

PARAMETRE KVALITY POSKYTOVANIA EETS

PRÍLOHA Č.13 PREHLÁDU O OBLASTI EETS

PRÍLOHA Č.5 ZMLUVY O POSKYTOVANÍ EURÓPSKEJ SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO VÝBERU MÝTA

Tento dokument je prílohou Prehľadu o oblasti EETS.

Po uzatvorení Zmluvy EETS medzi Správcom výberu mýta a Poskytovateľom EETS sa stáva jej neoddeliteľnou prílohou č. 5.

Dokument	Vydanie / Verzia	Stav	Schválil, dňa
13_Parametre kvality poskytovania EETS_svk	28.07.2022 / 1.0	finálna verzia na zverejnenie	predstavenstvo, 19.07.2022
13_Parametre kvality poskytovania EETS_svk	18.07.2023 / 2.0	prvé prepracované znenie	predstavenstvo, 17.07.2023

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tento dokument upravuje požiadavky Správcu výberu mýta na kvalitu a výkonnosť EETS Poskytovateľa EETS, ktoré sú merané pomocou Kľúčových parametrov (KPI). Správca výberu mýta je oprávnený v odôvodnených prípadoch jednostranne zmeniť kľúčové parametre (KPI) a predpísané hodnoty SLA.

2. MERANIE KVALITY A VÝKONNOSTI EETS

2.1. MERANIE KPI A VYHODNOTENIE SLA

1. Kvalita a výkonnosť EETS Poskytovateľa EETS sa hodnotí prostredníctvom KPI definovaných nižšie.
2. Povinnosťou Poskytovateľa EETS je poskytovať EETS v predpísanej kvalite, ktorá je vyjadrená v jednotlivých KPI a predpísaných hodnotách parametrov SLA.
3. Parametre KPI vyhodnocuje Správca výberu mýta. Správca výberu mýta pritom:
 - a) vykonáva periodickú kontrolu a nezávislé zisťovanie hodnoty KPI, ako sú vymedzené v tomto dokumente,
 - b) vyhodnocuje plnenie SLA,
 - c) spracúva pravidelné výkazy o plnení KPI a SLA Poskytovateľom EETS v intervaloch stanovených Zmluvou EETS a/alebo Prehľadom o oblasti EETS.
4. Poskytovateľ EETS je povinný poskytovať Správcom výberu mýta primeranú súčinnosť v súvislosti s overením kvality a výkonnosti EETS. Ak Poskytovateľ EETS nevznesie k výkazu o plnení KPI a SLA do 5 (piatich) pracovných dní od jeho doručenia žiadne výhrady, má sa za to, že hodnoty uvedené vo výkaze o plnení KPI a SLA sú správne a výkaz o plnení KPI a SLA sa považuje za uzatvorený.
5. Správca výberu mýta je oprávnený poveriť výkonom merania KPI a vyhodnotením SLA tretiu osobu. Správca výberu mýta je v takom prípade povinný osobe poverenej meraním KPI a vyhodnotením SLA uložiť:
 - a) povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s meraním KPI a vyhodnotením SLA dozvedela, okrem tých, ktoré sú verejne dostupné;
 - b) povinnosť chrániť pred neoprávneným použitím všetky informácie, ktoré obdržala v súvislosti s plnením svojich povinností od Poskytovateľa EETS a/alebo Správcu výberu mýta, a to bez ohľadu na formu, v ktorej takéto informácie obdržala.

2.2. BODOVÉ HODNOTENIE A SANKCIE

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

3. DEFINÍCIA PARAMETROV KPI A PREDPÍSANEJ ÚROVNE SLA

3.1. PODIEL ONESKORENÝCH POLOHOVÝCH DÁT

Ukazovateľ KPI	E.1
Názov KPI	Podiel oneskorených polohových dát
Periódna hodnotenia	Mesiac, spätne po uplynutí 60 kalendárnych dní od konca vyhodnocovaného obdobia
Hodnotí	Správca výberu mýta
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 OBE v čase t_1 a okamihom doručenia Mýtnej deklarácie t_2 na on-line rozhranie EMS na spracovanie dát Správcom výberu mýta. Hodnotí sa oddelene pre rôzne limitné hodnoty Δt .

$$L_p(m) = \frac{p_L(m)}{p_0(m)} \times 100$$

kde:

$p_L(m)$... počet oneskorene deklarovateľných dátových elementov polohových dát, pri ktorých platí podmienka $\Delta t > T_L$ za Mesačné obdobie m

$p_0(m)$... počet všetkých deklarovateľných dátových elementov polohových dát za Mesačné obdobie m , doručených do 60 kalendárnych dní od konca Mesiaca, ku ktorému sa vyhodnotenie viaže

$L_p(m)$... podiel oneskorených polohových dát za Mesiac m

Podmienky Meranie sa uskutočňuje na základe dát spracovaných v EMS a uložených v DWH (dátovom sklade).

Vyhodnotenie sa vykoná po uplynutí 60 kalendárnych dní od konca hodnoteného Mesačného obdobia m . Do základu $p_0(m)$ sa zahrnú aj všetky dátové elementy spadajúce do vyhodnocovaného Mesačného obdobia m , ktoré boli doručené na spracovanie s oneskorením maximálne 60 kalendárnych dní od konca hodnoteného Mesačného obdobia m .

Vyhodnotenie sa vykoná spoločne pre 3 Zúčtovacie obdobia, ktoré časovo spadajú do daného Mesiaca.

Predpísaná hodnota SLA	<ol style="list-style-type: none"> V časovom limite $T_{L1} = 30$ (tridsať) minút musí byť 90 (deväťdesiat) % dátových elementov polohových dát doručených na spracovanie v EMS. V časovom limite $T_{L2} = 24$ (dvadsaťštyri) hodín po konci desaťdňového Zúčtovacieho obdobia musí byť 98 (deväťdesiatosem) % dátových elementov polohových dát doručených na spracovanie v EMS.
Sankcie	<ol style="list-style-type: none"> Časový limit T_{L1}: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa prideli 1 sankčný bod za každý začatý percentuálny bod, o ktorý bola skutočná hodnota parametra nižšia ako predpísaná. Časový limit T_{L2}: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa prideli 1 sankčný bod za každý začatý percentuálny bod, o ktorý bola skutočná hodnota parametra nižšia ako predpísaná.

3.2. NESPRÁVNE ÚČTOVANÉ MÝTO

Ukazovateľ KPI	E.2
Názov KPI	Nesprávne účtované Mýto
Periódna hodnotenia	Mesiac
Hodnotí	Správca výberu mýta
Definícia	<p>Vyhodnocuje sa suma nesprávne alebo neoprávnene vyrubeneho Mýta (<i>false-positive</i>) vo vzťahu k celkovému vyrubenému Mýtu.</p> <p>Neoprávnene vyrubným Mýtom sa rozumie suma, ktorú Správca výberu mýta riadne vyrubil Poskytovateľovi EETS na základe ním odovzdanej Mýtnej deklarácie, a ktoré následne Správca výberu mýta musel poukázať (dobropisovať) v prospech Užívateľa EETS a/alebo Poskytovateľa EETS na základe rozhodnutia o oprávnenej reklamácií Mýta.</p>
	$Q_{FP}(m) = \frac{M_{FP}(m)}{M_C(m)} \times 100$
	<p>kde:</p> <p>$M_{FP}(m)$... dobropisovaná suma Mýta na základe rozhodnutia o oprávnenej reklamácií v Mesiaci m uplatnenej u Správca výberu mýta (v Eur bez DPH)</p> <p>$M_C(m)$... celkový objem vyrubeneho Mýta pre Poskytovateľa EETS v Mesiaci m (v Eur bez DPH)</p> <p>$Q_{FP}(m)$... podiel nesprávne účtovaného Mýta za Mesiac m</p>
Podmienky	Vyhodnotenie sa uskutočňuje na základe údajov vedených v databáze EMS a/alebo v evidencii Správca výberu mýta. Vyhodnotenie sa uskutočňuje v tom Mesiaci m , v ktorom došlo k rozhodnutiu o oprávnenej reklamácií Mýta, bez ohľadu na to, ktorého Mesačného obdobia sa oprávnená reklamácia Mýta týka.
Predpísaná hodnota SLA	Maximálna hodnota podielu nesprávne účtovaného Mýta je 0,05 % (nula celá, päť stotín percenta).
Sankcie	Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa pridelia 2 sankčné body za každých začatých päť stotín percentuálneho bodu, o ktoré bola skutočná hodnota parametra vyššia ako predpísaná.

3.3. NEVYKÁZANÉ MÝTO

Ukazovateľ KPI	E.3
Názov KPI	Nevykázané Mýto
Periódna hodnotenia	Mesiac
Hodnotí	Správca výberu mýta
Definícia	<p>Vyhodnocuje sa podiel tzv. „dopočítaných“ Mýtnych transakcií na celkovom objeme vyrubeneho Mýta za kalendárny Mesiac m (<i>false-negative</i>).</p> <p>Správca výberu mýta dopočíta Mýtné transakcie a vyrubí Dopočítané Mýto v prípade, ak vlastnými prostriedkami (napr. kamerovým záznamom z kontrolných prístrojových zariadení) zistí pohyb vozidla po Vymedzených úsekoch ciest nad rámec údajov vykázaných Poskytovateľom EETS v Mýtnych deklaráciách.</p>
	$Q_{FN}(m) = \frac{M_{TC}(m)}{M_{TD}(m) + M_{TC}(m)} \times 100$
	<p>kde:</p> <p>$M_{TD}(m)$... Mýto vyrubené na základe údajov z Mýtnych deklarácií (v Eur bez DPH) za Mesiac m (v Eur bez DPH)</p> <p>$M_{TC}(m)$... Dopočítané Mýto vyrubené Správcom výberu mýta na základe dopočítaných Mýtnych transakcií za Mesiac m (v Eur bez DPH)</p> <p>$Q_{FN}(m)$... podiel nevykázaného Mýta za Mesiac m</p>
Podmienky	<p>Vyhodnotenie sa uskutočňuje na základe údajov vedených v databáze EMS a/alebo spracovávaných Kontrolným systémom a/alebo vedených v evidencii Správcu výberu mýta.</p> <p>Dopočítané Mýto vzniknuté z dôvodu nesprávneho nastavenia variabilných údajov o vozidle v OBE vodičom (napr. údaj „počet náprav vozidla alebo jazdnej súpravy“) sa na účely vyhodnotenia tohto KPI nepoužije. V tomto prípade ide o priestupok vodiča a/alebo správny delikt Prevádzkovateľa vozidla.</p>
Predpísaná hodnota SLA	Maximálna hodnota podielu nevykázaného Mýta je 0,5 % (nula celá, päť desatín percenta).
Sankcie	Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa prideli 5 sankčných bodov za každú začatú desatinu percentuálneho bodu, o ktorú bola skutočná hodnota parametra vyššia ako predpísaná.

3.4. SPRÁVNOSŤ NASTAVENIA OBE

Ukazovateľ KPI	E.4
Názov KPI	Správnosť nastavenia OBE
Periódna hodnotenia	Mesiac
Hodnotí	Správca výberu mýta
Definícia	Vyhodnocuje sa podiel zistených nezrovnalostí údajov o vozidle pevne nastavených v OBE (resp. zaevidovaných Poskytovateľom EETS do EMS) k celkovému počtu OBE, pre ktoré bola v sledovanom období spracovaná najmenej jedna Mýtna transakcia v EMS. Sledovaným obdobím je Mesiac.
	$Q_{FOBE}(m) = \frac{N_F(m)}{N_T(m)} \times 100$
	kde:
	$N_F(m)$... počet všetkých OBE, pri ktorých boli Správcom výberu mýta zistené nezrovnalosti v nastavení údajov o vozidle v OBE za Mesiac m
	$N_T(m)$... počet aktívnych OBE, pre ktoré bola v Mesiaci m vyrubená najmenej 1 Mýtna transakcia v EMS
	$Q_{FOBE}(m)$... podiel OBE s nesprávne nastavenými údajmi o vozidle na celkovom počte aktívnych OBE zistený v Mesiaci m
Podmienky	Vyhodnotenie sa uskutočňuje na základe údajov získaných v rámci kontroly vozidiel a OBE vykonávanej Správcom výberu mýta a orgánom Policajného zboru. Nesprávne nastavenie variabilných údajov o vozidle v OBE vodičom (napr. údaj „počet náprav vozidla alebo jazdnej súpravy“) sa na účely vyhodnotenia tohto KPI nepoužije. V tomto prípade ide o priestupok vodiča a/alebo správny delikt Prevádzkovateľa vozidla.
Predpísaná hodnota SLA	Maximálna hodnota podielu OBE s nesprávne nastavenými údajmi o vozidle na celkovom počte aktívnych OBE je 0,1 % (nula celá, jedna desatina percenta).
Sankcie	Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa prideli 1 sankčný bod za každú začatú desatinu percentuálneho bodu, o ktorú bola skutočná hodnota parametra vyššia ako predpísaná.

3.5. RIEŠENIE CHÝB A PORÚCH EETS

Ukazovateľ KPI	E.5
Názov KPI	Riešenie chýb a porúch EETS
Periódna hodnotenia	Mesiac
Hodnotí	Správca výberu mýta
Definícia	<p>Hodnotí sa dodržanie časových limitov na odstránenie chýb a porúch EETS vzniknutých z príčiny na strane Poskytovateľa EETS. Meria sa čas v minútach od nahlásenia incidentu Poskytovateľovi EETS, počas ktorých boli jednotlivé incidenty a problémy riešené a vyriešené v sledovanom období <i>m</i>, ktorým je Mesiac. Tento ukazovateľ KPI sa nevzťahuje na chyby a poruchy jednotlivých OBE.</p> <p>Hodnotí sa oddelene pre jednotlivé kategórie závažnosti incidentov:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kritické chyby / Kritické poruchy, E.5.1 2. Závažné chyby / Závažné poruchy, E.5.2 3. Ostatné chyby / Ostatné poruchy, E.5.3 <p>Hodnotenie sa vykonáva osobitne pre každú jednotlivú kategóriu závažnosti incidentov. Do hodnoteného obdobia Mesiacu <i>m</i> sa zahrnú všetky incidenty, ktoré v hodnotenom období boli zistené, alebo v hodnotenom období stále pretrvávali v neuzatvorenom stave, teda v stave, kedy predmetná chyba alebo porucha nebola odstránená, a to ani náhradným riešením (tzv. <i>work-around</i>).</p> <p>Hodnotenie sa vykonáva na základe vyhodnotenia informácií z viacerých zdrojov, konkrétne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. záznamov o prevádzkových incidentoch a ich odstraňovaní (denník pracoviska podpory EETS „hot-line“) 2. systémové logy a prevádzkové denníky 3. automatizované systémy monitorovania stavu a prevádzky technológií
Podmienky	Vyhodnotenie uskutočňuje Správca výberu mýta na základe vlastných zisťovaní.
Predpísaná hodnota SLA	<ol style="list-style-type: none"> 1) E.5.1 Kritické chyby / Kritické poruchy: časový limit odstránenia Kritickej chyby / Kritickej poruchy je najviac 4 (štyri) hodiny od oznámenia Správcom výberu mýta, 2) E.5.2 Závažné chyby / Závažné poruchy: časový limit odstránenia Závažnej chyby / Závažnej poruchy je najviac 8 (osem) hodín od oznámenia Správcom výberu mýta, 3) E.5.3 Ostatné chyby / Ostatné poruchy: časový limit odstránenia Ostatnej chyby / Ostatnej poruchy je najviac 30 (tridsať) kalendárnych dní od oznámenia Správcom výberu mýta. <p>Oznámenie Správcu výberu mýta o chybe / poruche sa zasiela na kontaktnú emailovú adresu Poskytovateľa EETS uvedenú v Prílohe č. 3 Zmluvy EETS.</p>
Sankcie	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kritické chyby / Kritické poruchy: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa prideli 5 (päť) sankčných bodov za každých začatých 15 (pätnásť) minút prekročenia stanoveného limitu. 2) Závažné chyby / Závažné poruchy: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa prideli 1 (jeden) sankčný bod za každých začatých 30 (tridsať) minút prekročenia stanoveného limitu. 3) Ostatné chyby / Ostatné poruchy: Pri nedodržaní predpísanej hodnoty sa prideli 0,5 (pol) sankčného bodu za každých začatých 7 (sedem) kalendárnych dní prekročenia stanoveného limitu.

3.6. AKTUALIZÁCIA ZOZNAMU SPOPLATNENÝCH VOZIDIEL

Ukazovateľ KPI	E.6
Názov KPI	Aktualizácia zoznamu Spoplatnených vozidiel (<i>White-list</i>)
Periódna hodnotenia	Mesiac
Hodnotí	Správca výberu mýta
Definícia	<p>Podiel počtu elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i>, ktoré Poskytovateľ EETS odoslal na spracovanie do EMS v stanovenom časovom limite k celkovému počtu elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i>, ktorý mal byť v danom období m riadne spracovaný.</p> <p>Predpísaná periodicita elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i> je najmenej 12× (dvanásť krát) za kalendárny deň, potom časový limit odoslania elektronickej dátovej správy <i>ExceptionListADU (White-list)</i> je max. 120 (stodvadsať) min. od odoslania predchádzajúcej elektronickej dátovej správy <i>ExceptionListADU (White-list)</i>, tolerancia je max +5 (plus päť) minút po uplynutí danej periódy. V prípade odoslania elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i> nad rámec predpísanej periodicity, Správca výberu mýta zahrnie do výpočtu presne 12 elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i> za kalendárny deň.</p> $R_w(m) = \frac{w_c(m)}{w_0(m)} \times 100$ <p>kde:</p> <p>$w_0(m)$... celkový počet elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i> v rozsahu predpísanej periodicity prislúchajúcich do obdobia m, ktorým je Mesiac</p> <p>$w_c(m)$... počet včas doručených a riadne spracovaných elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i> v rozsahu predpísanej periodicity prislúchajúcich do obdobia Mesiaca m</p> <p>$R_w(m)$... podiel včas doručených a riadne spracovaných elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (White-list)</i> za Mesiac m</p> <p>Poskytovateľ EETS je povinný poslať do EMS elektronickú dátovú správu <i>ExceptionListADU (White-list)</i> aj v prípade, že nie sú žiadne dáta k odoslaniu. V takom prípade sa odosiela „prázdna“ správa, ktorá neobsahuje okrem hlavičky správy žiadne dátové bloky.</p>
Podmienky	Vyhodnotenie uskutočňuje Správca výberu mýta na základe stavového výpisu (systémového logu) spracovania aktualizácií zoznamu Spoplatnených vozidiel.
Predpísaná hodnota SLA	R_w nesmie byť nižšie ako 96,5 (deväťdesiatšesť celých a päť desatín) %.
Sankcie	Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa prideli 0,5 (pol) sankčného bodu za každú začatú desatinu percentuálneho bodu, o ktorý bola skutočná hodnota parametra nižšia ako predpísaná.

3.7. AKTUALIZÁCIA ZOZNAMU NEPLATNÝCH OBE

Ukazovateľ KPI	E.7
Názov KPI	Aktualizácia zoznamu neplatných OBE (<i>Black-list</i>)
Periódna hodnotenia	Mesiac
Hodnotí	Správca výberu mýta
Definícia	<p>Podiel počtu elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i>, ktoré Poskytovateľ EETS odoslal na spracovanie do EMS v stanovenom časovom limite k celkovému počtu elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i>, ktorý mal byť v danom období m riadne spracovaný.</p> <p>Predpísaná periodicita elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> je najmenej 12× (dvanásť krát) za kalendárny deň, potom časový limit odoslania elektronickej dátovej správy <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> je max. 120 (stodvadsať) min. od odoslania predchádzajúcej elektronickej dátovej správy <i>ExceptionListADU (Black-list)</i>, tolerancia je max +5 (plus päť) minút po uplynutí danej periódy. V prípade odoslania elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> nad rámec predpísanej periodicity, Správca výberu mýta zahrnie do výpočtu presne 12 elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> za kalendárny deň.</p> $R_b(m) = \frac{b_c(m)}{b_0(m)} \times 100$ <p>kde:</p> <p>$b_0(m)$... celkový počet elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> v rozsahu predpísanej periodicity prislúchajúcich do obdobia m, ktorým je Mesiac</p> <p>$b_c(m)$... počet včas doručených a riadne spracovaných elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> v rozsahu predpísanej periodicity prislúchajúcich do obdobia Mesiac m</p> <p>$R_b(m)$... podiel včas doručených a riadne spracovaných elektronických dátových správ <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> za Mesiac m</p> <p>Poskytovateľ EETS je povinný poslať do EMS elektronickú dátovú správu <i>ExceptionListADU (Black-list)</i> aj v prípade, že nie sú žiadne dáta k odoslaniu. V takom prípade sa odosiela „prázdna“ správa, ktorá neobsahuje okrem hlavičky správy žiadne dátové bloky.</p>
Podmienky	Vyhodnotenie uskutočňuje Správca výberu mýta na základe stavového výpisu (systémového logu) spracovania aktualizácií zoznamu Spoplatnených vozidiel.
Predpísaná hodnota SLA	R_b nesmie byť nižšie ako 96,5 (deväťdesiatšesť celých a päť desatín) %.
Sankcie	Pri nedodržaní predpísanej hodnoty SLA sa prideli 0,5 (pol) sankčného bodu za každú začatú desatinu percentuálneho bodu, o ktorý bola skutočná hodnota parametra nižšia ako predpísaná.

(koniec dokumentu)