

# Provozní řád e-shopu městských služeb Brno iD

## Obsah

Podpora a zajištění provozu e-shopu .....	2
Seznam modulů a služeb: .....	3
Seznam externích napojení e-shopu: .....	6
Externí smluvní provozní služby zajišťované DPMB pro e-shop:.....	9
Pravidla řešení provozu a rozvoje SW e-shopu .....	10

Aktualizované k: 1.5.2022

Vydal: TSB dle pokynů OSRS MMB

## Podpora a zajištění provozu e-shopu

Technické síť Brno, a.s. (dále jen „TSB“) SB zodpovídá za řízení provozní a vývojové roviny SW e-shopu Brno iD. To se týká zajištění provozu funkcí e-shopu a prodeje služeb přes e-shop, zajištění provozu prodejních a dalších navázaných aplikací, zajištění provozu administrativních rozhraní a zajištění provozních i rozvojových úprav celého řešení.

### K obsluze provozu e-shopu bude TSB:

- provozovat „Centrum podpory e-shopu“
- zajišťovat služby projektové řízení
- zajišťovat servisní služby pro rozvoj a zásahy do SW e-shopu Brno iD
- zajišťovat (po vypršení stávající platné smlouvy na DPMB) cloudové služby pro provoz e-shopu

### **Centrum podpory e-shopu (na TSB) bude:**

- zajišťovat, že e-shop a jeho interní služby fungují a pomáhat řešit výpadky služeb
- zajišťovat, že fungují prodejní, revizorské, vstupní a další aplikace (a to včetně pomoci s instalací a nastavením HW) a pomáhat řešit výpadky těchto aplikací
- dohlížet nad fungováním a komunikovat se subjekty u výpadků služeb externích protistran
- zajišťovat zákaznickou podporu všech městských modulů e-shopu (kromě modulu MHD), tedy odpovídat na emaily či zprávy zákazníků
- řešit problémy související se službami všech městských modulů a komunikovat se subjekty, kterých se tyto služby týkají
- sbírat a evidovat informace a podněty o funkcích e-shopu (zákaznické i prodejní části) k vylepšení, prověření funkčnosti či opravám a úpravám
- pomáhat testovat nasazované změny funkcí na testovacím serveru případně ověřovat jejich následnou funkčnost na produkci
- zajišťovat zadávání požadovaných vratek prodaných produktů a kompletní zpracování plateb (výpisů platební brány, bankovních účtů i avíz bankovních terminálů). DPMB dodá do 8,00 hod. každý pracovní den výpisy z bankovních účtů využívaných e-shopem (v současném zpracovávané podobě a formátu). Následně DPMB nejpozději do 11,00 hod. daného dne obdrží kompletní hotové zpracování denních rozpadů (včetně generovaných CFD souborů)
- zajišťovat řešení měsíčního vyúčtování prodeje služeb a statistických výstupů
- zajišťovat řešení dalších potřebných záležitostí pro provoz e-shopu

### **Služby zajišťované zákaznickou podporou DPMB:**

- řešení problémů a dotazů a potřeb zákazníků souvisejících s modulem MHD
- zajišťovat řešení online ověřování zákazníků

## Seznam modulů a služeb:

Níže je aktuální přehled modulů (služeb), které řeší a poskytuje e-shop Brno iD. Pro každý modul je uvedena jedna (hlavní rozhodující kontaktní) osoba za daný modul a další kontaktní osoby ohledně specifických oblastí.

### A) Modul MHD (DPMB)

Modul slouží k:

- prodeji elektronických jízdních dokladů a dárkových poukazů na MHD v e-shopu
- prodeji elektronických jízdních dokladů na lodní dopravu v e-shopu
- placení pokut z MHD v Brně a práci s bonusovými body za revize v e-shopu
- zakládání účtů, práci s účty, ověřování účtů a prodeji jízdních na MHD na pobočkách DPMB (tzv. ověřovací a prodejní EOC3 aplikace)
- prodeji lodních jízdenek na výpravně a na lodích (tzv. lodní prodejní aplikace)
- kontrole lodních jízdenek na lodích (tzv. lodní vstupní aplikace)
- kontrole jízdních dokladů v MHD (tzv. revizorská aplikace)
- v administrativní části ke správě zákazníků, jejich dotazů a potřeb (řešení online ověřování, úprav účtů, práci s nosiči a jízdenkami atd.)
- v administrativní části ke správě práce přes EOC aplikaci (včetně výstupů, historie a statistik)
- v administrativní části ke správě práce na lodní dopravě (včetně výstupů, historie a statistik)
- v administrativní části ke správě práce revizorů (včetně výstupů, historie a statistik)

*Rozhodující kontaktní osoba:* Vít Prýgl (DPMB)

### B) Modul Dotace na šalinkarty (OŽP MMB)

Modul slouží k:

- podávání žádostí o dotace na šalinkarty
- výpisu informací o výsledku žádosti
- generování informací o vratkách šalinkaret podpořených dotací pro OŽP

*Rozhodující kontaktní osoba:* Martin Košťál (MMB)

### C) Modul Odpady (OŽP MMB)

Modul slouží k:

- placení místního poplatku za komunální odpad ve městě Brně
- možnosti plnit ohlašovací povinnost týkající se poplatku za komunální odpad

*Rozhodující kontaktní osoba:* Kateřina Reucci (MMB)

### D) Modul Turistická karta (TIC Brno)

Modul slouží k:

- možnosti online nákupu turistických karet
- možnosti prodeje turistických karet na prodejních místech (tzv. prodejní řešení)
- kontrole a použití turistických karet na vstupních místech (tzv. vstupní řešení)
- v administrativní části ke správě vstupních a prodejních míst, prodaných produktů a generování statistik

*Rozhodující kontaktní osoba:* Jana Janulíková (TIC)

## E) Modul Zoo

Modul slouží k:

- možnosti online nákupu vstupenek, permanentek a dárkových poukazů do Zoo v e-shopu
- možnosti online podpory zvířat (adopce, přání pro zvíře, nakrm zvíře) v e-shopu
- možnosti prodeje produktů Zoo na vstupních místech včetně pobočky Radnická (tzv. Zoo prodejní aplikace)
- kontrole vstupenek, permanentek a poukazů (tzv. Zoo vstupní aplikace)
- v administrativní části ke správě prodejních míst, prodaných produktů a generování statistik
- ke komunikaci ohledně vstupenek s HW v Zoo (turnikety, automaty)

*Rozhodující kontaktní osoba:* Milan Pek (Zoo)

## F) Modul Knihovna (KJM)

Modul slouží k:

- možnosti založit či napojit knihovní účet (včetně možnosti přímo přejít jako přihlášený do knihovního účtu v KJM systému)
- možnosti sledovat stav účtu (kredit, vypršení čtenářské registrace, dluhy) či upravit údaje knihovního účtu
- možnosti dobíjet kredit, prodlužovat čtenářskou registraci či hradit dluhy (a to i pro nepropojené účty při vkládání do nákupního košíku přímo ze systému KJM)
- předávání informací o zaplacení do systému KJM

*Rozhodující kontaktní osoba:* Libuše Nivnická (KJM)

## G) Modul Sport

Modul slouží k:

Starez-sport:

- možnosti kupovat poukazy na čipové hodinky (a založit si související účet u Starezu)
- možnosti napojit účet čipových hodinek (pro možnost sledovat stav a historii čerpání kreditu)
- možnosti dobíjet kredit čipových hodinek pře e-shop
- možnosti nakupovat vstupenky na koupaliště Riviéra a Zábřdovice
- možnosti kupovat dárkové poukazy na kredit u Starezu
- možnosti kupovat poukazy na služby Wellness Lužánky

Kraví hora:

- možnosti zakoupit vstupenky na koupaliště (v zimě někdy i na kluziště)
- možnosti zakoupit dárkové poukazy na kredit u Kraví hory

*Rozhodující kontaktní osoba:*

- za část Starez-Sport = Petra Bónová Mičánková (Starez)
- za část Kraví hora = Evžen Hrubeš (KH)

## H) Modul Hvězdárna

Modul slouží k:

- možnosti kupovat vstupenky a vouchery na akce Hvězdárny přes e-shop
- možnosti prodeje produktů Hvězdárny na pokladnách (tzv. prodejní aplikace Hvězdárny)
- v administrativní části ke správě prodeje vstupenek (včetně řešení programu a statistik, evidence hotovosti atd.)
- v administrativní části ke správě prodeje suvenýrů (včetně skladů, evidence a statistik)
- v administrativní části ke správě objednávek a generování poukazů

*Rozhodující kontaktní osoba:* Jiří Dušek (Hvězdárna)

#### **I) Modul Městské hřbitovy (SHMB)**

Modul slouží k:

- možnosti online vytvoření navazující smlouvy na pronájem hřbitovního místa přes e-shop
- možnosti zaplatit za smlouvu o pronájmu hřbitovního místa přes e-shop
- možnosti dohledání hrobového místa a zakoupení zahradních služeb pro něj přes e-shop

*Rozhodující kontaktní osoba:* Alena Říhová (SHMB)

#### **J) Modul Podpoř strom (VZMB)**

Modul slouží k:

- možnosti zaplacení podpory či adopce vybraného stromu spravovaného VZMB
- exportu dat o zakoupených produktech pro mapu spravovanou MMB

*Rozhodující kontaktní osoba:* Martin Košťál (VZMB)

#### **K) Modul Dáme na vás**

Modul slouží k:

- propagaci projektu Dáme na Vás a možnosti přejít na hlasování či jinou aktuální aktivitu
- možnosti nechat se ověřit (získat token) a přejít přímo na hlasování v Dáme na Vás

*Rozhodující kontaktní osoba:* Marco Banti (MMB)

#### **L) Modul Parkování (OD MMB)**

Modul slouží k:

- možnosti založit nový či napojit existující parkovací účet pro rezidentní parkování v Brně
- možnosti nechat si vypsát základní údaje o aktuálních parkovacích povoleních či oprávněních
- možnosti přejít jako přihlášený přímo (za pomoci tokenu) do parkovacího účtu (OSU)

*Rozhodující kontaktní osoba:* Radka Matuszková (MMB)

#### Nárazově využívané služby:

#### **M) Ankety (MMB)**

Slouží k:

- možnosti realizovat anketu na požadované téma (anketa se buď vytváří nově na míru nebo se odvozuje a upravuje z nějaké předchozí ankety)
- hlasování lze dle volby omezit na ověřené uživatele dle věku a případně i dle trvalého bydliště

*Rozhodující kontaktní osoba:* Jaroslav Petrák (MMB)

#### **N) Propagační akce (MMB)**

Slouží k:

- možnosti realizovat podpůrné akce (pravidelně se realizují vánoční a velikonoční akce, které umožňují získat dary od města a současně se ve spojitosti s nimi posílají informační newslettery)

*Rozhodující kontaktní osoba:* Jaroslav Petrák (MMB)

## Seznam externích napojení e-shopu:

Níže je aktuální přehled a základní popis externích propojení (endpointů) e-shopu Brno iD. Pro každou službu jsou uvedeny kontakty.

### 1) Ověřování nároku na speciální jízdné

- Službu poskytuje a odpovídá za ni DPMB
- Slouží pro:
  - zjišťování a prodlužování nároku zaměstnance či rodinného příslušníka

### 2) Rozhraní pro řešení a placení pokut (ACEP)

- Službu poskytuje a odpovídá za ni DPMB
- Slouží pro:
  - dohledávání pokut a předávání informace o zaplacení pokuty (včetně způsobu)
  - předávání statistik počtu kontrol revizorů

### 3) Online ověřování slevových nároků

- Službu poskytují na základě dohody s DPMB:
  - Masarykova univerzita (i pro JAMU)
  - VUT
  - Mendelova univerzita
  - VŠOH
  - VŠA
  - GML
  - Univerzita obrany
  - GTS Alive ČR (ISIC karty)
  - PČ

### 4) Napojení na DZC (Dopravní zúčtovací centrum IDS JMK)

- Službu poskytuje Abiral, a.s. pro Kordis a.s.
- Slouží pro:
  - sdílení údajů o cestujících dle pravidel definovaných SPP IDS JMK
  - sdílení údajů o cestovních dokladech
  - možnost online dotazů na údaje o jednorázových cestovních dokladech
  - sdílení dalších údajů dle definic a rozhraní DZC

### 5) Napojení na knihovní systém

- Službu poskytuje firma Cosmotron pro KJM
- Služba slouží:
  - k ověřování platnosti knihovních produktů před jejich zaplacením
  - k zakládání účtů v KJM a aktualizaci některých údajů účtů
  - k výpisu některých informací o napojených knihovních účtech (stav kreditu, dluhů a platnosti čtenářské registrace)
  - k předávání informací o dobití kreditu čtenářského konta, o prodloužení čtenářské registrace čtenářského konta a o zaplacení dluhu čtenářského konta
  - k předávání dat pro přímé přihlášení do propojených knihovních účtů

6) Napojení na parkovací systém

- Službu (jako subdodavatel v rámci systému rezidentního parkování) řeší Marbes Consulting pro Odbor dopravy MMB
- Služba slouží:
  - k zakládání parkovacích účtů
  - k předávání tokenů při přímé přihlašování do účtů
  - k předávání informací o platných parkovacích oprávněních a povolenkách

7) Napojení na zákaznický systém Starezu

- Službu poskytuje firma HaSaM (v rámci systému EPOS) pro Starez-Sport
- Služba slouží:
  - k napojování účtů zákazníků (= účtů čipových hodinek)
  - k zakládání nových účtů
  - k získávání dat o stavu kreditu účtu
  - k získávání dat o historii čerpání kreditu
  - k předávání informací k uložení v EPOS o produktech prodaných přes eshop

8) Napojení na rezervační systém sportovišť Starezu

- Službu poskytuje firma Efectel v rámci webu pro společnost Starez-Sport
- Služba slouží:
  - k přijímání a ověřování validity rezervací sportovišť k zaplacení
  - k předávání informace o zaplacení položky

9) Napojení na systém Kraví hory

- Službu poskytuje firma Gordic v rámci prodejního systému pro Kraví horu
- Služba slouží:
  - k zjišťování produktů k prodeji
  - k předávání informací o zaplacených produktech

10) Napojení na systém odpadů

- Službu poskytuje firma Javlin pro OŽP a OMI MMB
- Služba slouží:
  - k předávání informací o platbách za odpady
  - k předávání informací o referenčním čísle přijaté platby
  - k získávání výsledku zpracování platby na městě

11) Napojení na systém dotací na šalinkarty

- Službu poskytuje firma Javlin pro OŽP a OMI MMB
- Služba slouží:
  - k předávání informací o podaných žádostech o dotace
  - k získávání výsledku zpracování žádosti

#### 12) Napojení na hřbitovní systém

- Službu poskytuje firma MPORGA pro SHMB
- Služba slouží:
  - k zjišťování existence a stavu smlouvy na nájem hrobového místa a možnosti jejího prodloužení
  - k zakládání záznamu o nové hřbitovní smlouvě
  - k rušení záznamu o hřbitovní smlouvě
  - k předávání informace o zaplacení smlouvy
  - k zjišťování existence hrobového místa

#### 13) Rozhraní pro turnikety a prodejní automaty v Zoo Brno

- Službu poskytuje firma MPORGA pro SHMB
- Služba slouží:
  - ke komunikaci s turnikety a prodejními automaty v Zoo Brno

#### 14) Nasměrování prodeje vstupenek na akce Hvězdárny Brno

- Službu poskytuje web Hvězdárny Brno
- Služba slouží:
  - k nasměrování zákazníků na prodej vstupenek konkrétní akce na Brno iD

#### 15) Rozhraní pro hlasování v Dáma na Vás

- Službu poskytuje Javlin pro Odbor participace MMB
- Služba slouží:
  - k možnosti ověření zákazníka a vytvoření hlasovacího tokenu
  - k odeslání zákazníka na web Dáma na Vás přímo do hlasování

#### 16) Rozhraní pro adopci stromů

- Službu poskytuje OSRS MMB ve spolupráci s OŽP a jejich systémy
- Služba slouží:
  - k možnosti získat a aktualizovat informace o dostupných stromech
  - k předávání informací o adopčních rodičích stromů
- Provozuje: Data z OSRS ve spolupráci s OŽP



## Externí smluvní provozní služby zajišťované DPMB pro e-shop:

### A) Cloudové služby (do konce platnosti smlouvy či do její cese na TSB)

- Službu poskytuje: System4U, s.r.o. na základě smlouvy s DPMB do 11/2022
- Služba slouží pro:
  - provoz cloudových serverů testovacího prostředí
  - provoz cloudových serverů produkčního prostředí
  - provoz cloudových serverů záložního (mirror) prostředí
  - provoz služby mail Exchange serveru
  - zajištění prostupů mezi servery
  - zajištění prostupů a přístupů k úpravám SW na serverech
- Kontakt pro technické záležitosti = zákaznická podpora (Helpdesk)  
a zákaznická linka System4U (516116117), režim 24/7
- Odpovědnost za zajištění funkčnosti a provozu těchto služeb má v rámci této smlouvy do konce její platnosti DPMB

### B) Platební brána

- Službu poskytuje: GoPay na základě smlouvy na dobu neurčitou s DPMB
- Služba slouží pro možnost realizace online plateb
- Kontakt pro technické záležitosti = zákaznické centrum (Merchant) GoPay  
a zákaznická linka (387685123)
- Odpovědnost za zajištění služby pro e-shop, parametry služby a jejich změny má DPMB

### C) Tokenizační brána

- Službu poskytuje: Monet+ na základě smlouvy na dobu neurčitou s DPMB
- Služba slouží pro možnost online přidávání nosičů ve formě bankovních karet přes externí webovou stránku (a řešení splňující PCI DSS standardy)
- Kontakt pro technické záležitosti = zákaznická linka Monet+ (577110411)
- Odpovědnost za zajištění služby pro e-shop, parametry služby a jejich změny má DPMB

### D) Platební terminály pro platby kartou

- Službu poskytuje: ČSOB na základě smlouvy na dobu neurčitou s DPMB
- Služba slouží pro možnost realizace plateb kartou na bankovních terminálech (součástí je poskytnutí terminálů, výpisů a informací o realizovaných transakcích a rozhraní pro informace o platbách a řešení problémů s nimi spojených). Třetí subjekty, kterým DPMB takto zapůjčuje terminály, budou mít zřízený bankovní účet u ČSOB pro příjem plateb ze zapůjčených terminálů
- Kontakt pro technické záležitosti = zákaznická linka ČSOB
- Odpovědnost za zajištění služby pro e-shop, parametry služby a jejich změny má DPMB

Pokud DPMB nahlásí zaměstnance zákaznické podpory TSB a další osoby určené TSB jako kontaktní osoby pro řešení věcí technických, pak je zodpovědnost za řešení výpadků a problémů výše uvedených služeb v gesci TSB. U služeb, kde nebude platit předchozí znění, nese zodpovědnost za co nejrychlejší řešení a odstranění problémů těchto služeb DPMB, které poskytne kontaktní údaje osob, které budou za tyto aktivity zodpovídat (a to i mimo běžnou pracovní dobu).

### **Obecné základní pořadí priorit SW prací:**

#### *Skupina podpůrná:*

- 1) řešení výpadků služeb na straně SW e-shopu
- 2) spolupráce na řešení výpadků externě poskytovaných služeb
- 3) spolupráce na řešení výpadků externích propojení

#### *Skupina technická:*

- 4) řešení úprav potřebných pro hladký provoz e-shopu (přeinstalace certifikátů a další nutné změny vyplývajícími ze změn základních použitých SW prvků)
- 5) úpravy vyplývající ze změn externích propojení (především potřebné úpravy rozhraní dle změn na straně protistran pro zajištění jejich funkčnosti)
- 6) drobné opravy, ladění a jednoduché technické upgrady stávajících funkcí e-shopu (dle poznatků, zpětné vazby, stížností a připomínek od zákazníků či organizací jejichž služby jsou jednotlivými moduly poskytovány)

#### *Skupina provozní:*

- 7) úpravy vyplývající ze základních provozních potřeb (změny cen, DPH, produktů, textů a odkazů na vyhlášky, ceníky atd.)
- 8) menší věcné úpravy stávajících funkcí e-shopu
- 9) přizpůsobování SW řešení e-shopu novějším verzím využívaného SW (například reakce na dopady nových verzí Androidu apod.)

#### *Skupina rozvojová:*

- 10) větší úpravy stávajících funkcí e-shopu
- 11) realizace nových funkcí e-shopu
- 12) realizace nových modulů e-shopu

Práce v rámci skupiny podpůrné se provádí co nejdříve dle provozních potřeb tak, aby bylo možné odstranit výpadky služeb. Úpravy ze skupiny technické a jednodušší zásahy ze skupiny provozní se řeší přednostně tak, aby byl zajištěna plynulá funkčnost služeb e-shopu. Zodpovědnost za řízení a provádění těchto prací má projektový manažer e-shopu Brno iD ve spolupráci s dodavatelem servisních SW služeb. V případě střetu většího počtu požadavků ve skupině provozní si projektový manažer vyžádá pokyny ohledně pořadí jejich realizace od MMB.

U skupiny rozvojové o pořadí realizace (či odložení některých požadavků a úprav na neurčito) rozhoduje průběžně MMB při zohlednění aktuálních priorit, přínosu, náročnosti změn a dostupných kapacit. Projektový manažer sbírá a předkládá MMB informace o aktuálně platných požadavcích na rozvoj e-shopu, zajistí dodání základních informací o možnostech a variantách řešení i prvotní hrubé odhady náročnosti takovýchto změn. Řazení a podoba požadavků se v rámci agilního vývoje může měnit a přizpůsobovat situaci.

Primární kontaktní údaje pro řešení skupiny podpůrné:

Centrum podpory e-shopu (TSB)

- podílí se primárně na řešení problémů a výpadků služeb, kontaktování potřebných osob
- vedle toho slouží jako primární kontakt pro všechny běžné provozní potřeby, tak jak je popisuje seznam činností centra na počátku tohoto provozního řádu
- v pracovní dny mezi cca 7,00 až 15,30 je primární kontaktní osobou koordinátor služeb Brno iD  
= Petr Mrázek, [mrazek@tsb.cz](mailto:mrazek@tsb.cz) , telefon: (+420) 730 811 750
- náhradní kontaktní osobou pro podporu je projektový manažer (viz níže)

Primární kontaktní údaje pro řešení skupiny technické, provozní a rozvojové:

- podílí se primárně na řešení potřeb ohledně úprav a rozvoje SW e-shopu Brno iD  
= Jan Žák, [erwin@email.cz](mailto:erwin@email.cz) , telefon: (+420) 734 239 003

## Postupy ohledně řešení úprav a rozvoje e-shopu

Požadavky a informace ohledně potřeb ze skupiny podpůrné (body 1 až 3) mohou předkládat jakékoliv osoby, které až se podílejí na provozu služeb jednotlivých modulů (od zástupců a pracovníků jednotlivých subjektů až po osoby využívající jednotlivé prodejní a další aplikace). Tyto osoby by se měly snažit dodat informace o takovéto potřebě (problému) co nejrychleji primárně na Centrum podpory e-shopu. Mají se také snažit v případě potřeby zajistit případnou součinnost třetích subjektů (u problémů zahrnujících výpadky či chyby externích služeb a propojení).

Požadavky a informace ohledně potřeb ze skupiny technické mají včas předkládat osoby, které se podílí na zajištění služeb modulů (bod 4) či zodpovídají za zajištění externích rozhraní pro e-shop (bod 5). Tyto osoby by se měly snažit dodat informace o takovéto potřebě včas předem tak, aby bylo možno blížíci se potřebnou technickou úpravu naplánovat a provést včas předem. U věcí dle bodu 6 je vhodné, aby osoby podílející se v nějaké formě na poskytování služeb modulů předávaly na Centrum podpory e-shopu zpětnou vazbu (svou, prodejců, zákazníků) ohledně funkcí a prvků, kde by bylo vhodné prověřit funkčnost či je mírně upravit tak, aby se zvýšila kvalita služeb (odstranili problémové případy, zlepšilo pochopení, snížila chybovost apod.)

Požadavky ohledně potřeb ze skupiny provozní (bodů 7 až 9) mají včas předkládat rozhodující kontaktní osoby za daný modul, či jimi pověřené další osoby tak, aby bylo možno tyto změny naplánovat a provést včas předem. Podobně je třeba informovat o změnách, které se blíží (byť by jejich přesná podoba měla být známa až krátce před úpravou) tak, aby šlo takovéto zásahy pod časovým tlakem včas připravit. Požadavky z této skupiny je třeba směřovat především na projektového manažera e-shopu.

Požadavky na možnosti rozvoje služeb jednotlivých modulů (body 10 a 11) mají právo primárně předkládat osoby, které jsou v tomto dokumentu u jednotlivých modulů označeny jako rozhodující kontaktní osoby za daný modul. Tyto osoby také mohou určit kohokoliv jiného (ze svých podřízených, zástupců dodavatelů externích služeb a rozhraní apod.) k následnému řešení analýz podoby a realizovatelnosti, detailů specifikace, vývoje, testování a nasazování. Požadavky na zcela nové moduly (bod 12) mohou po dohodě se zástupci města předkládat i další určené osoby a subjekty. U rozvojových požadavků o tom, zda (a jestli) budou řešeny a v jakém pořadí, vždy primárně rozhoduje MMB.