OBU vypínateľná vodičom.
  12. OBU musia byť vybavené optickou a/alebo akustickou signalizáciou najmenej v tomto rozsahu: poruchový stav, strata napájania, nízky stav nabitia batérie, dosiahnutie minimálneho kreditného zostatku v Režime predplateného mýta, zablokovanie účtu OBU, nevratné zablokovanie OBU ako také. Akustická indikácia plní funkciu výstrahy a v týchto uvedených prípadoch nesmie byť vypínateľná vodičom.
  13. OBU musia umožniť kontrolu dodržiavania povinností Prevádzkovateľa vozidla a vodiča vozidla technickými prostriedkami Kontrolného systému Objednávateľa.
  14. OBU musia byť chránené proti neoprávnenej manipulácii.
  15. OBU musia byť konštruované pre nominálne napájacie napätie palubnej siete vozidla v rozsahu 12 V až 24 V +/- 20 (dvadsať) % s ochranou proti prepólovaniu. To neplatí, ak OBU využíva vlastný zdroj energie nezávislý na palubnej sieti vozidla.
  16. Najmenej 1 (jeden) typ OBU poskytovaný v rámci Služieb musí byť skonštruovaný pre ľahkú montáž vo vozidle bez použitia náradia s možnosťou pripojiť elektrické napájanie prostredníctvom zásuvky cigaretového zapaľovača a tento typ musí byť pre Zákazníkov trvalo dostupný v celej sieti Zákazníckych služieb. Dodávateľ musí zabezpečiť ponuku alternatívneho technického riešenia OBU pre pevnú inštaláciu do vozidiel a pre inštaláciu do vozidiel s pokovenými sklami pre Zákazníkov, ktorí to budú požadovať.
  17. OBU musia byť vybavené trvalou pamäťou polohových dát s kapacitou umožňujúcou priebežne zaznamenávať premávku vozidla bez odoslania informácií z OBU po dobu najmenej 5 (piatich) dní.
  18. OBU musia zabezpečiť pravidelné periodické odosielanie polohových dát z OBU na spracovanie do informačného systému Dodávateľa (tzv. OBU-proxy) v časovom intervale maximálne 5 (päť) sekúnd.
  19. V prípade, že OBU využívajú mobilnú komunikáciu v sieti GSM-GPRS, musia zabezpečiť prednostné odoslanie polohových dát, ak sa vozidlo priblíži k štátnej hranici a po jej prekročení. Povinnosťou Dodávateľa je na tento účel zabezpečiť pre OBU služby dátového roamingu u telefónnych operátorov v okolitých krajinách, t. j. vo všetkých krajinách, ktoré majú spoločnú hranicu so Slovenskou republikou.
  20. OBU v spolupráci s nadväzujúcimi systémami musia zaistiť zabezpečenú komunikáciu a ochranu dát pred zneužitím a stratou. Komunikácia musí byť autentizovaná so zabezpečením integrity dát a zašifrovaná s použitím technológie PKI.
  21. Objednávateľ vyžaduje použitie štandardného aplikačného profilu interoperability pre komunikáciu s Kontrolným systémom Objednávateľa podľa normy STN EN 15509: 2014, *Security Level 1* z dôvodu zaistenia jednotnej kompatibility Kontrolného systému Objednávateľa s interoperabilnými OBE ostatných Poskytovateľov mýtnych služieb.
  22. OBU musia zostať funkčné počas výpadku napájania po dobu najmenej 2 (dvoch) hodín, to neplatí pre OBU, ktoré majú zabudovaný trvalý zdroj energie. Táto podmienka musí byť splnená po celú dobu životnosti OBU a jej používania na účely Služieb.
  23. OBU musia umožniť aktualizáciu prevádzkových dát, firmvéru a/alebo Softvéru na diaľku, kedykoľvek je taká aktualizácia nutná, a to aj v prípade, ak sa vozidlo nachádza na území Českej republiky, Poľska, Rakúska, Maďarska a Ukrajiny v blízkosti hranice (50 km a menej) so Slovenskou republikou.
  24. OBU musia zabezpečiť svoje automatizované uvedenie do riadneho prevádzkového stavu (napr. prechod zo Stand-by módu) na území Českej republiky, Poľska, Rakúska, Maďarska a Ukrajiny v dostatočnom predstihu pred vstupom vozidla na územie Slovenskej republiky.
  25. OBU musia umožniť nevratné zablokovanie funkcie OBU v prípade straty, zneužitia, pri neoprávnenej manipulácii, poškodení, zničení a odovzdaní k ekologickej likvidácii.
  26. OBU musia umožniť dočasné odvolateľné zablokovanie funkcie OBU pri dlhodobom nepoužívaní.
  27. OBU musia umožniť nastavenie do transportného režimu na účely ich dopravy bez vyrubenia Mýta. Toto nastavenie musí byť možné vykonať iba autorizovane oprávneným Personálom Dodávateľa, na žiadosť Zákazníka pri poskytnutí OBU Zákazníkovi pred nainštalovaním do vozidla, alebo pri preprave nepojazdného vozidla vybaveného OBU na podvalníku.
  28. Ak budú OBU vybavené akumulátorovou batériou, batéria musí byť nabitá najmenej na 80 (osemdesiat) % nominálnej kapacity akumulátorovej batérie pri dodaní OBU do skladu na Zákazníckom mieste.
  29. Dodávateľ zabezpečuje spracovanie údajov evidencie OBU a ich priradenie Registrovaným vozidlám v centrálnej databáze Služieb (procesy Back-office) a zaisťuje ich uchovanie zabezpečeným spôsobom.

### Prevádzka OBU

* 1. Dodávateľ musí nepretržite v režime 7 × 24 s vysokou dostupnosťou zabezpečovať Služby dátových prenosov prostredníctvom siete GSM pre komunikáciu s OBU, pokiaľ podľa Záväzného návrhu technického riešenia Služieb Dodávateľa budú OBU komunikáciu GSM využívať.
  2. Dodávateľ musí zabezpečiť pravidelné periodické odosielanie polohových dát z OBU na spracovanie do EMS Objednávateľa prostredníctvom elektronickej komunikácie podľa štandardu STN P CEN/TS 16986. Polohové dáta z OBU sa do EMS odosielajú na účely vyrubenia Mýta vo forme elektronických dátových správ, zoskupené do tzv. Mýtnych deklarácií. Mýtne deklarácie budú obsahovať minimálne nasledujúce údaje:
     + 1. identifikáciu PAN vozidla,
       2. identifikáciu Id OBU/OBE,
       3. EČV a kód krajiny registrácie vozidla podľa štandardu ISO 3166-1:2020 (Alpha-2),
       4. dátum a čas prejazdu,
       5. polohové súradnice vozidla v čase prejazdu,
       6. údaje o aktuálnom nastavení počtu náprav vozidla,
       7. iné technické a servisné údaje,
       8. pričom jednoznačný identifikátor vozidla tvorí kombinácia PAN + Id OBU/OBE.
  3. Dodávateľ musí zaistiť zabezpečenú výmenu dát medzi infraštruktúrou Služieb a EMS Objednávateľa vrátane ochrany dát pred zneužitím s použitím elektronického podpisovania a ochrany integrity správ technológiou PKI.
  4. Dodávateľ musí zabezpečiť pravidelné periodické odosielanie Mýtnych deklarácií na spracovanie do EMS Objednávateľa v časovom intervale umožňujúcom efektívnu kontrolu zostatku predplateného Mýta a vyrubenie Mýta. Odosielanie dát sa uskutočňuje v nižšie uvedených intervaloch:
     + 1. Základný interval periodického odosielania dát.   
          Základný interval periodického odosielania dát deklaroval Dodávateľ v Návrhu na plnenie kritérií vo svojej ponuke ako „Časový interval odosielania Mýtnych deklarácií“. Objednávateľ stanovil, že základný interval periodického odosielania dát nesmie prekročiť 30 (tridsať) minút. V prípade, ak bude Mýtna deklarácia rozdelená na viac čiastkových správ odosielaných samostatne, musí byť v predpísanom intervale odoslané všetky čiastkové správy tvoriace spolu úplnú Mýtnu deklaráciu obsahujúcu všetky dáta za deklarované obdobie.
       2. Skrátený interval periodického odosielania dát.   
          Skrátený interval periodického odosielania dát nesmie prekročiť 5 (päť) minút. Skrátený interval periodického odosielania dát sa použije, ak sa vozidlo nachádza na Vymedzenom úseku cesty alebo v jeho bezprostrednej blízkosti a zostatok predplateného Mýta postačuje k prejdeniu Vymedzených úsekov ciest s najvyššou Sadzbou mýta najmenej v dĺžke 150 (stopäťdesiat) km. Tento limit musí byť parametricky modifikovateľný.
       3. Minimálny interval periodického odosielania dát.   
          Minimálny interval periodického odosielania dát, ktorý nesmie prekročiť 1 (jednu) minútu. Minimálny interval periodického odosielania dát sa použije na výslovnú požiadavku Objednávateľa a môže sa týkať iba vybraného okruhu vozidiel. Vybraný okruh vozidiel sa obmedzuje na 1 200 (tisícdvesto) unikátnych EČV.
  5. Dodávateľ podľa podmienky TP5.18 musí zabezpečiť zber polohových dát z OBU na spracovanie Mýtnych deklarácií v časovom intervale maximálne 5 (piatich) sekúnd. To znamená, že časová granularita polohových dát odosielaných Dodávateľom do EMS podľa bodu TP5.31 nesmie byť väčšia ako 5 (päť) sekúnd.
  6. Dodávateľ musí zabezpečiť prednostné spracovanie polohových dát z OBU do Mýtnych deklarácií, ak sa vozidlo priblíži k štátnej hranici a po jej prekročení. Povinnosťou Dodávateľa je na tento účel zabezpečiť pre OBU služby dátového roamingu u telefónnych operátorov v okolitých krajinách, t. j. vo všetkých krajinách, s ktorými má Slovenská republika spoločnú hranicu.
  7. Dodávateľ vykonáva aktualizáciu prevádzkových dát, firmvéru a/alebo Softvéru na diaľku, kedykoľvek je taká aktualizácia nutná.
  8. Dodávateľ musí zabezpečiť nevratné zablokovanie funkcie OBU v prípade straty, zneužitia, pri neoprávnenej manipulácii, poškodení, zničení a odovzdaní k ekologickej likvidácii.
  9. Dodávateľ musí zabezpečiť dočasné odvolateľné zablokovanie funkcie OBU pri jej dlhodobom nepoužívaní.
  10. Dodávateľ musí zabezpečiť odoslanie výstrahy vodičovi na HMI OBU, ak došlo k zablokovaniu účtu OBU.
  11. Dodávateľ musí zabezpečiť odoslanie výstrahy vodičovi o nízkom zostatku predplateného Mýta, ak sú dosiahnuté stanovené limity.
  12. Dodávateľ v rámci Prevádzky OBU zabezpečuje aj tieto funkcie / činnosti:
      + 1. Zabezpečená komunikácia medzi OBU a centrom spracovania dát Dodávateľa (centrálne OBU proxy).
        2. Zisťovanie polohy vozidla na Vymedzených úsekoch ciest.
        3. Zisťovanie aktuálneho času jazdy po Vymedzenom úseku cesty.
        4. Zisťovanie pevných a premenných dát vozidla z OBU.
        5. Spracovanie dát z OBU do formy Mýtnych deklarácií pre EMS Objednávateľa.
        6. Prenos údajov o zmene zostatku predplateného Mýta pre informovanie vodiča cez HMI OBU.
        7. Monitoring a logovanie prevádzkového stavu OBU, riešenie zistených problémov.
        8. Odoslanie výstrahy vodičovi o nízkom kreditnom zostatku v Režime predplateného mýta do OBU.
        9. Odoslanie výstrahy vodičovi o dočasnom zablokovaní účtu OBU.
        10. Odoslanie povelu k nevratnému zablokovaniu OBU a signalizácie o zablokovaní OBU.
        11. Odoslanie aktualizácie Softvéru OBU.
        12. Vedenie evidencie o prevádzkovom stave OBU a o vykonaných a plánovaných aktualizáciách prevádzkových dát, a/alebo Softvéru jednotlivých OBU. Poskytovanie štatistík o stave OBU a priebehu ich aktualizácie Objednávateľovi.

### Logistika OBU

* 1. Povinnosťou Dodávateľa je v rámci ceny za Službu Logistika OBU priebežne dodávať do distribučnej siete nové OBU na doplnenie zásob OBU v logistickom reťazci tak, aby boli trvalo dosahované stanovené hodnoty KPI a SLA. OBU nachádzajúce sa v logistickom reťazci zostávajú majetkom Dodávateľa. Uvedené povinnosti Dodávateľa sa vzťahujú aj k distribúcii OBU zabezpečovanej Objednávateľom v prevádzkarňach podľa čl. 6.5 vyššie.
  2. Dodávateľ musí zabezpečiť poskytovanie a trvalú dostupnosť OBU užívateľom Vymedzených úsekov ciest.
  3. Dodávateľ poskytuje OBU Zákazníkom po zložení zábezpeky; nebude im ich predávať ani prenajímať. Dodávateľ je oprávnený za poskytnutie OBU vybrať od Zákazníka vratnú zábezpeku v sume neprevyšujúcej obstarávaciu cenu OBU, maximálne však 80 (osemdesiat) Eur bez DPH.
  4. Dodávateľ zabezpečuje spätný odber vrátených OBU od Zákazníkov, ich kontrolu, vyčistenie, doplnenie spotrebných materiálov, dobitie batérie, zabalenie a zaradenie do disponibilných zásob OBU v logistickom reťazci.
  5. Dodávateľ poskytuje OBU Platiteľom mýta prostredníctvom:
     + 1. Zákazníckych miest,
       2. Objednávateľa,
       3. voliteľne tiež poštovou alebo kuriérskou službou.
  6. Dodávateľ musí zabezpečiť dostupnosť OBU najmenej v nasledujúcich vyhotoveniach:
     + 1. OBU umožňujúce rýchle a jednoduché použitie vo vozidle bez nutnosti pevnej montáže,
       2. OBU určené pre pevnú montáž vo vozidle,
       3. OBU s vonkajšou anténou určené pre pevnú montáž vo vozidle s pokovenými sklami.
  7. Dodávateľ zabezpečuje v rámci Logistiky OBU aj tieto Služby:
     + 1. Priestorové zabezpečenie skladového hospodárstva OBU na Zákazníckych miestach a v centrálnych skladoch.
       2. Vedenie skladového hospodárstva vrátane skladovej evidencie a riadenie zásob OBU.
       3. Preprava OBU medzi Zákazníckymi miestami, prevádzkarňami Objednávateľa podľa zoznamu v čl. 6.5 vyššie a centrálnymi skladmi.
       4. Príprava nových OBU na uvedenie do obehu.
       5. Odovzdávanie OBU Platiteľom mýta.
       6. Personalizácia OBU v nadväznosti na uzatváranie Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest a Registráciu vozidla.
       7. De-personalizáciu OBU v nadväznosti na ukončenie Zmluvy o užívaní Vymedzených úsekov ciest a platnosti Registrácie vozidla.
       8. Zablokovanie OBU, ak dôjde k strate, poškodeniu, odcudzeniu, alebo inému zneužitiu OBU.
       9. Opravy OBU.
       10. Spätný odber nepotrebných OBU od používateľov a zabezpečenie ekologickej likvidácie OBU ako nebezpečného odpadu.
  8. Dodávateľ zavedie, prevádzkuje a udržiava informačný systém pre riadenie logistiky, plánovania a evidencie skladových zásob OBU, evidencie skladových operácií. Údaje logistiky Dodávateľ spracováva v centrálnej databáze zabezpečeným spôsobom.
  9. Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi Denne výpisy stavov zásob OBU na Zákazníckych miestach a centrálnych skladoch, vrátane rozlíšenia ich stavu (v zmysle pripravenosti na použitie) k 6:00 hod. a výkaz Denných obratov zásob OBU.
  10. Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi Denne štatistické výkazy OBU v elektronickej forme vhodnej pre import dát do analytického dátového skladu Objednávateľa, pričom štatistické výkazy budú zahŕňať minimálne:
      + 1. výkazy stavu a obratu zásob OBU na jednotlivých skladoch Logistiky OBU vrátane Zákazníckych miest a  prevádzkarní Objednávateľa podľa čl. podľa čl. 6.5 vyššie, v rozlíšení podľa stavu životného cyklu OBU,
        2. výkazy o počtu OBU užívaných Platiteľmi mýta, v členení podľa
           1. režimu úhrady Mýta (Pre-pay, Post-pay),
           2. krajiny registrácie vozidla,
           3. dátumu prvého uvedenia OBU do prevádzky,
           4. dátumu poslednej výmeny akumulátorovej batérie OBU,
           5. dátumu poslednej výmeny príslušenstva OBU.
  11. Dodávateľ musí zabezpečiť priebežnú a trvalú dostupnosť OBU na Zákazníckych miestach pre užívateľov Vymedzených úsekov ciest. Dodávateľ musí zabezpečiť také riadenie dodávateľského reťazca, skladovacie a dopravné kapacity, aby túto podmienku nepretržite plnil.
  12. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby zásoba OBU na Zákazníckom mieste nepoklesla pod stanovenú minimálnu hranicu.
  13. Minimálna hranica disponibilných zásob OBU na konkrétnom Zákazníckom mieste sa pre prvých 6 (šesť) Mesiacov Fázy 2 – Prevádzka stanoví výpočtom podľa vzorca 12 × *p* × *h*, kde *p* je počet priečinkov na Zákazníckom mieste a *h* je počet hodín otváracej doby Zákazníckeho miesta. Minimálny stav zásob sa sleduje Denne vždy k 6:00 hod. (ráno) lokálne platného času.
  14. Minimálna hranica disponibilných zásob OBU na jednotlivých Zákazníckych miestach môže byť po dohode s Objednávateľom revidovaná po uplynutí 6 (šiestich) Mesiacov od začatia Fázy 2 – Prevádzka podľa priemernej skutočnej potreby.
  15. V prípade, ak počet OBU na Zákazníckom mieste klesne pod minimálnu úroveň zásob, je povinnosťou Dodávateľa doplniť zásobu OBU na Zákazníckom mieste tak, aby minimálna hranica zásob OBU v nasledujúcom Dni bola opäť dodržaná.
  16. Stav zásob OBU na žiadnom zo Zákazníckych miest nesmie nikdy klesnúť na 0 (nulu).
  17. Medzi disponibilné zásoby OBU na Zákazníckom mieste nemožno započítať:
      + 1. chybné a/alebo poškodené OBU,
        2. OBU, pri ktorých uplynulo viac ako 24 (dvadsaťštyri) mesiacov od poslednej výmeny akumulátorovej batérie,
        3. OBU, pri ktorých uplynulo viac ako 60 (šesťdesiat) mesiacov od Dňa prvého uvedenia OBU do prevádzky.
  18. Dodávateľ musí zabezpečiť, aby OBU pripravené na poskytnutie Platiteľom mýta boli vyčistené, kompletné, vrátane všetkého príslušenstva a inštalačnej sady, návodu na použitie v Jazykoch skupiny 2, vyhlásenia o zhode a zabalené v distribučnom obale.
  19. Dodávateľ musí zabezpečiť, aby OBU pripravené na poskytnutie Platiteľom mýta boli vybavené aktuálnou verziou Softvéru, firmvéru a boli nakonfigurované pre ich okamžité použitie na účely Služieb.
  20. Dodávateľ musí zabezpečiť, aby OBU pripravené na Zákazníckych miestach na poskytnutie Platiteľom mýta mali nabitú akumulátorovú batériu, ak je akumulátorová batéria ich súčasťou, a to najmenej na 80 (osemdesiat) % nominálnej kapacity akumulátorovej batérie.
  21. Dodávateľ je povinný zabezpečiť Platiteľovi mýta bezplatnú výmenu akumulátorovej batérie za novú, ak je OBU batériou vybavená, a to po uplynutí 24 (dvadsaťštyri) mesiacov od uvedenia OBU do prevádzky alebo od poslednej výmeny akumulátorovej batérie. Ak Platiteľ mýta neposkytne Dodávateľovi súčinnosť spočívajúcu v predložení OBU Dodávateľovi na výmenu batérie, Dodávateľ splní svoju povinnosť tým, že preukáže skutočnosť, že Platiteľa mýta najmenej 2 (dva) krát opakovane márne na výmenu batérie vyzýval. Bez ohľadu na vyššie uvedené môže Platiteľ mýta uplatniť u Dodávateľa nárok na výmenu akumulátorovej batérie v OBU i neskôr po obdŕžaní výzvy.
  22. Dodávateľ je povinný Platiteľovi mýta na jeho žiadosť vymeniť opotrebované súčasti príslušenstva OBU, ako sú fixačné materiály, prísavky, držiaky, káble, a pod. za nové. Dodávateľ je povinný poskytnúť nové príslušenstvo Platiteľovi mýta po uplynutí 24 mesiacov od uvedenia OBU do prevádzky alebo od poslednej výmeny príslušenstva OBU bezodplatne.
  23. Dodávateľ je povinný Platiteľovi mýta na jeho žiadosť bezodplatne vymeniť OBU so všetkým príslušenstvom za novú po uplynutí 60 (šesťdesiat) mesiacov od Dňa prvého uvedenia OBU do prevádzky.

# Meranie kvality a výkonnosti Služieb

## KPI, SLA a bodové hodnotenie

### Meranie KPI a vyhodnotenie SLA

1. Kvalita a výkonnosť Služieb poskytovaných Dodávateľom sa hodnotí prostredníctvom KPI definovaných nižšie.
2. Povinnosťou Dodávateľa je poskytovať Služby v predpísanej kvalite, ktorá je vyjadrená v jednotlivých ukazovateľoch kvality a výkonnosti KPI.
3. Parametre KPI S.1 až S.8 sa týkajú Služieb poskytovaných Dodávateľom na základe Zmluvy.
4. Parametre KPI vyhodnocuje Supervízor na základe dát a podkladov získaných z databázy Služieb, údajov odovzdaných Dodávateľom do dátového skladu (DWH) Objednávateľa a deklarovaných Dodávateľom v Mesačnom výkaze KPI a SLA podľa bodu P3.42 písm. b).

### Úloha Supervízora

1. Úlohu Supervízora vykonáva Objednávateľ alebo ním poverená osoba. Úlohou Supervízora je:
2. periodická kontrola a nezávislé zisťovanie hodnoty KPI, ako sú vymedzené v tejto časti Súťažných podkladov,
3. vyhodnotenie plnenia predpísaných hodnôt parametrov Služieb poskytovaných Dodávateľom (SLA),
4. spracovanie pravidelných Mesačných správ o plnení KPI a SLA pre Objednávateľa a Dodávateľa.
5. Dodávateľ je povinný poskytovať primeranú súčinnosť v súvislosti s overením kvality a výkonnosti Služieb poskytovaných Dodávateľom.
6. Supervízor bude mať nasledujúce práva a povinnosti:
7. právo byť oboznámený so všetkými informáciami týkajúcimi sa poskytovania Služieb poskytovaných Dodávateľom;
8. právo požadovať a prijímať od Dodávateľa dáta, výsledky spracovania dát a ďalšie informácie spracovávané prostredníctvom Služieb vrátane systémových, databázových a aplikačných logov z infraštruktúry Služieb;
9. právo prístupu do objektov Dodávateľa na účely výkonu kontrolnej činnosti;
10. povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s poskytovaním Služieb dozvedel, okrem tých, ktoré sú verejne dostupné (pričom, ak je Supervízorom Objednávateľ, platí úprava o mlčanlivosti uvedená v Zmluve);
11. povinnosť chrániť pred neoprávneným použitím všetky informácie, ktoré obdržal v súvislosti s plnením svojich povinností od Dodávateľa, a to bez ohľadu na formu, v ktorej takéto informácie obdržal;
12. povinnosť predkladať Objednávateľovi pravidelné správy o výkone kontrolnej činnosti a svojich zisteniach.
13. Dodávateľ má právo byť prítomný pri vykonávaní kontrol Supervízorom, ktorý musí prítomnosť poverených pracovníkov Dodávateľa pri výkone kontroly umožniť.

### Bodové hodnotenie

1. Nedodržanie predpísaných hodnôt SLA bude Objednávateľ hodnotiť pridelením sankčných bodov podľa kritérií uvedených v definícii jednotlivých SLA. Sankčné body sa použijú na účely výpočtu zmluvnej pokuty podľa Zmluvy. Jeden sankčný bod je ekvivalentný zmluvnej pokute v sume 4.000 (štyritisíc) eur.
2. Opakované nedodržanie hodnoty SLA rovnakého KPI v 2 (dvoch) po sebe nasledujúcich Mesiacoch sa hodnotí počnúc druhým Mesiacom dvojnásobným počtom bodov.
3. Opakované nedodržanie hodnoty SLA rovnakého KPI v 3 (troch) po sebe nasledujúcich Mesiacoch je považované za podstatné porušenie Zmluvy.

## Definícia parametrov KPI a predpísanej úrovne SLA

### Dostupnosť kanálov Zákazníckych služieb S.1 – Zákaznícke miesta

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.1** |
| *Názov KPI* | Dostupnosť kanálov Zákazníckych služieb - Zákaznícke miesta |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Meria sa čas v minútach, počas ktorých neboli Zákaznícke miesta plne funkčné a neboli schopné bezchybne poskytovať Zákaznícke služby v sledovanom období *m*, ktorým je Mesiac.  Plánované odstávky a výluky prevádzky Zákazníckych miest sa nezapočítavajú. Plánované odstávky a výluky Dodávateľ a Objednávateľ vopred prerokuje na Kontrolnom dni podľa čl. 3.1.2, v súrnom prípade je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená zvolať rokovanie mimoriadneho Kontrolného dňa.  Výpadky zapríčinené objektívnymi okolnosťami, ktoré Dodávateľ pri vynaložení primeraného úsilia nemohol odvrátiť, sa do hodnoty S.1 nezapočítavajú.  Hodnotí sa oddelene pre jednotlivé kategórie Zákazníckych miest, ktorými sú:   1. Distribučné miesta, S.1.1 2. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch, S.1.2   Hodnotenie sa vykonáva osobitne pre každé jednotlivé Zákaznícke miesto.  Hodnotenie sa vykonáva na základe vyhodnotenia informácií z viacerých zdrojov, konkrétne:   1. záznamov o prevádzkových incidentoch a ich odstraňovaní (denník Help-desku) 2. systémové logy a prevádzkové denníky 3. automatizované systémy monitorovania stavu a prevádzky technológií |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb odovzdanej Dodávateľom a na základe vlastných zisťovaní. |
| *Predpísaná hodnota SLA* | 1. Distribučné miesta:  S.1.1 prípustný kumulatívny výpadok 60 (šesťdesiat) minút / miesto Mesačne 2. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch:  S.1.2 prípustný kumulatívny výpadok 30 (tridsať) minút / miesto Mesačne |
| *Sankcie* | 1. Distribučné miesta: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 0,5 (pol) sankčného bodu za každých začatých 60 (šesťdesiat) minút výpadku nad dovolený časový rámec 2. Distribučné miesta pri hraničných priechodoch: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 30 (tridsať) minút výpadku nad dovolený časový rámec |

### Dostupnosť kanálov Zákazníckych služieb S.2 – Call-centrum, zákaznícky informačný portál, mobilné aplikácie

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.2** |
| *Názov KPI* | Dostupnosť kanálov Zákazníckych služieb – Call-centrum, zákaznícky informačný portál, mobilné aplikácie |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Podiel súčtu minút, počas ktorých boli dostupné jednotlivé kanály Zákazníckych služieb k celkovému počtu minút za obdobie *m*  kde:  … celkový počet minút za obdobie *m,* pričom celková plánovaná doba trvania technologických odstávok, ktorá boli vopred schválené Kontrolným dňom sa do hodnoty *h*0 nepočíta  … súčet minút, počas ktorých bola čiastková Zákaznícka služba v období *m* plne funkčná a bezchybne podporovala príslušné procesy vybavovania požiadaviek Zákazníkov  Plánované odstávky a výluky prevádzky kanálov Zákazníckych služieb sa nezapočítavajú. Plánované odstávky Dodávateľ a Objednávateľ vopred prerokuje na Kontrolnom dni podľa čl. 3.1.2, v súrnom prípade je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená zvolať rokovanie mimoriadneho Kontrolného dňa.  Hodnotí sa oddelene pre jednotlivé kanály Zákazníckych služieb, ktorými sú:   1. Call-centrum telefonickej podpory 2. Zákaznícky informačný portál – verejná zóna 3. Zákaznícky informačný portál – zabezpečená zóna Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta 4. Mobilná aplikácia – verejná zóna 5. Mobilná aplikácia – zabezpečená zóna Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta 6. Zákaznícky informačný portál – zabezpečená zóna poskytovania dopravných dát a štatistík pre odbornú verejnosť   Hodnotenie sa vykonáva na základe vyhodnotenia informácií z viacerých zdrojov, konkrétne:   * záznamov o prevádzkových incidentoch a ich odstraňovaní (denník Help-desku) * systémové logy a prevádzkové denníky * automatizované systémy monitorovania stavu a prevádzky technológií |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb poskytovaných Dodávateľom odovzdanej Dodávateľom a na základe vlastných zisťovaní |
| *Predpísaná hodnota SLA* | 1. Call-centrum telefonickej podpory: požadovaná dostupnosť 99,86 (deväťdesiatdeväť celých osemdesiatšesť stotín) %, t.j. prípustný kumulatívny výpadok 60 (šesťdesiat) minút Mesačne 2. Zákaznícky informačný portál – verejná zóna: požadovaná dostupnosť 99,44 (deväťdesiatdeväť celých štyridsaťštyri stotín) %, t.j. prípustný kumulatívny výpadok 240 (dvestoštyridsať) minút Mesačne 3. Zákaznícky informačný portál – zabezpečená zóna Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta: požadovaná dostupnosť 99,44 (deväťdesiatdeväť celých štyridsaťštyri stotín) %, t.j. prípustný kumulatívny výpadok 240 (dvestoštyridsať) minút Mesačne 4. Mobilná aplikácia – verejná zóna: požadovaná dostupnosť 99,44 (deväťdesiatdeväť celých štyridsaťštyri stotín) %, t.j. prípustný kumulatívny výpadok 240 (dvestoštyridsať) minút Mesačne 5. Mobilná aplikácia – zabezpečená zóna Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta: požadovaná dostupnosť 99,86 (deväťdesiatdeväť celých osemdesiatšesť stotín) %, t.j. Prípustný kumulatívny výpadok 60 (šesťdesiat) minút Mesačne 6. Zákaznícky informačný portál – zabezpečená zóna poskytovania dopravných dát a štatistík pre odbornú verejnosť: požadovaná dostupnosť 96,67 (deväťdesiatšesť celých šesťdesiatsedem stotín) %, t.j. prípustný kumulatívny výpadok 24 (dvadsaťštyri) hodín Mesačne |
| *Sankcie* | 1. Call-centrum telefonickej podpory: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 15 (pätnásť) minút výpadku nad dovolený časový rámec 2. Zákaznícky informačný portál – verejná zóna: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 60 (šesťdesiat) minút výpadku nad dovolený časový rámec 3. Zákaznícky informačný portál – zabezpečená zóna Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden)  sankčný bod za každých začatých 60 (šesťdesiat) minút výpadku nad dovolený časový rámec 4. Mobilná aplikácia – verejná zóna: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 60 (šesťdesiat) minút výpadku nad dovolený časový rámec 5. Mobilná aplikácia – zabezpečená zóna Zákazníckej samoobsluhy pre Platiteľov mýta: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 60 (šesťdesiat) minút výpadku nad dovolený časový rámec 6. Zákaznícky informačný portál – zabezpečená zóna poskytovania dopravných dát a štatistík pre odbornú verejnosť: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 8 (osem) hodín výpadku nad dovolený časový rámec |

### Odozva Call centra S.3

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.3** |
| *Názov KPI* | Odozva Call centra |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Podiel počtu telefónnych hovorov, ktoré začali byť vybavované[[3]](#footnote-4) v stanovenom časovom limite, k celkovému počtu prichádzajúcich hovorov, za obdobie *m*  kde:  … celkový počet prichádzajúcich hovorov za obdobie *m*  … celkový počet hovorov za obdobie *m*, ktoré začali byť vybavované do 15 (pätnástich) sekúnd od príchodu hovoru  Hodnotenie sa vykonáva na základe vyhodnotenia informácií z viacerých zdrojov, konkrétne:   * záznamov o prevádzkových incidentoch a ich odstraňovaniu (denník Help-desku) * systémové logy a prevádzkové denníky * automatizované systémy monitorovania stavu a prevádzky technológií |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb poskytovaných Dodávateľom odovzdanej Dodávateľom a na základe vlastných zisťovaní |
| *Predpísaná hodnota SLA* | Vybavovanie hovorov sa musí začať do 15 (pätnástich) sekúnd pre 80 (osemdesiat) % prichádzajúcich hovorov |
| *Sankcie* | Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každý začatý percentuálny bod, o ktorý bola skutočná hodnota parametra nižšia ako predpísaná. |

### Dostupnosť Palubných jednotiek S.4

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.4** |
| *Názov KPI* | Dostupnosť Palubných jednotiek |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Na žiadnom Zákazníckom mieste nesmie v sledovanom období *m* klesnúť zásoba funkčných Palubných jednotiek na 0 (nulu). |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb poskytovaných Dodávateľom a odovzdanej Dodávateľom a na základe vlastných zisťovaní |
| *Predpísaná hodnota SLA* | Disponibilná zásoba funkčných OBU nesmie na žiadnom zo Zákazníckych miest nikdy klesnúť na 0 (nulu). |
| *Sankcie* | Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelia 2 (dva) sankčné body za každý začatý Deň a Zákaznícke miesto, kde nebola predpísaná hodnota dodržaná. |

### Chybovosť Palubných jednotiek S.5

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.5** |
| *Názov KPI* | Chybovosť Palubných jednotiek |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Podiel počtu Palubných jednotiek, u ktorých sa vyskytla porucha alebo chyba v priebehu sledovaného obdobia *m*, k celkovému počtu Palubných jednotiek v prevádzke ku koncu sledovaného obdobia *m*.  kde:  … celkový počet Palubných jednotiek v prevádzke na konci sledovaného obdobia *m*  … počet Palubných jednotiek, u ktorých sa vyskytla porucha alebo chyba vyžadujúca servisný zásah (na diaľku alebo na mieste) alebo výmenu Palubnej jednotky počas sledovaného obdobia *m* |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb poskytovaných Dodávateľom a odovzdanej Dodávateľom, analýzy dát odovzdaných Dodávateľom do databázy EMS a na základe vlastných zisťovaní |
| *Predpísaná hodnota SLA* | Maximálna prípustná hodnota *ErOBU* je 0,1 (jedna desatina) % |
| *Sankcie* | Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každú začatú desatinu percentuálneho bodu, o ktorý je predpísaná hodnota prekročená. |

### Údržba Palubných jednotiek S.6

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.6** |
| *Názov KPI* | Údržba Palubných jednotiek |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Dodávateľ je povinný po uplynutí 2 (dvoch) rokov vymieňať akumulátorové batérie za nové (ak sú OBU akumulátorom vybavené) a prípadne aj opotrebované príslušenstvo OBU.  Podiel počtu Palubných jednotiek, pri ktorých uplynula 24 (dvadsaťštyri) mesačná doba prevádzkovania v priebehu sledovaného obdobia *m* a pri ktorých došlo k výmene akumulátorovej batérie a príslušenstva alebo márnemu odoslaniu výzvy Prevádzkovateľovi vozidla na poskytnutie súčinnosti pri výmene Palubnej jednotky k celkovému počtu Palubných jednotiek, pri ktorých uplynula 24 (dvadsaťštyri) mesačná doba prevádzkovania v priebehu sledovaného obdobia *m*.  kde:  … celkový počet Palubných jednotiek, pri ktorých uplynula 24 (dvadsaťštyri) mesačná doba prevádzkovania v priebehu sledovaného obdobia *m* a pri ktorých došlo k výmene akumulátorovej batérie a príslušenstva alebo márnemu odoslaniu výzvy Prevádzkovateľovi vozidla na poskytnutie súčinnosti pri výmene Palubnej jednotky  … počet Palubných jednotiek, pri ktorých uplynula 24 (dvadsaťštyri) mesačná doba prevádzkovania v priebehu sledovaného obdobia *m*. |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb poskytovaných Dodávateľom a odovzdanej Dodávateľom a na základe vlastných zisťovaní.  Ukazovateľ S.6 sa nebude uplatňovať v prípade, ak použitý typ OBU nebude vybavený akumulátorovou batériou. |
| *Predpísaná hodnota SLA* | Minimálna prípustná hodnota *UOBU* je 99 (deväťdesiatdeväť) % |
| *Sankcie* | Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každý začatý percentuálny bod, o ktorý je hodnota *UOBU* nižšia ako predpísaná. |

### Odovzdávanie Mýtnych deklarácií S.7

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.7** |
| *Názov KPI* | Odovzdávanie Mýtnych deklarácií |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Podiel počtu Mýtnych deklarácií, ktoré Dodávateľ doručil na spracovanie do EMS v stanovenom časovom limite a ktoré boli bezchybne spracované do formy ocenených Mýtnych transakcií k celkovému počtu Mýtnych deklarácií, ktorý mal byť v danom období *m* riadne spracovaný. Časový limit a periodicitu určuje Zmluva v súlade s Návrhom na plnenie kritéria č. 2 Dodávateľom, tolerancia je max +5 (plus päť) minút po uplynutí danej periódy.  kde:  … celkový počet Mýtnych deklarácií prislúchajúcich do obdobia *m*  … počet včas doručených a bezchybne spracovaných Mýtnych deklarácií prislúchajúcich do obdobia *m*  Hodnotenie sa vykonáva na základe vyhodnotenia informácií z databázy EMS. |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe stavového výpisu spracovania Mýtnych deklarácií. |
| *Predpísaná hodnota SLA* | *RTD* nesmie prekročiť 0,2 (dve desatiny) % |
| *Sankcie* | Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každú začatú desatinu percentuálneho bodu, o ktorý bola skutočná hodnota parametra vyššia ako predpísaná. |

### Riešenie chýb a porúch Služieb S.8

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.8** |
| *Názov KPI* | Riešenie chýb a porúch Služieb |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Hodnotí sa dodržanie časových limitov na odstránenie chýb a porúch Služieb oznámených Dodávateľovi Objednávateľom. Meria sa čas v minútach od nahlásenia incidentu Dodávateľovi, počas ktorých boli jednotlivé incidenty a problémy riešené a vyriešené v sledovanom období *m*, ktorým je Mesiac.  Hodnotí sa oddelene pre jednotlivé kategórie závažnosti incidentov:   1. Kritické chyby / poruchy, ktoré zapríčiňujú nedostupnosť Služieb ako celku, S.8.1 2. Závažné chyby / poruchy, ktoré zapríčiňujú nedostupnosť jedného alebo viacerých Komponentov Služieb alebo obmedzenie výkonnosti Služieb, S.8.2 3. Ostatné chyby, S.8.3   Hodnotenie sa vykonáva osobitne pre každé jednotlivé kategórie závažnosti incidentov.  Hodnotenie sa vykonáva na základe vyhodnotenia informácií z viacerých zdrojov, konkrétne:   1. záznamov o prevádzkových incidentoch a ich odstraňovaní (denník Help-desku) 2. systémové logy a prevádzkové denníky 3. automatizované systémy monitorovania stavu a prevádzky technológií |
| *Podmienky* | Vyhodnotenie uskutočňuje Supervízor na základe prevádzkovej Dokumentácie Služieb poskytovaných Dodávateľom odovzdanej Dodávateľom a na základe vlastných zisťovaní. |
| *Predpísaná hodnota SLA* | 1. Kritické chyby / poruchy:  S.8.1 časový limit odstránenia Kritickej chyby / poruchy je najviac 4 (štyri) hodiny od oznámenia Objednávateľom, 2. Závažné chyby / poruchy:  S.8.2 časový limit odstránenia Závažnej chyby / poruchy je najviac 8 (osem) hodín od oznámenia Objednávateľom, 3. Ostatné chyby / poruchy:  S.8.3 časový limit odstránenia Ostatnej chyby / poruchy je najviac 36 (tridsaťšesť) hodín od oznámenia Objednávateľom. |
| *Sankcie* | 1. Kritické chyby / poruchy: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 5 (päť) sankčných bodov za každých začatých 15 (pätnásť) minút prekročenia stanoveného limitu 2. Závažné chyby / poruchy: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 30 (tridsať) minút prekročenia stanoveného limitu 3. Ostatné chyby / poruchy: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa pridelí 0,5 (pol) sankčného bodu za každých začatých 60 (šesťdesiat) minút prekročenia stanoveného limitu |

### Podiel oneskorených polohových dát S.9

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.9** |
| *Názov KPI* | Podiel oneskorených polohových dát |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Vyhodnocuje sa podiel oneskorených polohových dát na celkovom počte odovzdávaných polohových dát vo forme Mýtnych deklarácií. Oneskorením sa rozumie časový interval *Δt* ktorý uplynul od prejazdu vozidla určitým bodom zaznamenaným Palubnou jednotkou v čase *t1* a okamihom doručenia Mýtnej deklarácie *t2* na on-line rozhranie EMS na spracovanie dát Objednávateľom.  Hodnotí sa oddelene pre rôzne limitné hodnoty *Δt.*  kde:  … počet oneskorene deklarovaných dátových elementov polohových dát, u ktorých platí podmienka *Δt* > *TL* za mesačné obdobie *m*  … počet všetkých deklarovaných dátových elementov polohových dát za mesačné obdobie *m*  … podiel oneskorených polohových dát za obdobie *m* |
| *Podmienky* | Meranie sa uskutočňuje na základe dát, spracovaných v EMS a uložených v DWH. |
| *Predpísaná hodnota SLA* | * + - 1. V časovom limite *TL1* = 30 (tridsať) minút musí byť 90 (deväťdesiat) % dátových elementov polohových dát doručených na spracovanie v EMS.       2. V časovom limite *TL1* = 120 (stodvadsať) hodín musí byť 95 (deväťdesiat) % dátových elementov polohových dát doručených na spracovanie v EMS. |
| *Sankcie* | 1. Časový limit *TL1*: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa pridelí 1 sankčný bod za každý začatý percentuálny bod, o ktorý bola skutočná hodnota parametra S.9 nižšia ako predpísaná. 2. Časový limit *TL2*: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa pridelí 1 sankčný bod za každý začatý percentuálny bod, o ktorý bola skutočná hodnota parametra S.9 nižšia ako predpísaná. |

### Správnosť Mýtnych deklarácií S.10

|  |  |
| --- | --- |
| *Ukazovateľ KPI* | **S.10** |
| *Názov KPI* | Správnosť Mýtnych deklarácií |
| *Perióda hodnotenia* | Mesačne |
| *Hodnotí* | Supervízor |
| *Definícia* | Vyhodnocuje sa správnosť údajov odovzdávaných vo forme Mýtnych deklarácií. Denne sa hodnotí podiel počtu správne deklarovaných polohových dát (dátových elementov obsahujúcich priestorové súradnice jedného bodu, kde sa vozidlo nachádzalo) k celkovému počtu deklarovaných polohových dát, vzťahujúcich sa k referenčnej jazde *i*-tého vozidla (za obdobie *d*). Posúdenie správnosti deklarácie polohových dát sa vykonáva na základe vyšetrovania korelácie medzi dátami zaznamenanými nezávislým referenčným zariadením, zaznamenávajúcim čas a polohu vozidla. Ak existuje približná zhoda medzi polohou vozidla a časom prejazdu deklarovanými v dátovom elemente Mýtnej deklarácie a referenčne zaznamenanou dráhou jazdy vozidla, považuje sa dátový element za správny. Tolerancia pri posudzovaní zhody je +/- 75 (sedemdesiatpäť) m a +/- 5 (päť) sekúnd.  kde:  … počet správne deklarovaných dátových elementov polohových dát *i*-tého vozidla za denné obdobie *d*  … počet všetkých deklarovaných dátových elementov polohových dát *i*-tého vozidla za denné obdobie *d*  … správnosť deklarovania polohových dát *i*-tého vozidla za obdobie *d*  Na základe všetkých zistených denných hodnôt správnosti deklarovania polohových dát *ap* sa stanoví priemerná mesačná hodnota správnosti Mýtnych deklarácií:  kde:  *I* … počet referenčných vozidiel, ktoré vykonali cestu po VÚC počas dňa *d*  *D* … počet kalendárnych Dní v Mesiaci *m* |
| *Podmienky* | Meranie sa uskutočňuje nezávisle na technológii Služieb s pomocou záznamových zariadení času a polohy, inštalovaných v referenčných vozidlách.  Výberová vzorka referenčných vozidiel, pomocou ktorých sa vykonáva zisťovanie ukazovateľa Správnosti Mýtnych deklarácií nie je vopred Dodávateľovi známa.  Za správne deklarované dátové elementy Mýtnej deklarácie sú považované tie elementy, ktoré spĺňajú tolerančné medze +/- 75 (sedemdesiatpäť) m a +/- 5 (päť) sekúnd oproti polohe skutočne prejazdenému bodu VÚC a času jeho prejazdu. |
| *Predpísaná hodnota SLA* | Minimálna hodnota správnosti Mýtnych deklarácií je 96,0 (deväťdesiatšesť celých nula) %. |
| *Sankcie* | Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa pridelí 1 sankčný bod za každých začatých päť desatín percentuálneho bodu, o ktoré bola skutočná hodnota parametra S.10 nižšia ako predpísaná. |

# Minimálny predpísaný obsah Záväzného návrhu technického riešenia Služieb

Uchádzač spracuje a vo svojej ponuke predloží Záväzný návrh technického riešenia Služieb.

Záväzný návrh technického riešenia Služieb bude obsahovať minimálne nižšie uvedené časti:

1. **Plán riadenia projektu, metodika a zabezpečenie kvality v priebehu Fázy 1 – Príprava**

Uchádzač opíše organizačnú štruktúru realizačných tímov počas Fázy 1 – Príprava, používanú metodiku riadenia implementácie počítačových technológií, metodiku zabezpečenia kvality, riziká a závislosti úspešného zabezpečenia Služieb, podľa medzinárodných štandardov riadenia projektov v odbore informačných technológií.

1. **Súčinnosť Objednávateľa**

Uchádzač opíše požiadavky na súčinnosť Objednávateľa počas Fázy 1 – Príprava, najmä nároky na personálne kapacity, informácie a dáta, ktoré majú byť migrované do databázy Služieb pred začatím Fázy 2 – Prevádzka, požiadavky na systémovú integráciu Služieb do prostredí Objednávateľa, vrátane technických požiadaviek na rozhrania EMS na strane Objednávateľa. Osobitnú pozornosť Uchádzač venuje otázke požadovanej súčinnosti Verejného obstarávateľa pri vykonaní Funkčného testu konceptu navrhovaného riešenia.

1. **Časový harmonogram**

Uchádzač spracuje podrobný časový harmonogram pre realizáciu Fázy 1 – Príprava a Skúšobnej prevádzky vo Fáze 2 – Prevádzka. Harmonogram bude obsahovať kľúčové míľniky, zoznam prác a úloh, ich vzájomné závislosti, termíny, lehoty a priradenie zodpovedných subjektov za ich vykonanie. Uchádzač spracuje podrobný časový harmonogram vykonania Funkčného testu konceptu navrhovaného riešenia.

1. **Ideový návrh prechodu Služieb do prevádzky**

Uchádzač spracuje ideový návrh úvodnej informačnej kampane, etapy Predregistrácie vozidiel, počiatočnej distribúcie OBU, migrácie dát a opíše prechod Služieb do produktívnej prevádzky.

1. **Organizácia a riadenie Služieb a zabezpečenie kvality vo Fáze 2 – Prevádzka**

Uchádzač opíše organizačnú štruktúru realizačných tímov vo Fáze 2 – Prevádzka, používanú metodiku riadenia poskytovania Služieb a metodiku zabezpečenia kvality Služieb.

1. **Zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti Služieb**

Uchádzač spracuje ideový návrh zabezpečenia kybernetickej bezpečnosti Služieb podľa Právneho poriadku a relevantných technických štandardov.

1. **Zabezpečenie ochrany osobných údajov v rámci Služieb**

Uchádzač spracuje ideový návrh zabezpečenia ochrany osobných údajov podľa Nariadenia GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov a iných relevantných právnych predpisov Právneho poriadku a technických štandardov.

1. **Zabezpečenie Zákazníckych služieb**

Uchádzač opíše, akým spôsobom technicky, organizačne, materiálne a personálne zabezpečí Zákaznícke služby v rozsahu požiadaviek na plnenie predmetu tejto zákazky a uvedie zoznam Zákazníckych miest s uvedením ich polohy a prevádzkovej (otváracej) doby pre Zákazníkov, ktoré v rámci plnenia Služieb ponúka zabezpečiť.

1. **Zabezpečenie Palubných jednotiek**

Uchádzač opíše technické riešenie Palubných jednotiek a uvedie, akými výrobnými kapacitami a materiálnou základňou pre výrobu OBU disponuje.

1. **Školenia a Dokumentácie**

Dodávateľ opíše zoznam a rozsah školení pre Pracovníkov Objednávateľa. Uchádzač uvedie zoznam Dokumentácie, ktorá bude predmetom plnenia Zmluvy, pričom tým nie je dotknutý jej predpísaný rozsah podľa Súťažných podkladov .

◼ *Koniec časti B1*

1. Každé zaregistrované vozidlo je vybavené OBU, pričom určitý podiel registrovaných vozidiel má zablokovanú OBU pre inaktivitu dlhšiu ako 6 mesiacov; zablokované OBU sa nepovažujú za „OBU v prevádzke“. [↑](#footnote-ref-2)
2. V zmysle ustanovenia bodu P5.38 [↑](#footnote-ref-3)
3. Vybavovaním sa rozumie dialóg s operátorom týkajúci sa konkrétnej veci volajúceho; to platí obdobne aj v prípade, že je na vybavenie požiadavky použitý robot s umelou inteligenciou. Úvodný dialóg s automatom (IVR), ktorého cieľom je presmerovať hovor na určitého operátora, sa za vybavovanie požiadavky Zákazníka na účely posúdenia splnenia časového limitu nepovažuje. [↑](#footnote-ref-4)