**Rámcová dohoda o součinnosti**

Smluvní strany:

Město Jindřichův Hradec

Se sídlem: Klášterská 135, 37701, Jindřichův Hradec

IČO, DIČ: 00246875, CZ00246875

Zastoupen: Mgr. Ing. Michal Kozár, MBA, starosta města

Kontaktní osoba: Mgr. Bc. Karel Holý

Telefon:

Email:

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., číslo účtu: 27-0603140379/0800

Datová schránka: dc7b3kp

(dále jen „**Město**“)

a

**VERA, spol. s r.o.**

se sídlem: Lužná 716/2, Vokovice, 160 00 Praha 6

jednající: Ing. Jiří Matoušek, jednatel

IČO, DIČ 62587978, xxxx

Kontaktní osoba: xxxx

Telefon: xxxx

Email: xxxx

Bankovní spojení: xxxx

Datová schránka: xxxx

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 34140

bankovní spojení:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Město a Poskytovatel společně též označováni dále jako „**smluvní strany**“)

Smluvní strany dnešního dne uzavřely tuto rámcovou dohodu o součinnosti v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“ nebo „OZ“) (dále jen „Smlouva“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

PREAMBULE

Město je příjemcem dotace v rámci projektu „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“, reg. č. CZ.06.01.01/00/22\_009/0002119 (dále jen „***projekt***“).

Projekt reaguje na požadavky dnešní doby, kdy je možné velkou část aktivit občanů a podnikatelských subjektů řešit elektronicky, včetně úkonů souvisejících s veřejnou správou.

Cílem projektu je zkvalitňování poskytovaných služeb města Jindřichův Hradec klientům z řad fyzických a právnických osob /dále jen „klient“/, a to formou rozvoje elektronizace služeb a zároveň optimalizace výkonu agend na straně úřadu za pomoci automatizace procesů.

Projekt je v plném souladu s nadřazenými dokumenty týkajících se elektronizace agend a výkonu eGovernmentu, zejména s dokumentem Digitální Česko, a to včetně Prováděcího dokumentu programu Digitální Česko pro čerpání z IROP 2021-2027. Současně navrhované řešení svou podstatou rámcově naplňuje principy informační koncepce ČR a navazuje na Strategický plán digitalizace úřadu Jindřichův Hradec, který potřebu elektronizace včetně výčtu doporučených řešení definoval.

Projekt má za cíl zavést nová řešení pro elektronizaci jednání občanů a právnických osob s úřadem, včetně poskytnutí pokročilé informační podpory. Projekt myslí rovněž na dostupnost nových elektronických řešení a jejich výkonnost pro minimalizaci prodlev při práci s novými nástroji. Kromě elektronizace řešení životních situací a automatizace komunikace s  klientem je cílem projektu rovněž zefektivnění agend na straně úřadu tak, aby byly agendy řešeny v kratším čase a HR kapacity byly vytěžovány odbornou prací, nikoli opakovanými administrativními úkony.

Jedním z poptávaných řešení (mimo tuto část veřejné zakázky) je realizace Portálu občana Jindřichova Hradce, přičemž nutným požadavkem pro vytvoření tohoto portálu je mimo jiné integrace portálu s IS VERA Radnice (dále jen „***řešení***“). Portál občana tedy bude napojen na stávající IS/ICT zadavatele, primárně IS VERA Radnice, aby mohl poskytovat požadované aplikační služby a naplnit cíle projektu.

Portál občana umožní klientovi důvěryhodnou autentizaci, elektronické řešení životní situace z pohodlí domova, včetně elektronického podání, platby, přehledu jednání s městem Jindřichův Hradec. Služby portálu občana by měly být pro koncového uživatele dostupné, přehledné a intuitivní.

Tato Smlouva je výsledkem zadávacího řízení s názvem „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec – část 1 – Integrace IS VERA Radnice“ vyhlášeného Městem.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Předmětem této Smlouvy je stanovení podmínek pro uzavírání dílčích smluv a/nebo objednávek (dále jen „**dílčích smluv**“), kdy na základě těchto dílčích smluv bude Poskytovatelem Městu poskytnuta součinnost k integraci IS VERA Radnice provozovaného a užívaného Městem s ICT řešením Městského portálu občana dodaným vítězným dodavatelem – vítězem veřejné zakázky „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec – část 2 – Portál občana města Jindřichův Hradec“ - vyhlášeného Městem.
   2. Podrobný popis předmětu plnění je uveden v příloze číslo 1 této Smlouvy a bude upřesněn na základě dílčích smluv.
   3. Integrace proběhne v krocích a čase dle harmonogramu dle přílohy č. 2 Smlouvy a bude upřesněna na základě dílčích smluv. Jednotlivé milníky uvedené v harmonogramu jsou závislé na činnosti vybraného dodavatele Portálu občana a mohou být upraveny pouze písemným dodatkem ke smlouvě po dohodě obou smluvních stran a při splnění podmínek § 222 ZZVZ.
   4. Integrace bude využívat mimo jiné zalicencované moduly IS VERA Radnice, které byly dodány a k nímž získalo Město od Poskytovatele licenční práva rovněž jako výsledek zadávacího řízení s názvem „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec – část 1 – Integrace IS VERA Radnice“ vyhlášeného Městem.
   5. Reakční doba a doba zahájení řešení součinnosti Poskytovatelem je stanovena v příloze č. 3 Smlouvy. Nedodržení sjednaných reakčních dob a dohodnutých dob zahájení řešení součinnosti s Poskytovatelem podléhá sankci dle této smlouvy.

1. CENA ZA PŘEDMĚT PLNĚNÍ
   1. Cena předmětu plnění jednotlivých dílčích smluv bude vypočtena jako násobek počtu hodin, za které Poskytovatel dané plnění na základě dílčí smlouvy poskytne a hodinové sazby za služby Poskytovatele, která činí 1 900 Kč bez DPH.
   2. Maximální počet hodin za plnění dodané Poskytovatelem na základě všech dílčích smluv je limitován na 240 hodin a pokrývá zejména programátorské služby spojené s dodáním adekvátního API rozhraní IS VERA Radnice, součinnost s dodavatelem řešení, na které je stávající ICT řešení připojováno a případné ostatní náklady spojené s dodáním API rozhraní IS VERA Radnice.
   3. Cena bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem s třiceti (30) denní splatností. Poskytovatel je povinen Městu řádně vyúčtovat poskytnutý předmět plnění na základě každé dílčí smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů od předání daného plnění na základě této Smlouvy, resp. dílčí smlouvy. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového účetního dokladu, formou a obsahem odpovídat zákonu č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonu o DPH a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku, ve faktuře bude rovněž uvedena informace, že je vyhotovena na základě této Smlouvy a odkaz na příslušnou dílčí smlouvu. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude obsahovat tyto náležitosti, bude Městem vrácen k opravení bez proplacení. V takovém případě lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení opraveného či nově vyhotoveného daňového dokladu (faktury).
   4. Každý daňový doklad (faktura) musí být označen názvem a číslem projektu „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“, reg. č. CZ.06.01.01/00/22\_009/0002119.
2. DALŠÍ UJEDNÁNÍ
   1. Poskytovatel se jako osoba povinná dle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném a účinném znění, zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly přístup ke všem dokumentům, tedy i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy; tuto povinnost rovněž zajistí Poskytovatel u případných poddodavatelů Poskytovatele.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
   3. Smluvní strany jsou povinny uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2035. Pokud je v platných právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji smluvní strany dodržet.
   4. Smluvní strany jsou povinny minimálně do konce roku 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centru pro regionální rozvoj, Ministerstvu pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a jsou povinny vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
3. SANKCE
   1. Smluvní pokuta pro případ prodlení Poskytovatele s provedením kteréhokoliv dílčího plnění na základě uzavření Dílčí smlouvy, činí za každý započatý kalendářní den prodlení 0,1 % z ceny dílčího plnění, s jehož realizací je Poskytovatel v prodlení.
   2. V případě, kdy na straně Poskytovatele dojde k prodlení v nedodržení sjednané doby reakce a zahájení řešení dle přílohy č. 3 této smlouvy, je Město oprávněno požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu takto:

* v případě požadavku označeného jako „kritická důležitost“ částku ve výši 500 Kč   
  za každou hodinu prodlení,
* v případě požadavku označeného jako „vysoká důležitost“ částku ve výši 200 Kč   
  za každou hodinu prodlení,
* v případě požadavku označeného jako „střední důležitost“ částku ve výši 100 Kč   
  za každou hodinu prodlení,
* v případě požadavku označeného jako „nízká důležitost“ částku ve výši 100 Kč   
  za každý den prodlení.
  1. Splatnost smluvních pokut dle této smlouvy bude 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty straně povinné.
  2. V případě prodlení Města s úhradou bezvadné faktury se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

1. POSTUP PRO UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV
   1. Návrh na uzavření dílčí smlouvy zasílá Poskytovateli Město.
   2. Návrh dílčí smlouvy musí obsahovat alespoň: popis plnění ve smyslu Přílohy č. 1 této Smlouvy, počet hodin plnění, lhůtu, ve které má být předmět dílčí smlouvy realizován, další informace nezbytné pro plnění. Počet hodin specifikovaný v návrhu dílčí smlouvy Městem zohlední vždy příslušnou část plnění, na kterou se dílčí smlouva vztahuje, a to zejména s ohledem na: předpokládanou náročnost plnění dílčí smlouvy a jeho vazbu na ICT řešení Městského portálu občana dodaným vítězným dodavatelem – vítězem veřejné zakázky „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec – část 2 – Portál občana města Jindřichův Hradec“ vyhlášeného Městem.
   3. Návrh dílčí smlouvy musí být Poskytovatelem písemně odsouhlasen do 5 kalendářních dnů od jejího doručení Poskytovateli. Pokud Poskytovatel neakceptuje do 5 kalendářních dnů návrh dílčí smlouvy, musí být Poskytovatelem Městu zaslán ve stejné lhůtě protinávrh dílčí smlouvy k vyjádření s odůvodněním. Město buď protinávrh dílčí smlouvy písemně akceptuje, nebo písemně neakceptuje. V případě, že k akceptaci protinávrhu ze strany Města nedojde, Město může zaslat Poskytovateli nový návrh dílčí smlouvy ve smyslu ustanovení čl. 5.1 této Smlouvy, a to opakovaně, nebo Město může dané plnění po Poskytovateli dále nepožadovat.
   4. Město si vyhrazuje možnost žádný návrh na uzavření dílčí smlouvy za dobu účinnosti této Smlouvy neučinit.

**6.** **VLASTNICKÁ PRÁVA A LICENCE**

6.1 Vlastníkem veškerých výstupů, které vzniknou na základě této rámcové dohody a dílčích smluv a/nebo objednávek, dokumentace, SW a jejich částí, je Město. Poskytovatel se zavazuje na výzvu Města v případě potřeby, nejpozději do ukončení smluvního vztahu, k jednorázovému předání veškerých souvisejících dat ve standardním, nešifrovaném, nekódovaném, strojově čitelném formátu, jako je např. formát XML, včetně schémat a popisu atributů ve formátu XSD. K datům bude rovněž předán manuál popisující vazby a využitelnost dat ve formátu pdf či docx. Data budou Městu poskytnuta takovým způsobem, aby mohla být dále využitelná. Městu bude poskytnuta Poskytovatelem konzultační součinnost při předání dat v rozsahu 24člh.

6.2 V případě ukončení smluvního vztahu jednou smluvní stranou bude druhé smluvní straně tato skutečnost oznámena minimálně 6 měsíců před plánovaným ukončením smluvního vztahu. Tím započne ukončovací období. Ukončovací období probíhá souběžně s plným poskytováním Služeb a jeho cílem je převedení dat a související dokumentace na Město a poskytnutí konzultací při předání dat Městu.

6.3 K výstupům, které jsou vázány na licenční práva, bude Městu při akceptaci a předání poskytnuta nevýhradní licence, časově a místně neomezená.

6.4 K výstupům bude Poskytovatelem poskytnuta záruka v době trvání 5 let od akceptace a předání díla. Záruka se vztahuje na vytvořené výstupy a jejich funkcionalitu. V případě nefunkčnosti výstupu nebo jeho části má Město právo požadovat po Poskytovateli opravu výstupu a uvedení stavu výstupu do plné funkčnosti.

1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Totéž platí pro dílčí smlouvy na základě této Smlouvy uzavřené.
   2. Smluvní strany se dohodly, že v případě že z výše uvedené veřejné zakázky „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“ vyhlášené Městem nevzejde vítězný dodavatel (resp. s ním nebude uzavřena smlouva, resp. smlouvy na plnění předmětu veřejné zakázky „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“), pozbyde tato Smlouva účinnosti.
   3. Smluvní strany se dohodly, že v případě že vítězným dodavatelem výše uvedené veřejné zakázky „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“, respektive části veřejné zakázky na funkcionalitu Portál občana, vyhlášené Městem, bude Poskytovatel (resp. s ním bude uzavřena smlouva, resp. smlouvy na plnění předmětu veřejné zakázky Portál občana v rámci „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“), pozbyde tato Smlouva účinnosti.
   4. Tato Smlouva i dílčí smlouvy na základě této Smlouvy uzavřené se řídí právem České republiky.
   5. Tato Smlouva je uzavírána elektronicky.
   6. Pokud oddělitelné ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít do 20 pracovních dnů od výzvy druhé ze stran této Smlouvy dodatek k této Smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této Smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
   7. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato Smlouva byla sepsána vážně, určitě, srozumitelně a na základě jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.
   8. Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že tato Smlouva, ani žádná z jejích příloh, neobsahuje údaje, které tvoří předmět obchodního tajemství podle § 504 Občanského zákoníku. Zveřejnění této smlouvy v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů zajistí Město.
   9. Znění této smlouvy a její uzavření bylo schváleno usnesením rady města Jindřichův Hradec č. 258/9R/2024 dne 20.3.2024.
   10. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2: Harmonogram

Příloha č. 3: Tabulka SLA

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovatel  V Chlumci nad Cidlinou dne [dle elektronického podpisu 27. 3. 2024] | Město  V Jindřichově Hradci dne [dle elektronického podpisu 27. 3. 2024] |
| .........................................................................  Za Poskytovatele  Ing. Jiří Matoušek, jednatel | .........................................................................  Město Jindřichův Hradec  Mgr. Ing. Michal Kozár, MBA, starosta |

**Příloha č. 1 Rámcové dohody o součinnosti   
- Specifikace předmětu plnění**

Poskytovatel poskytne Městu a dodavateli Portálu občana města Jindřichův Hradec k dispozici integrační rozhraní IS VERA Radnice včetně přístupu k tomuto rozhraní v souladu s článkem 2. této Smlouvy. Na základě splnění tohoto požadavku bude možné poskytování dalších služeb Poskytovatele a může tak dojít k součinnosti smluvních stran a dodavatele Portálu občana v oblasti integrace IS VERA Radnice s Portálem občana.

**Funkcionalita předmětu plnění (integrace):**

V rámci součinnosti Poskytovatel poskytne takové služby, které realizují plnění, jehož výčet je bodově uveden následně:

* Portál občana umožní předání kompletního elektronického podání do podatelny IS VERA Radnice. Podání následně bude možné v rámci spisové služby identifikovat Portálem občana.
* Přihlášený uživatel bude mít v rámci Portálu občana přehled o svých podáních a aktuálním stavu řešení podání uživatele, bude tedy přebírat informace dostupné z IS VERA Radnice o stavu řešení podání. Uživatel bude mít možnost stáhnout podání a přidružené dokumenty ve formě souborů ke stažení.
* Přihlášený uživatel může zjistit stav svých peněžních závazků k městu (místní poplatky, správní poplatky, pokuty, ...) a tyto závazky uhradit s využitím platební brány, kdy portál bude využívat informace o platebních předpisech, které bude přebírat z IS VERA Radnice.
* Přihlášený uživatel bude mít v rámci Portálu občana přehled o peněžních závazcích k zaplacení, ale rovněž bude mít k dispozici informaci o již uhrazených peněžních závazcích a jejich stavu (zaplaceno, zaplaceno a zaúčtováno, …). Portál občana by tedy neměl přebírat informace o platbě pouze z platební brány, ale rovněž z IS VERA Radnice.
* Přihlášený uživatel bude mít v rámci Portálu k dispozici evidenci svých smluv, které uzavřel s městem Jindřichův Hradec, a to včetně dostupných informací/metadat o smlouvě (např. předmět smlouvy, datum uzavření aj.). Uživatel bude mít možnost stáhnout smlouvy a přidružené dokumenty (např. přílohy) ve formě souborů ke stažení. Smlouvy, přidružené dokumenty a data o smlouvách bude Portál občana přebírat z IS VERA Radnice.
* Portál občana bude realizovat ztotožnění uživatele přes Národního bod pro identifikaci a autentizaci (NIA). Portál občana bude v rámci ztotožnění či přípravě podání komunikovat s IS VERA Radnice. IS VERA Radnice poskytne Portálu občana na základě předaného AIFO od Portálu občana informace o ztotožněném uživateli z datového kmene v rámci konkrétní agendy a AIFO. V případě neexistence se bude IS VERA Radnice dotazovat ISZR a získá set údajů vůči AIFO a agendě.

K dosažení výše uvedených výsledků předmětu plnění poskytne Poskytovatel součinnost nejen Městu, ale rovněž dodavateli Portálu občana. Součinnost lze typově rozdělit na součinnost metodickou, konzultační a technickou.

V rámci technické součinnosti umožní Poskytovatel napojení Portálu občana na IS VERA Radnice a jeho modulů přijatelnou technickou metodou, odsouhlasenou všemi stranami, která bude v souladu s platnou legislativou pro oblast ISVS, bude v souladu s doporučeními Odboru hlavního architekta eGovernmentu a nebude v rozporu s Národním architektonickým plánem ani dalšími koncepčními dokumenty eGovernmentu, vč. informační koncepce ČR, programu Digitálního Česka a dalšími. Součástí budou instalace a konfigurace či rozvoj SW pro možnost realizovat předmět plnění vč. jeho funkcionalit v plném rozsahu. Za uvedené odpovídá na straně IS VERA Radnice Poskytovatel v rámci poskytování součinnosti na základě Smlouvy.

V rámci metodické a konzultační součinnosti poskytne Poskytovatel takovou součinnost, aby bylo možné realizovat integrace s IS VERA Radnice a výše uvedené požadované funkce rovněž na straně Portálu občana. Tedy poskytne nejen Městu, ale i dodavateli Portálu občana takové informační vstupy a podporu, aby bylo možné výstupy definované v tomto dokumentu bezpodmínečně vytvořit v celém rozsahu.

Výsledky předmětu plnění (výstupy) budou předány popsané, součástí předání bude dokumentace k výstupům a zdrojové kódy v případě SW výstupu.

**Příloha č. 2 Rámcové dohody o součinnosti   
- Harmonogram**

T – datum podpisu smlouvy

T2 – datum podpisu smlouvy s dodavatelem Portálu občana

T2 až T2 + 120 dnů (T3) – poskytování součinnosti při vytváření výstupu předmětu plnění, vč. technické, metodické a konzultační součinnosti

T3 + 5 dnů předání do testování

T3 + 15 dnů předání připomínek z testování

T3 + 25 dnů vypořádání případných připomínek, předání k ověření

T3 + 50 dnů zahájení akceptačního řízení

T3 + 60 dnů akceptace a předání díla

Jednotlivé milníky jsou závislé na činnosti vybraného dodavatele Portálu občana a mohou být upraveny pouze písemným dodatkem ke smlouvě po dohodě obou smluvních stran a při splnění podmínek § 222 ZZVZ.

**Příloha č. 3 Rámcové dohody o součinnosti   
- Tabulka SLA**

Níže uvedená tabulka popisuje požadované reakční doby potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem a požadovanou dobu zahájení řešení požadavku. Požadavky na spolupráci jsou odesílány v rámci dílčích smluv.

Požadavkem je chápán požadavek na součinnost, včetně technické součinnosti. Požadavek bude zaslán přes smluvený komunikační kanál mezi Městem a Poskytovatelem.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Důležitost požadavku** | **Reakční doba** | **Doba zahájení řešení** | **Doba vyřešení požadavku** |
| Kritická | T + 2 hodiny | T + 4 hodiny | T + 8 hodin |
| Vysoká | T + 4 hodiny | T + 8 hodiny | T + 24 hodin |
| Střední | T + 8 hodin | T + 8 hodin | T + 40 hodin |
| Nízká | T + 24 hodin | T + 40 hodin | T + 120 hodin |

T = čas přijetí požadavku Poskytovatele

Minimální doba poskytované spolupráce Poskytovatelem je Městem požadována na 5 dní v týdnu (po-pá) v čase 9-17 hodin.