

Technické podmínky pro dodávku a výměnu parkovacích automatů

Příloha č. 1 Smlouvy o dodávce parkovacích automatů, včetně systému řízení a komunikace

1 Předmětem veřejné zakázky je:

- Dodávka 44 ks parkovacích automatů (PA) napájených solární energií včetně prototypu určeného k servisním účelům.
- Dodávka 27 ks parkovacích automatů napájených ze sítě veřejného osvětlení (VO) včetně prototypu určeného k servisním účelům.
- Vytvoření dohledového centra (DC) nad těmito parkovacími automaty na území statutárního města České Budějovice. Konkrétní místa plnění jsou definována v technické dokumentaci – viz Příloha č. 8 zadávací dokumentace.
- Zaškolení obsluhy dispečerských a servisních pracovníků správce PA v rozsahu obvyklém pro danou problematiku s případným využitím souvisejících SW prostředků.
- Poskytování úplného servisu nutného pro trvání záruky a poskytování pozáručního servisu, tj. servisních služeb poskytovaných po uplynutí záruční doby.
- Poskytování profylaktického servisu po dobu záruční doby a po pozáruční době
- Dodávka realizační projektové dokumentace všech částí díla
- Dodávka provozní dokumentace vč. manuálu pro obsluhu, řádu údržby, případných doporučení výrobce, pracovních postupů atd.
- Komunikační propojení mezi PA a DC – realizace datového spojení mezi PA a DC – otevřený protokol přenosu dat umožňující obousměrnou datovou výměnu mezi PA a DC
- Komunikační rozhraní DC se systémy třetích stran – otevřený protokol přenosu umožňující datové spojení DC s dalšími systémy.

Účastník zadávacího řízení zároveň pro účely hodnocení a pro ověření funkčnosti parkovacích automatů bezplatně dodá (zapůjčí) níže uvedené vzorky:

- 1 ks parkovacího automatu napájeného z VO v provozuschopném stavu
- 1 ks parkovacího automatu napájeného ze solárního panelu v provozuschopném stavu

Předmětem testování budou parametry uvedené níže v tabulce č. 2, body č. 1, 2, 3.

Po skončení zadávacího řízení budou výše uvedené automaty vráceny uchazeči. Zadavatel se zavazuje, že se zapůjčenými vzorky bude zacházeno po celou dobu zapůjčení tak, aby nedošlo k jejich poškození.

Místo dodání vzorků: Vozovna trolejbusů Dopravního podniku města České Budějovice a.s., Horní 22, České Budějovice

Kontaktní osoba: Marek Kartusek tel. [REDACTED]

2 Technická specifikace předmětu zakázky

Parkovací automat (PA)

Samostatně stojící zařízení určené k platbě parkovného, které po vhození mincí nebo jiným způsobu platby potvrdí zaplacení parkovného. PA je pevně spojen se svým základem umístěným v chodníku, vozovce nebo jiné části obsluhované oblasti tímto parkovacím automatem. Potřebné souhlasy s umístěním PA zajišťuje zadavatel.

Platební karta

Karta vydaná bankou klienta (zákazníka), určená k bezhotovostní platbě, a to kontaktní formou s použitím PINu, či bezkontaktní formou, která může, či nemusí PIN vyžadovat. Největší a nejběžnější asociace: Visa, MasterCard apod.

Komunikační propojení mezi PA a DC

Zajištění obousměrného přenosu provozních, ekonomických, statistických a případně i dalších informací mezi parkovacími automaty a dohledovým centrem v prostředí zabezpečených webových služeb v otevřeném dokumentovaném protokolu. Toto propojení bude realizováno pomocí sítě mobilních telekomunikačních operátorů. Provozní náklady za přenosy hradí zadavatel PA. Dodávku SIM karet a výběr mobilního operátora zajistí zadavatel.

Dohledové centrum (DC)

Obslužný hardware a software pro dohled nad provozem PA, jejich správu, správu tarifního systému a datovou výměnu se systémy třetích stran.

Komunikační rozhraní DC se systémy třetích stran

Zajištění možnosti obousměrného přenosu informací mezi dohledovým centrem a systémy třetích stran v prostředí zabezpečených webových služeb v otevřeném dokumentovaném protokolu. Zadavatel se rozhodl načítání dat ze systémů třetích stran aktuálně nevyžadovat. DC může proto pouze poskytovat data z PA třetí straně (zejména Centrálnímu informačnímu systému o parkování). Půjde pak o jednosměrnou komunikaci z DC do systému třetí strany.

3 Základní technické podmínky a požadavky

3.1 Povinné požadavky

Zadavatel požaduje, aby byly splněny všechny technické podmínky a požadavky uvedené v *Tabulce č. 1 – Povinné položky*.

Účastník v *Tabulce č. 1 - Povinné položky* povinně doplní do sloupce B své vyjádření ANO/NE a do sloupce C doplní podrobný popis navrhovaného řešení, který zdokladuje schopnost plnění uvedených podmínek dodavatelem. Sloupec B nesmí obsahovat jiná vyjádření nežli ANO nebo NE.

Tabulka č. 1 Povinné položky

	A	B	C
	Podmínka	Splňuje ANO/NE	Podrobný popis (popíše dodavatel)
1	Dodávky DC a PA musejí splňovat veškeré požadavky vyplývající z národní legislativy, legislativy ES a příslušných technických norem ČSN, ČSN EN a ČSN ISO.	ANO	Prohlášení o shodě, TÜV CE certifikace
2	Parkovací automaty musejí splňovat požadavky dle předpisu ČSN EN 12414 – Zařízení ke	ANO	Prohlášení o shodě, TÜV CE certifikace

	kontrole parkování vozidel – Automaty pro platbu a výdej Parkovacích lístků – Technické a funkční požadavky		
3	Technické prostředky pro komunikaci mezi PA a DC zajistí dodavatel jako nedílnou součást dodávky. Veškeré komunikace mezi PA a DC budou probíhat obousměrně. PA odesílají informace do DC minimálně podle bodů 4 a 5 této tabulky. DC odesílá informace do PA minimálně podle bodu 6. V případě potřeby SIM karet tyto karty pořizuje a jejich provoz hradí Magistrát města České Budějovice, resp. Dopravní podnik města České Budějovice	ANO	Komunikace probíhá obousměrně v datové síti mobilních operátorů
4	Informace o každé realizované parkovací transakci musí být z PA do DC odeslána on-line a v DC musí být přijata do 10 sekund od uskutečnění transakce. Informace musí obsahovat minimálně: <ul style="list-style-type: none"> • ID parkovacího automatu • ID parkovacího úseku • ID transakce • Datum a čas uskutečněné transakce • Registrační značka (RZ) vozidla a rozlišení, zda se jedná o českou nebo zahraniční RZ • Typ platebního prostředku (platební kanál) • Zaplacená částka + měna • Zaplacené časové období parkování (datum a čas počátku a konce, s přesností na sekundy) 	ANO	Např. PA 12 nám. Přemysla Otakara II. , ID PA xxxx xxxx, Číslo transakce, Datum a čas, RZ Způsob platby Zaplacená částka Délka parkování
5	PA musí automaticky detekovat své specifické stavy a ukládat a odesílat informace o těchto stavech. Jedná se minimálně o následující informace (stavy): <ul style="list-style-type: none"> • Výběr hotovosti (autorizované otevření prostoru s pokladnou) • Autorizovaný zásah (autorizované otevření servisního prostoru, údržba, oprava) • Neoprávněný zásah (násilné otevření jakéhokoli prostoru) • Neautorizovaný zásah (nepovolený zásah do HW, SW, firmware ...) • Závada (automatická detekce) Následně po detekci změny stavu proběhne okamžitě <ul style="list-style-type: none"> • Záznam do vlastní paměti PA • Přenos informace do DC – v DC musí být tato informace přijata do 10 sekund od změny stavu • Přenos informace na zvolený informační kanál (SMS, e-mail, ...) • Obranná reakce v případě závadných stavů (např. reset při závadě) 	ANO	Automatické číslování výběrů pokladny a uložení v paměti PA i v DC, automatický záznam o otevření všech dveří PA, odeslání do DC, autorizace přístupovým kódem, automatická detekce poruchových stavů a upozornění docházející lístky, plnou pokladnu apod., záznam a odeslání do DC, reset při závadě

6	<p>DC musí umožňovat odesílat data do PA, a to minimálně v následujícím rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data související se změnou tarifu • Libovolný informační text nebo jinou informaci zadanou operátorem a zobrazitelnou na displeji PA; PA musí být schopen tuto informaci zobrazit <p>Uvedená data musejí být přenesena on-line a v PA přijata do 10 sekund od odeslání v DC.</p>	ANO	Ano, změna tarifu, změna textů na lístku nebo displeji
7	<p>DC musí být schopno zjišťovat, přijímat, ukládat, zpracovávat a zobrazovat minimálně následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provozní stav libovolného PA k datu a času s časovou tolerancí danou systémovým parametrem, minimálně: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aktivní (+ stavové informace, minimálně však upozornění na nedostatečný stav zásoby papíru pro tisk stvrzenek, upozornění na ohrožující pokles napětí akumulátoru, upozornění na nefunkčnost jakéhokoliv platebního kanálu, upozornění na nefunkčnost tiskárny) ○ Porucha + typ poruchy – zobrazení s využitím mapového podkladu ○ Odstavený ○ Otevřený (otevření plánované = servisní zásah, otevření neplánované = neautorizovaný zásah) • Evidence parkovného vybraného podle platebních kanálů • Pravidelné hlášení každého PA ve lhůtě max. 24 hodin 	ANO	DC přijímá, ukládá a vyhodnocuje a zobrazuje stavové informace, upozornění na změnu stavu, poruchy, kód a typ poruchy, otevření PA, autorizace servisního technika, výčetky výběrů PA, pravidelné hlášení min. 1x za 24 hod.
8	HW + SW DC vyplývá ze zvolené technologie dodavatelem, min. požadováno operátorské rozhraní na PC. DC může být realizováno i tzv. cloudem.	ANO	Instalace SW na serveru, přístup přes webové rozhraní
9	HW a SW kapacita DC musí být schopna zajistit požadovanou funkčnost systému pro celkový počet PA 200 ks.	ANO	Min. 200 Ks PA
10	DC musí umožňovat komunikaci se systémem třetí strany, kterému bude poskytovat v prostředí zabezpečených webových služeb veškeré jednotlivé informace, a to v pravidelných intervalech o definovatelné délce a/nebo na základě události (zaplacení parkovného). Cílem je mj. umožnění datové výměny s dalšími systémy ITS. Z DC musí být do systému třetí strany možné získat jak on-line aktuální informace, tak i informace z archivu. Maximální přípustné zpoždění pro odeslání on-line informací je 10 sekund od jejich obdržení. DC předává systému třetí strany veškeré	ANO	Export dat pro třetí systém je možný, např. v protokolu XML v reálném čase, rozhraní bude otevřené

	<p>provozní informace o všech PA, tzn. minimálně informace přenášené z PA do DC obsažené v bodech 4 a 5 této tabulky. Komunikační rozhraní mezi DC a systémem třetí strany musí být otevřené. Součástí dodávky bude úplný popis rozhraní umožňujícího datovou výměnu DC se systémem třetí strany, včetně formátu a struktury zpráv. V případě šifrování budou součástí dodávky veškeré potřebné klíče. Aktuálně je zadavatelem požadováno rozhraní v podobě XML souboru, kam DC bude zapisovat veškeré požadované informace, a to v časovém intervalu do 1 minuty. Strukturu XML navrhne účastník a součástí nabídky bude dokumentace této struktury a souvisejících webových služeb.</p>		
11	<p>DC musí umožňovat správu tarifního systému s možností změny tarifu; nutností je tarifní rozlišitelnost podle parkovacích úseků, dne a času (hodin a minut během dne); DC musí mít možnost změnit výši cen za parkování. DC musí mít dále možnost měnit časové intervaly pro předplacení parkovného na PA. Změna tarifu musí být možná na základě zadání operátora DC. Systém musí umožnit naplánovat změnu tarifu na zvolené kalendářní datum.</p>	ANO	<p>Ano, tarify mohou být různé dle denní doby, dle sazby lineární, progresivní, regresivní. Změnu lze naprogramovat k určitému datu.</p>
12	<p>DC musí umožňovat archivaci dat přenášených dle bodů 4, 5 a 6 s přesností na jednotlivé transakce, resp. změny tarifu. Systém by měl být schopen archivovat zvolená data za celou dobu provozu systému.</p>	ANO	<p>DC data shromažďuje, ukládá a archivuje po celou dobu provozu systému.</p>
13	<p>DC musí umožnit export zvolených datových položek z archivu pro požadované časové období ve zdokumentovaném otevřeném formátu (např. XML). Tento export musí být možný i do systému třetí strany na základě požadavku systému třetí strany.</p>	ANO	<p>Export je možný např. do .xls, .pdf, xml</p>
14	<p>PA musí splňovat požadavky na provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provedení pro venkovní prostředí (déšť, sníh, slunce), provedení odolné proti vandalismu, materiál pláště z antikorozičního materiálu, dodavatel uvede kvalitativní údaje o materiálu krycího plechu PA (třída oceli)/tloušťka krytu min. 1,5 mm, tloušťka krytu pokladní schránky minimálně 3 mm • Maximální hloubka zástavby je 0,7 m • Doba životnosti parkovacího automatu – min. 10 let • Doba životnosti baterie 2 roky • Baterie musí zajistit bez dobíjení provoz min. 48 hodin při provedení 200 transakcí 	ANO	<p>Třída oceli nerez, tl. 3 mm dveře servisní i pokladní, 2 mm plášť, pokladní schránka 3 mm, hloubka základu PA je 600mm, životnost 12 let, baterie 2 roky, provoz 48 hodin při 200 transakcích, solární dobíjení i při nepříznivých světelných</p>

	<ul style="list-style-type: none"> PA napájené solární energií musejí zajistit plnohodnotné nabití a provoz dle předchozího bodu i u PA umístěných ve stínu, v zimním období a při zatažené obloze Plnohodnotná, podsvícená alfanumerická klávesnice umožňující zadat RZ v latince (nebo jiná funkčně ekvivalentní varianta klávesnice umožňující zadání v období bez denního světla) Podsvícený PA pro noční provoz bez dodatečného vnějšího osvětlení nebo nasvícený (nebo jiná funkčně ekvivalentní varianta PA umožňující provoz v období bez denního světla) Identifikační číslo PA – jednoznačné, unikátní Informace a komunikace minimálně v jazyce českém, německém a anglickém Barva vnějšího povrchu PA – šedá (světle/středně/tmavě) nebo stříbrná, nebo pohledový nerez 		<p>podmínkách, alfanumerická klávesnice nasvícená, nasvícený PA, jednoznačné identifikační číslo PA, jazykové verze CZ / N / AN, barva povrchu broušený nerez</p>
15	<p>PA musí splňovat požadavky na systémové podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> PA osazovaný na nové místo (43 ks + 1 ks servisní) musí mít autonomní nezávislé napájení bez nároků na připojení k veřejné energetické síti PA nahrazující původní PA (26 ks + 1 ks servisní) bude napájen ze sítě VO PA musí mít funkce řízení spotřeby, tj. minimálně musí být schopen provozu v režimu nízké spotřeby v obdobích klidu a musí být schopen přechodu do aktivního stavu za dobu max. 2 sekundy Synchronizace času s DC 	ANO	<p>ANO Solární napájení</p> <p>ANO se sítě VO</p> <p>ANO řízení spotřeby, úsporný režim</p> <p>ANO, synchronizace s DC</p>
16	<p>PA musí poskytovat testovací funkce pro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mince – test testovacími mincemi Bezkontaktní platební karty – test testovacími kartami Další typy platebních karet (pokud jsou využity) – test testovacími kartami <p>V rámci procesu testování (po realizaci systému PA+DC) proběhne:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tisk servisní stvrzenky Záznam do vlastní paměti Přenos informace z PA do DC za max. dobu dle bodu 4 resp. 5 této tabulky Přenos informace z DC do PA za max. dobu dle bodu 6 této tabulky 	A NO	<p>Ano, testovací mince ANO k tíži provozovatele</p> <p>ANO tisk a přenos do DC</p> <p>ANO dle bodu 4,5,6</p>
17	<p>PA musí umožnit zadat informace o parkovací transakci v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jazyk komunikace 	ANO	<p>Volba jazyku min. CZ, N, AN</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • RZ vozidla; systém musí být schopen rozlišit českou a zahraniční RZ (při zadání přednastaveno na českou RZ plus volba „ostatní“) • Délka parkovací transakce (viz ČSN EN 12414) • Platební kanál 		<p>ANO, česká i zahraniční</p> <p>ANO dle ČSN EN 12414</p> <p>ANO PA rozlišuje způsob platby</p>
18	<p>PA musí umožnit zaplatit cenu za parkovací transakci:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotově nejméně ve 14 nominálních hodnotách se zabezpečeným vhozem mincemi v Kč (1; 2; 5; 10; 20; 50 Kč) a EUR (1, 2, 5, 10, 20, 50 centů; 1; 2 Eur) + testovací mince; PA musí být vybaven mezipokladnou; pokud PA nevrací mince, musí umožňovat prodloužení předplacené parkovací doby na úroveň odpovídající celé vhozené částce • Bezkontaktními platebními kartami minimálně VISA a Mastercard (magnetické a čipové karty nejsou vyžadovány) • Dodavatel je povinen nabídnout PA umožňující dovybavení čtečkou karty dle standardu ISO/IEC 14443 pro její využití pro placení parkovného a veškerý potřebný SW a licence (pokud to nebude umožněno již splněním požadavku dle předchozí odrážky) 	ANO	<p>ANO až 16 nominálů Kč i EUR</p> <p>PA vrací přeplatek</p> <p>ANO VISA a Master Card dle EMV certifikace</p> <p>ANO bezkontaktní čtečky dle ISO/IEC 14443, ale je již splněno dle předchozího bodu</p>
19	<p>PA musí umožňovat zobrazit na displeji informaci o zaplaceném období parkování po zadání RZ vozidla (příp. po upřesnění země vydání RZ). Tato funkce je možná minimálně u toho konkrétního PA, kde bylo zaplacené parkování. Systém musí umožňovat tuto funkci vypnout z DC, a to zvláště pro PA, kde bylo zaplacené, a zvláště také pro všechny ostatní PA v systému, pokud na nich bude tato funkce umožněna.</p>	ANO	<p>ANO po zadání RZ je možno zobrazit délku parkování pro danou RZ u PA, kde byla transakce realizována. Změna konfigurace PA je možná z DC.</p>
20	<p>PA musí umožňovat funkci prodloužení již zaplaceného parkování. Prodloužení musí být možné navázat na konec předplaceného času (není závislé na aktuálním času) tak, aby uživatel mohl prodloužení provést kdykoli před uplynutím předplacené parkovací doby. K prodloužení je nutné zadat registrační značku již zaplaceného parkování. Při prodloužování parkování musí být systém schopen uvažovat stejné platební možnosti jako při standardní platbě za parkování. Pro prodloužení parkovného systém musí umožňovat využití</p> <ul style="list-style-type: none"> • stejného tarifu, jako kdyby bylo parkovné placeno klasicky • speciálního tarifu určeného výhradně pro prodloužování parkování <p>Prodloužit parkování je možné minimálně u toho konkrétního PA, kde bylo zaplacené výchozí</p>	ANO	<p>ANO prodloužení je možné dle základního tarifu nebo dle jiného tarifu.</p>

	(aktuálně prodlužované) parkování.		
21	<p>PA po zaplacení ceny nevydává tištěný parkovací lístek (PL) – namísto toho musí uživatele na svém displeji zřetelně informovat o aktivním zaplacení pro zadanou RZ a požadovanou dobu parkování. PA musí na vyžádání umožnit vytisknout stvrzenku o platbě, která obsahuje minimálně následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID parkovacího úseku • ID parkovacího automatu • ID vozidla • čas, do kdy je parkování zaplaceno • cenu parkování • ID transakce <p>Tato stvrzenka musí dále splňovat náležitosti zjednodušeného daňového dokladu.</p>	ANO	ANO PA nevydá parkovací lístek ale vydá stvrzenku o zaplacení s údaji dle požadavku vpravo
22	<p>Zúčtování bezhotovostních plateb bude probíhat prostřednictvím akreditovaných operátorů. Zadavatel odmítne takové řešení, které by pro něj znamenalo vícenáklady na platby operátorům vyšší než 2,00 % z hodnoty transakcí uskutečněných bezhotovostními médii.</p>	ANO	ANO prostřednictvím českých operátorů (bank)
23	<p>Veškeré plnění realizované formou dodávky bude řádně zdokumentováno. Dokumentace včetně dokumentace skutečného provedení bude součástí dodávky. Součástí akceptačního protokolu dodávek PA je vždy i dokumentace skutečného provedení stavby.</p>	ANO	ANO dílo bude zdokumentováno

3.2 Volitelné položky – Kvalita navrženého plnění

Zadavatel požaduje, aby účastník v *Tabulce č. 2 - Volitelné položky* doplnil do sloupce C své vyjádření ANO/NE a do sloupce D doplnil podrobný popis navrhovaného řešení, který zdokladuje schopnost plnění uvedených podmínek dodavatelem. Sloupec C nesmí obsahovat jiná vyjádření nežli ANO nebo NE. Informace uvedené ve sloupci D budou předmětem bodového hodnocení v rozsahu uvedeném u každé položky. Způsob hodnocení je blíže popsán v čl. 10 zadávací dokumentace.

Tabulka č. 2 – Volitelné položky

	A	B	C	D
	Podmínka	Body	Splňuje ANO/NE	Podrobný popis (popíše dodavatel)
1	PA umožňuje vrácení mincí v CZK (20 bodů za splnění této podmínky).	0 nebo 20	ANO	Mincovník s vrácením mincí a jejich automatickým doplňováním
2	Úprava vnějšího povrchu PA – pohledový nerez, provedení kompletně v nerezovém plášti (20 bodů za splnění této podmínky, 0 bodů za nesplnění nebo za částečné splnění).	0 nebo 20	ANO	Celonerezový plášť
3	Přívětivost ovládání PA dle vzorce 25 minus x, kde x je počet stisknutí/klepnutí/pohybů při ovládání PA; v případě více než 25 stisknutí/klepnutí/pohybů $x = 25$; hodnota x se vždy počítá jako průměr ze tří zadání, a to objednání + zaplacení mincemi parkovného na 0,5 hodiny, objednání + zaplacení bankovní kartou na 4 hodiny, prodloužení + zaplacení parkovného mincemi o 2 hodiny. Do hodnoty x se započítávají i úkony při zadávání RZ (bude zadávána česká RZ o délce 7 znaků).	0 až 25	ANO	$25 - 23 = 2$, průměrný počet stisků je 23
4		0 až 9		
5		0 až 9		
6		0 až 9		
7	Snížení limitu 2,00 % v bodě 22 povinných položek zadávacích podmínek (za každých snížených 0,1 % bude udělen 1 bod); limit lze snížit max. na 0,5 %.	0 až 15	ANO	1 %
8	Zobrazit informaci o zaplaceném parkování je možné u libovolného PA i pro vozidla, která platila u jiného PA (3 body za splnění této podmínky nad rámec bodu 19 povinných položek zadávacích podmínek).	0 nebo 3	ANO	Je možné zobrazit i u jiného PA

9	Prodloužit parkování je možné u libovolného PA (3 body za splnění této podmínky nad rámec bodu 20 povinných položek zadávacích podmínek).	0 nebo 3	ANO	Je možné prodloužit i u jiného PA
10		0 nebo 3		

4 Kategorizace Servisních zásahů

Tabulka č. 3 - Servisní zásahy

Kategorie	Kritérium pro kategorizaci	Lhůta pro zahájení řešení	Lhůta pro vyřešení servisního zásahu	Sankce za překročení lhůty
Incident (typicky nefunkčnost DC – nejsou odesílané parkovací transakce na systém třetí strany)	Porucha, která výrazně omezuje použití celého systému PA Zadavatelem, nebo jej činí nedostupný v oblastech, pro Zadavatele kritických.	Servisní zásah musí být zahájen do 30 minut od nahlášení.	Servisní zásah musí být vyřešen (porucha musí být v plném rozsahu odstraněna) do 6 hodin od nahlášení.	10 000 Kč/hodina
High (typicky nefunkčnost 1 PA)	Porucha, která závažně omezuje použití jednotlivé části systému PA.	Servisní zásah musí být zahájen (opravu je nutno zahájit) do 6 hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah.	Servisní zásah musí být vyřešen (opravu je nutno dokončit) do 24 hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah.	100 Kč/hodina
Medium Typicky nemožnost platby jedním z kanálů.	Porucha, která částečně omezuje použití části systému PA.	Servisní zásah musí být zahájen (opravu je třeba zahájit) do 12 hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah.	Servisní zásah musí být vyřešen (opravu je nutno dokončit) do 48 hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah.	50 Kč/hodina
Low	Požadavek na změnu funkčnosti či nastavení provozních parametrů části systému PA.	Zahájit servisní zásah je nutno do 7 dní od nahlášení požadavku na servisní zásah.	Vyřešit servisní zásah je nutno do 14 dní od nahlášení požadavku na servisní zásah (tedy v této lhůtě musí být proveden požadavek na změnu funkčnosti či nastavení provozních parametrů části systému PA).	1 000 Kč/den

Lhůta pro zahájení Servisního zásahu se vždy počítá pouze v rámci provozní doby PA (tzn., je-li např. provozní doba PA nastavena v pracovní dny od 8:00 do 18:00, případně do 20:00 hod) běží lhůta pro zahájení servisního zásahu vždy pouze v rámci tohoto intervalu).

Sankce začne být účtována v případě nesplnění lhůty pro vyřešení servisního zásahu a počítá se pouze v rámci provozní doby PA.

Seznam používaných zkratk:

DC	dohledové centrum
HW	hardware
ITS	inteligentní dopravní systém
PA	parkovací automat
PC	osobní počítač
PL	parkovací lístek
RZ	registrační značka
VO	veřejné osvětlení
SW	software