Parametry vzájemné komunikace, jejich forma, komunikační kanál, rozsah a čas, a procesní postupy budou sjednány mezi Ředitelstvím silnic a dálnic ČR a Poskytovatelem EETS před uzavřením Smlouvy a budou následně ověřeny v průběhu implementačního procesu Poskytovatele EETS jenž je rozdělen do následujících fází:

1. zkoušky vhodnosti použití OBE,
2. zkoušky vhodnosti rozhraní systému Žadatele, zkoušky E2E a pilotní provoz.

Rozsah vzájemné komunikace je obsahem Prohlášení o systému elektronického mýtného v České republice.

Jedná se například o vzájemnou komunikaci v následujících případech:

1. výpadky, přerušení a omezení služeb EETS nebo Mýtného systému,
2. změny kontextových dat,
3. předávání dat v rozsahu Prohlášení o systému elektronického mýtného v České republice,
4. změna Sazebníku ŘSD,
5. informace o dosahovaných SLA,
6. sleva na Mýtném,
7. vyplacení slevy na Mýtném Poskytovateli EETS a
8. v dalších případech dohodnutých před uzavřením Smlouvy.

Požadavky na seznam kontaktních osob pro komunikaci jsou stanoveny v čl. 24.5 Smlouvy EETS a v čl. 5.9 a 5.11 Přílohy 1 této smlouvy. Komunikace ve věcech provozních a technických dle rozsahu této smlouvy se bude uskutečňovat prostřednictvím kontaktů dle níže uvedeného seznamu (dále i „komunikační matice“).

|  |  |
| --- | --- |
| Za Poskytovatele EETS: | Za ŘSD: |
| *Odpovědnost* |
| *Příjmení, jméno* | *Příjmení, jméno* |
| *telefon* | *email* | *telefon* | *email* |
| EETS Manažer (vedoucí provozu EETS) |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |
| Provozní podpora („Hot-line“) |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |
| Řešení reklamací vyúčtování a fakturace Souhrnného mýtného |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |
| Řízení kvality transakcí a služeb EETS |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |
| Technická podpora („Hot-line“) |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |
| Provoz technické infrastruktury a Rozhraní EETS |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |
| Zajištění informační bezpečnosti |
| [⚫] | [⚫] |
| [⚫] | [⚫] | [⚫] | [⚫] |