SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

I.
Smluvní strany

Objednatel: **Brněnské komunikace a.s.**
se sídlem, Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno - Štýřice
IČO: 60733098
DIČ: CZ60733098
bankovní spojení: [redacted]
účet č. [redacted]
zapsán v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1479
zastoupen [redacted] na základě plné moci
ve věcech technických [redacted]
[redacted]
středisko 1800 – oddělení výpočetní techniky
číslo smlouvy objednatele: 1800 - 24000170

a

Poskytovatel: **Tikiti.cz s.r.o.**
se sídlem Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno
IČO: 08075603
DIČ: CZ08075603
bankovní spojení: [redacted]
účet č.: [redacted]
zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně,
oddíl C, vložka 111754
zastoupen Mgr. Miroslav Ille, jednatel společnosti
číslo dohody poskytovatele:

II.
Předmět smlouvy

(1) Předmětem této rámcové smlouvy o poskytování služeb je správa stávajícího systému webového portálu parkovanivbrne.cz a webových služeb, a to v souladu s podmínkami této smlouvy o poskytování služeb (dále také jen „smlouva") a se zadávacími podmínkami veřejné zakázky na tyto služby s názvem **„CMS systém pro parkovanivbrne.cz"**, v jejímž rámci je tato smlouva uzavírána (dále jen „služba").

(2) Podrobná specifikace postupu hlášení požadavků a úprav je vymezena v příloze č. 1 této smlouvy – **Přehled služeb a odpovědnosti SLA.**

(3) Součástí poskytovaných služeb jsou rovněž následující činnosti nutné ke splnění předmětu plnění plynoucího z odst. 1 této smlouvy:

2.1. Analytické, vývojové, programové zásahy, inovace, rozvoj a rozšíření pro stávající webový portál společnosti i podpůrné mikrostránky, zhotovených pro akce, prezentace, komunikaci, konference či specifické užití.
2.2. Analytické, vývojové, programové zásahy, inovace, rozvoj a rozšíření redakčního systému CMS pro obsluhu, správu, ovládání a plnění obsahu stávající webové prezentace parkovanivbrne.cz nebo podpůrných mikrostránek zhotovených pro akce, prezentace, komunikaci, konference či specifické užití na základě požadavků klienta.
2.3. Analytické, vývojové, programové zásahy, inovace, rozvoj a rozšíření v rámci podpůrných internetových aplikací zhotovené správcem internetových stránek (dopravní kamery, stav obsazenosti parkovišť, stav obsazenosti parkovacích domů, rezervace krátkodobého i dlouhodobého parkování, dopravní a strategické projekty a stavby, aktuální dopravní situace, výměna mapových dat, mapový portál, odtahy vozidel, API služby a napojení na weby a portály města Brna, apod.)
2.4. Konzultační, analytické řešení internetových šablon, UX a vzhledu v kooperaci s externím dodavatelem.
2.5. Analytické, vývojové, programové zásahy a podpora pro mobilní aplikace komunikující s webovým portálem a webovými službami společnosti nebo podpůrnými mikrostránkami zhotovenými pro akce, prezentace, komunikaci, konference či specifické užití na základě požadavků klienta.
2.6. Doplňkové služby – pravidelné zálohování, monitoring, reporty a analýzy, školení zaměstnanců.

(4) Služby uvedené v čl. II. odst. 3 této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat po celou dobu účinnosti této smlouvy, aniž by k tomu bylo zapotřebí objednávky. Ostatní služby prováděné nepravidelně dle potřeb objednatele, budou prováděny na základě dílčích objednávek objednatele.

III.
Termín poskytnutí služeb, oprávněné osoby a místo plnění

(1) Poskytování služeb bude zahájeno: ode dne účinnosti této smlouvy.
(2) Poskytování služeb bude ukončeno: po uplynutí čtyř let ode dne účinnosti této smlouvy.
(3) Prováděcí smlouva uzavřená formou dílčí objednávky, na poskytování programátorských služeb, učiněná objednatelem nabývá platnosti a účinnosti dnem doručení do sféry poskytovatele na emailovou adresu [redacted], nebo [redacted] případně od předání kompletních podkladů ze strany objednatele, jsou-li nutné k realizaci a zdárnému provedení objednané služby.
(4) Doba nástupu na každou jednotlivou službu spočívající v programátorských činnostech: Bezodkladně, nejpozději do 5. pracovního dne ode dne doručení každé dílčí objednávky poskytovateli.
(5) Termín pro poskytnutí každé jednotlivé služby: Bude stanoven v každé dílčí objednávce objednatele. Tento termín lze měnit na základě dohody obou smluvních stran.
(6) Doba nástupu na každý jednotlivý incident včetně termínu pro vyřešení problému s nedostupností webového portálu „Parkování v Brně" je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
(7) Kontaktní osoba objednatele: [redacted]
(8) Kontaktní osoba za poskytovatele: [redacted]
(9) Místo plnění: statutární město Brno.

IV.
Cena za poskytování služeb

(1) Cena za poskytování služeb v místě plnění byla dohodou smluvních stran stanovena na:

1.1. **Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb blíže upřesněných v čl. II. odst. 3:**

Celková cena za jeden kalendářní měsíc bez DPH:	**7900**- Kč
DPH 21%:	1659- Kč
Celková cena za jeden kalendářní měsíc včetně DPH	9559- Kč

Cena za 48 kalendářních měsíců poskytování služeb blíže upřesněných v čl. II. odst. 3:

Celková cena za 48 kalendářních měsíců bez DPH:	**379200**- Kč
DPH 21%:	79632,- Kč
Celková cena za 48 kalendářních měsíců včetně DPH	458832- Kč

1.2. **Cena za 1 hodinu programátorské práce:**

Cena za 1 hodinu programátorské práce zahrnuje poskytování odborné činnosti v místě plnění, zejména, nikoliv však výlučně, se jedná o programové úpravy stávajícího řešení a implementace nových funkcionalit dle potřeb objednatele.

Celková cena za 1 hod. bez DPH:	**900- Kč**
DPH 21%:	189,- Kč
Celková cena za 1 hod. včetně DPH:	1089,- Kč

(2) Rozsah plnění za poskytování programátorské práce dle čl. IV. odst. 1 pododst. 1.2 této smlouvy je dále specifikován dílčími objednávkami objednatele doručenými poskytovateli. Maximální celková cena dle čl. IV. odst. 1 pododst. 1.2. této smlouvy nepřesáhne celkovou fixní částku **1 600 000,- Kč bez DPH**, přičemž objednatel není povinen částku vyčerpat.

(3) Uvedené ceny jsou cenami nejvýše přípustnými, zahrnují veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému poskytování služeb a nelze je zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů nebo jiných vnějších podmínek.

(4) Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu poskytovaných služeb odsouhlasených oběma smluvními stranami nebo pokud v průběhu poskytované služby dojde ke změně sazeb daně z přidané hodnoty.

V.
Platební podmínky

(1) Objednatel uhradí smluvní cenu postupně, placením skutečně a řádně provedených služeb v jednotlivých měsících, na základě soupisu skutečně provedených služeb potvrzeného oběma smluvními stranami.

(2) Faktura je daňovým dokladem a musí být vystavena v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodat fakturu objednateli na email: [redacted] nebo na adresu společnosti Brněnské komunikace a.s., Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno – Štýřice.

(3) Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny služeb uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny služeb. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti s neplněním povinnosti poskytovatele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.

(4) Objednatel je oprávněn vrátit fakturu poskytovateli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.

(5) Každá faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení objednateli.

(6) Poskytovatel je povinen uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo objednávky, číslo smlouvy objednatele a číselný kód Klasifikace produkce (CZ-CPA).

(7) Zálohové platby se nesjednávají.

VI.
Další povinnosti smluvních stran

(1) Poskytovatel je povinen dodržovat právní a technické podmínky vyplývající ze závazných platných právních předpisů, vyhlášek a norem.

(2) Poskytovatel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění. Pokud poskytovatel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, poskytovatel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli újmu způsobenou objednateli.

VII.
Předání a převzetí služby

(1) Předání a převzetí služby a veškeré záznamy o provedených činnostech poskytovatel zaznamenává do reportu - seznamu provedených prací a činností (akceptační předávací protokol).

(2) Předání a převzetí programátorských činností dle čl. IV. odst. 1 pododst. 1.1. bude sepsáno a potvrzeno akceptačním předávacím protokolem.

VIII.
Odpovědnost za vady

(1) Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této smlouvy. Právo na náhradu újmy vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za újmu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.

IX.
Další ujednání

(1) Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nevyzradí třetím osobám technické ani obchodní informace druhé strany, které se dozvěděly v souvislosti s plněním dle této smlouvy.

(2) Poskytovatel se zavazuje (v prostorách a na pracovištích objednatele) postupovat při plnění této smlouvy s odbornou péčí a zavazuje se dodržovat právní a technické předpisy a ostatní podmínky uložené mu smlouvou nebo veřejnoprávními orgány a dále zejména tato ustanovení:

- § 100 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. č. 390/2021 Sb., o bližších podmínkách poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,

tak, aby byla zajištěna bezpečnost pracovníků poskytovatele a třetích subjektů po celou dobu poskytování služeb.

(3) Poskytovatel je povinen upozornit objednatele ihned na nesprávnost jeho pokynů nebo podkladů, jinak odpovídá objednateli za újmu tím způsobenou.

(4) Poskytovatel je povinen plnit veškeré zákonné povinnosti v oblasti BOZP ve smyslu § 101 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, ve vazbě na zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů, zejména zakotvené v § 16 písm. b) tohoto zákona, a prováděcí nařízení vlády č. 591/2006 Sb., o bližších minimálních požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na staveništích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je dále povinen zajistit zejména dodržování veškerých bezpečnostních, hygienických a ekologických opatření a opatření vedoucích k požární ochraně, a to v rozsahu a způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy.

(5) Poskytovatel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníků realizující sjednané služby, přitom je povinen všechny tyto osoby vybavit ochrannými pracovními pomůckami. Dále je povinen provést u svých pracovníků vstupní školení o BOZP a o požární ochraně, jakož i zajistit, aby byla taková školení provedena i u svých subdodavatelů a jejich pracovníků. Tato školení je povinen průběžně obnovovat a kontrolovat u veškerých pracovníků znalosti o BOZP a o požární ochraně.

(6) Poskytovatel je povinen provádět vlastní dozor a soustavnou kontrolu nad dodržováním všech zásad BOZP a požární ochrany. Přitom je povinen dbát pokynů koordinátora BOZP objednatele a poskytnout mu veškerou zákonem upravenou součinnost k zajištění povinností v oblasti BOZP.

(7) Dojde-li v rámci plnění této dohody či při činnostech s ní souvisejících k jakémukoliv úrazu, je poskytovatel povinen zabezpečit jeho vyšetření a sepsání příslušného záznamu o takové události. Objednatel je povinen poskytnout za tímto účelem poskytovateli nezbytnou součinnost.

(8) Poskytovatel i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.

(9) Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírá žádné plnění od osoby, která by výkon nelegální práce umožňovala. V případě, že se toto prohlášení ukáže v budoucnu nepravdivým a vznikne ručení objednatele ve smyslu ust. zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.

(10) Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

X.
Sankce

(1) Jestliže se objednatel bezdůvodně opozdí s platbou ceny poskytovaných služeb, může po něm poskytovatel uplatňovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
(2) V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb nebo s jejich předáním bez zavinění objednatele může objednatel po poskytovateli uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý jednotlivý případě prodlení a za každý započatý den prodlení.
(3) V případě, že poskytovatel poruší své povinnosti dle čl. VI., IX. nebo XII., může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každé takové porušení.
(4) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb může objednavatel po poskytovateli uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení.
(5) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb, a hrozí-li nebezpečí újmy velkého rozsahu (havárie), může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč denně za každou takovou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
(6) V případě provádění služby poddodavatelem, pro kterého objednatel neudělil souhlas, je-li souhlas v této smlouvě vyžadován, nebo poddodavatelem, který nebyl objednateli oznámen, je-li oznámení v této smlouvě vyžadováno, může po poskytovateli objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- za poddodavatele.
(7) Poskytovatel je povinen zabezpečit prokazatelné proškolení každého pracovníka vč. pracovníků subdodavatele v prostorách objednatele s předpisy BOZP. V případě, že pracovník poskytovatele poruší předpisy BOZP nebo požární ochrany v prostorách objednatele, může po poskytovateli objednatel uplatnit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Do doby zaplacení této pokuty poskytovatel nevpustí takového pracovníka do prostor objednatele.
(8) Dojde-li ze strany poskytovatele k porušení smluvní povinnosti, která není výslovně zajištěna smluvní pokutou, může po poskytovateli objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ takového porušení smluvní povinností.
(9) Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitým závazkům souvisejících s touto smlouvou.
(10) Sjednané smluvní pokuty zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně újma.
(11) Nároky na náhradu újmy nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této smlouvy.
(12) Je-li vůči smluvní straně uplatněna smluvní pokuta či úrok z prodlení podle tohoto článku, je taková smluvní strana povinna je uhradit.

XI.
Odstoupení od smlouvy

(1) Pro účely odstoupení od smlouvy se za podstatné porušení smlouvy považuje zejména:
- vadnost poskytovaných služeb již v průběhu jejich provádění, pokud poskytovatel na písemnou výzvu objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené,
- prodlení poskytovatele se zahájením nebo dokončením poskytování služeb **o více než 2 pracovní dny**,
- úpadek objednatele ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů,
- zahájení insolvenčního řízení, ve kterém je poskytovatel v postavení dlužníka.

(2) Dojde-li k výše uvedenému porušení smlouvy, je příslušná smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemnou formou. V takovém případě nastávají účinky odstoupení od smlouvy dnem, ve kterém smluvní straně dojde oznámení o odstoupení ve smyslu § 570 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Od smlouvy je možné odstoupit jak bez zbytečného odkladu, tak i v případě, pokud důvod, pro který je odstupováno, stále přetrvává.
(3) Odstoupením od této smlouvy nezaniká vzájemná sankční odpovědnost stran ani povinnost k náhradě způsobené újmy.

XII.
Důvěrnost informací

(1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
- si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
- mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.

(2) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy nebo uplatnění svých práv z této smlouvy.

(3) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.

(4) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

(5) Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.

XIII.
Závěrečná ustanovení

(1) Vztahy plynoucí z této smlouvy a vztahy neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(2) Smluvní strany berou na vědomí, že společnost Brněnské komunikace a.s. je povinna dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

(3) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a její zveřejnění zajistí objednatel.

(4) Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva či pohledávky nebo převést závazky z této smlouvy vyplývající na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.

(5) Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

(6) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.

(7) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prosté omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

(8) Nedílnou součástí této dohody je Příloha č. 1.

Za objednatele: 30 -04- 2024

V Brně dne

[redacted]

Za poskytovatele:

V Brně dne 22. 4. 2024

[redacted]

Mgr. Miroslav Ille, jednatel

Příloha č. 1

Přehled služeb a odpovědnosti SLA

„**Postup hlášení požadavků a úprav**" probíhá výhradně přes e-mailovou komunikaci a e-maily uvedené v této smlouvě nebo prostřednictvím webového Ticketing systému (pokud je k zřízen). Tato komunikace je jediný přípustná forma pro zadávání požadavků, rozšíření a změn, a to z důvodu elektronické evidence.

- **„SLA"** neboli „Service Level Agreement" specifikuje garance (obvykle časové) a rozsah součinnosti (vyřešení – tzv. fix, nebo reakci – tzv. Response), ve kterých je odpovědná strana zavázána reagovat;
- **„Výpadek"** je neplánované přerušení provozu webového portálu parkovanivbrne.cz, při kterém je tento portál nedostupný pro uživatele, kteří jej využívají;
- **„Fix time"** je lhůta od vzniku k vyřešení události, popřípadě její příčiny (typicky Výpadek vedoucí k nedostupnosti portálu a jeho odstranění);
- **„Response time"** je lhůta od začátku vzniku události, během které je postižená strana povinna reagovat definovaným způsobem a informovat protistranu;
- „**Postup hlášení požadavků a úprav**" probíhá výhradně přes e-mailovou komunikaci nebo prostřednictvím webového Ticketing systému (pokud je k zřízen). Tato komunikace je jediný přípustná forma pro zadávání požadavků, rozšíření a změn, a to z důvodu elektronické evidence.
- **„Pracovní doba"** je doba v pracovních dnech od 9:00 do 17:30 hod.;
- **„Noční hodiny"** je doba od 17:30 do 9:00 hod., soboty, neděle a svátky po celý den;
- **„NBD" neboli „Next business day"** znamená následující pracovní den po stávajícím pracovním dni. Užívá se především ve spojení s plněním SLA. Mezní doba je pak dána koncem Pracovní doby následujícího pracovního dne;

Popis servisních činností:

- Hotline 7x24 – možnost kdykoliv kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému s dostupností webového portálu „Parkovaní v Brně", dle Klasifikace typu incidentů.

Response time

Response time je doba od přijetí požadavku, během které musí Poskytovatel potvrdit Objednateli přijetí požadavku. Za potvrzení se považuje odeslání e-mailu Objednateli ze strany Poskytovatele obsahujícího identifikaci pracovníka, který je zodpovědný za řešení incidentu.

Klasifikace typu incidentů	Popis	Forma Hlášení	Response Time Fix Time
A - Kritický	Vážná situace, kdy je webový portál mimo provoz a způsobuje závažné provozní problémy.	Telefonicky, v režimu "pracovní doba" Dle postupu hlášení požadavků a úprav	3hod. 8hod.
B - Závažný	Problém, který způsobuje významné provozní potíže, ale webový portál je stále funkční.	Dle postupu hlášení požadavků a úprav	Tyto závady řeší dohled v režimu "Pracovního dne" a NBD Response Time - 4hod.
C - Důležitý	Problém, který má menší dopad na provoz.	Dle postupu hlášení požadavků a úprav	Tyto závady řeší dohled v režimu "Pracovního dne" a NBD + 3 DB (Následující pracovní den + 3 pracovních dnů) Response Time - 24hod.
D - Méně důležitý	Problém, který neovlivňuje provoz webového portálu.	Dle postupu hlášení požadavků a úprav	Tyto závady řeší dohled v režimu "Pracovního dne" a NBD + 7 DB (Následující pracovní den + 7 pracovních dnů) Response Time - 24hod.