Koncesní smlouva – Příloha 5

Výkonové ukazatele a smluvní pokutové body

Výkonové ukazatele při provozu Vodovodů a Kanalizací ve vlastnictví města Dobrušky a obcí Bačetín, Byzhradec, Chlístov, Ohnišov, Podbřezí, Semechnice a Trnov.

OBSAH PŘÍLOHY:

A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb ... 2

1. Jakost dodávané pitné vody ... 2
2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody – domácnosti ... 4
3. Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) ... 6
4. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod ... 7
5. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod ... 8
6. Porucha čerpadel na stokové síti ... 9

B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby ... 10

7. Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů ... 10
8. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti ... 11
9. Revize kanalizace – stokové sítě ... 12
10. Čištění kanalizace – stokové sítě ... 13
11. Preventivní údržba významných zařízení ... 14

C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům ... 15

12. Vyřizování stížností odběratelů ... 15
13. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů ... 16
14. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek ... 17
15. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace ... 18

A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb

1. Jakost dodávané pitné vody

iPVz1: Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňující hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“) v poměru k celkovému počtu stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech. Vyhodnocení se provádí pro každý ukazatel jakosti zvlášť. (informativní ukazatel)

iPVz1 = (pv1/pv2) x 100 [%]

PVz1: Rozdíl mezi počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody překračujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky (vyjádřeno jako rozdíl mezi celkovým počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaným na základě požadavků Vyhlášky a počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky) a referenční hodnotou (RH). (smluvní ukazatel)

PVz1 = (pv2 – pv1) – RH [počet]

pv1 – počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]

pv2 – celkový počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]

Referenční hodnota (RH) = maximální akceptovatelný počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody, která mohou překračovat hygienické limity ve smyslu Vyhlášky.

RH = pv2 x pčp x 0,01 = pv2 x [(100 % - (ΣiPVz1 / 3) x 0,01] [počet]

RH = 0 stanovení

pčp - poměrová četnost překročení limitů jakosti pitné vody se určí jako doplněk do 100 % od průměrné hodnoty iPVz1 z vlastních výsledků provozovatele za poslední 3 roky předcházející hodnocenému roku,

Poznámky:

- Pro účely stanovení informativního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané vody s typem limitu NHM a MH.
- Pro účely stanovení smluvního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané vody s typem limitu NHM.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
- Je-li proveden rozbor vzorku pitné vody dle §9 Vyhlášky, započítává se do hodnocení pouze výsledek tohoto rozboru. Původní rozbor vzorku, který je tímto novým vzorkem opakován, se do hodnocení nezapočítává.
- Pokud je PVz1 záporný nebo roven nule, tj. je splněn, nedochází k odečtu smluvních pokutových bodů.
- Vyhodnocení se provádí zvlášť pro každý ukazatel jakosti dodávané pitné vody.
- Stanovení, která nejsou požadovaná Vyhláškou, nejsou v rámci hodnocení tohoto výkonového ukazatele brána v úvahu.
- Stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdododávky dle plánu kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma).
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence výsledků laboratorních rozborů jakosti vzorků pitné vody.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Pro stanovení dílčích pokutových bodů se sledují jednotlivá nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody dle nejvyšší mezní hodnoty (NMH) dle Vyhlášky.

Dílčí počet pokutových bodů pro jednotlivé ukazatele za daný kalendářní rok = PVz1 x V1, kde V1 je počet bodů za každé nevyhovující stanovení ukazatelů dodávané pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 1.

2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody – domácnosti

iPVz2: Celkový počet hodin přerušení dodávky pitné vody z důvodu Havárie v poměru k celkovému počtu přerušení dodávky pitné vody z důvodů Havárie. (informativní ukazatel)

iPVz2 = (Σpv4) / pv5 [hodiny/Havárii]

PVz2: Počet vodovodních přípojek, postižených přerušením dodávky pitné vody (udává počet postižených obyvatel) násobený počtem hodin přerušení dodávky, které překročí referenční hodnotu. (smluvní ukazatel)

PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) [hodiny]

pv3 - počet přípojek, postižených přerušením dodávky pitné vody během jedné Havárie [počet]

pv4 - počet hodin přerušení dodávky pitné vody během jedné Havárie [*hodiny*]

pv5 - celkový počet přerušení dodávky pitné vody z důvodu Havárie během jednoho kalendářního roku [počet]

Referenční hodnota (RH):

Dělení přerušení dodávky pitné vody do kategorií dle délky přerušení:

- 75 % přerušení - do 32 hodin
- 15 % přerušení - do 56 hodin
- 10 % přerušení - do 80 hodin

Při stanovení referenčního počtu (přípustného počtu) přerušení dodávky v rozložení na 75 %, 15 % a 10 % se zaokrouhlí referenční počet Havárií (do 80 hodin od nahlášení) a referenční počet Havárií (do 56 hodin od nahlášení) vždy na celé číslo nahoru, zbývající referenční počet Havárií se dopočítá do celkového počtu Havárií.

Poznámky:

1. Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou

- Počet přípojek postižených bezvodím určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, předpokládá se smluvně zakotvený postup pro řešení sporů, který začíná vzájemnou komunikací, postupuje přes použití nezávislé třetí strany k mediaci, a pouze pak řeší danou situaci soudem nebo arbitráží.
- Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu Havárie se stanoví:
  - U havárií, kdy je nahlášeno přerušení dodávky pitné vody, se doba přerušení stanoví od okamžiku nahlášení přerušení dodávky pitné vody na dispečink provozovatele. Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že byla obnovena dodávka vody.
  - U havárií, které jsou nahlášeny na dispečink v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka vody odběratelům, se doba přerušení stanoví od zahájení manipulace provozovatele na síti (dojde k přerušení dodávky pitné vody odběratelům). Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že byla obnovena dodávka vody.
- Statistické vyjádření RH znamená, že tato hodnota se hodnotí pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období – jednoho kalendářního roku.
- Informace o přerušení dodávky z důvodu Havárií musí být vedeny v databázi k evidenci Havárií. Článek VII odst. 22
- Smlouva obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení databáze k evidenci Havárií a Poruch na Vodohospodářském majetku.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok

Dílčí pokutové body pro každé přerušení = PVz2 x V2,

kde V2 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení dodávky pitné vody nad referenční hodnotou ve výši 0,005.

Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou.

Maximální počet bodů za jednu událost je 10.

3. Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované)

iPVz3: Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150 za jeden rok. (informativní ukazatel)

iPVz3 = (pv6 / 1000) / pv7 [tis.m^3/km/rok]

PVz3: Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150 za jeden rok. (smluvní ukazatel)

PVz3 = (pv6 / 1000) / pv7 [tis.m^3/km/rok]

pv6 - objem nefakturované vody (VNF) vyjádřený jako rozdíl objemu vody k realizaci a objemu vody celkem fakturované (dodané) během jednoho roku [*tis. m^3*]

pv7 - přepočtená délka sítě na profil DN150 [*km*]

Referenční hodnota (RH) = 1,125 [tis.m^3/km/rok]

(průměrná hodnota ročních ztrát, vyjádřených jednotkovým únikem vody nefakturované na přepočtenou délku DN150 za posledních 5 let [*tis.m^3/km/rok*])

Poznámky:

a. Přepočtená délka sítě na profil DN150 (náhradní délka potrubí) je definována jako taková délka potrubí o DN 150 mm, jehož vnitřní povrch se rovná součtu vnitřních povrchů všech skutečných potrubí rozvodných řadů a sítí.

b. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence údajů nezbytných ke stanovení ztrát vody (jednotkový únik vody nefakturované).

Stanovení pokutových bodů

Počet pokutových bodů za rok = **((PVz3 – RH) / RH) x 100 x V3 x pv7,**

kde V3 je počet bodů za jednotkový únik vody nefakturované na jeden kilometr za rok ve výši 0,005.

Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod

iOVz1: Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které nesplňují požadavky vodoprávního rozhodnutí v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech. (informativní ukazatel)

iOVz1 = ((ov2-ov1 / ov2) x 100 [%]

OVz1: Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod z čistírny odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí. (smluvní ukazatel)

OVz1 = ov2 – ov1 [počet]

ov1 – počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]

ov2 – celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod z čistírny odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]

Referenční hodnota (RH) = 0 nevyhovujících nebo neprovedených vzorků

Poznámky:

- Postupy při odběru vzorků se řídí přílohou č. 10 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Pokud vodoprávní rozhodnutí nezahrnuje četnost odběru vzorků vypouštěných odpadních vod, řídí se četnost přílohou č. 10 vyhlášky č. 428/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Stanovení budou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025) a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků odpadních vod a evidenci vodoprávních rozhodnutí o vypouštění odpadních vod.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutové body za daný kalendářní rok pro každou ČOV = **OVz1 x V_6**,

kde V_6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.

4. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod

iOVz2: Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, a to v období jednoho roku (informativní ukazatel)

iOVz2 = (Σov4) / ov5 [hodiny/přerušení]

OVz2: Počet kanalizačních přípojek negativně ovlivněných Havárií (během jedné Havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné Havárie), které překročí referenční hodnotu (smluvní ukazatel)

OVz2 = ov3 x (ov4 – RH) [-]

Výpočet se provádí pouze pro Havárie, kde počet hodin pro obnovení odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.

ov3 – počet přípojek negativně ovlivněných Havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]

ov4 – počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie během jedné Havárie [počet]

ov5 – celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie během jednoho roku [počet]

Referenční hodnota (RH):

- **Pro Havárii u jedné přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek.) – do 56 hodin**
- **Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek – do 32 hodin**

Poznámky:

- Ukazatel se týká přerušení funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu Havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů.
- Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí Provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem Vlastník nesouhlasí, postupuje se dle Článku XII Smlouvy.
- Doba přerušení odvádění odpadních vod se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení odvádění odpadních vod, přičemž za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod. Okamžikem obnovení se rozumí termín potvrzení a to libovolnou cestou, např. e-mailem nebo faxem od Provozovatele Zadavateli.
- Ukazatel bude vyhodnocován pro každé přerušení odvádění odpadních vod.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení databáze k evidenci Havárií a Poruch na Vodohospodářském majetku včetně kanalizačních přípojek.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutové body pro každé přerušení = OVz2 x V_7,

kde V_7 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení provozu kanalizační přípojky nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,01.

Maximální počet bodů za jednu událost je 10.

5. Porucha čerpadel na stokové síti

iOVz3: Součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a na nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel, a to v období jednoho roku (informativní ukazatel)

iOVz3 = ov6 / ov7 [hodiny/čerpadlo]

OVz3: Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou (smluvní ukazatel)

OVz3 = ov8 – RH [hodiny]

ov6 - součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jednoho roku (hodiny)

ov7 - celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV ve správě provozovatele k referenčnímu datu (počet)

ov8 - hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jedné poruchy (hodiny)

Referenční hodnota (RH):

- **RH = 0 hodin** - čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV musí být schopna nepřetržitého provozu – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo s automatikou
- **RH = 4 hodiny** – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky
- **RH = 8 hodin** – vztahuje se na ostatní čerpací stanice bez záložního čerpadla.

Poznámky:

- Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).
- Ukazatel se vyhodnotí pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.
- Doba poruchy čerpadel na stokové síti je sledována od okamžiku nahlášení Havárie, pokud není čerpací stanice opatřena dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy provozovatele
- Poruchou čerpání se rozumí jakákoliv neplánovaná událost, která způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti. (Provoz čerpací stanice může provozovatel zajistit i náhradním způsobem.)
- Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení databáze k evidenci Havárií a Poruch na Vodohospodářském majetku včetně kanalizačních přípojek.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok

Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici = OVz3 x V_8,

kde V_8 = je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, a to ve výši 0,1.

B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby

6. Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů

iPVz4: Objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulačních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech za jeden kalendářní rok (informativní ukazatel)

iPVz4 = (pv8 / pv9) x 100 [%]

PVz4: Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných provozním řádem a počtem skutečně provedených úkonů požadovaných provozním řádem (na čištění akumulačních nádrží vodojemů) za jeden rok (smluvní ukazatel)

PVz4 = pv11 – pv10 [počet]

pv8 - celkový objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů během jednoho kalendářního roku [m^3]

pv9 - celkový objem akumulačních nádrží vodojemů k poslednímu dni kalendářního roku [m^3]

pv10 - počet skutečně provedených úkonů požadovaných provozním řádem (na čištění akumulačních nádrží vodojemů) během jednoho roku [počet]

pv11 - celkový počet úkonů požadovaných provozním řádem během jednoho roku [počet]

Referenční hodnota (RH) = 0 (100 % požadavků na čištění akumulačních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů za rok dle provozního řádu (plánu preventivní údržby))

(počet čištění akumulačních nádrží vodojemů za kalendářní rok – pro první rok provozování se jedená o 6 úkonů – nádrže VDJ U Ducha a nádrže VDJ Chlum, VDJ Chábory, VDJ Podbřezí, VDJ Domašín a VDJ Bačetín, 1 x čištění ročně)

Poznámka:

- Počet čištění akumulačních nádrží vodojemů vychází ze schváleného provozního řádu (Plánu preventivní Údržby).
- Provozovatel dle Článku VII odst. 23 Smlouvy vypracuje plán čištění akumulačních nádrží a Údržby vodojemů.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

Stanovení pokutových bodů

Počet pokutových bodů za rok = **PVz4 x V4**,

kde V4 = je počet bodů za každé nesplnění úkonů vyplývajících z provozního řádu, ve výši 1

7. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti

iPVz5: Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek) s preventivní kontrolou úniků v poměru k celkové délce vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), vyjádřeno v procentech, během jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)

iPVz5 = (pv12 / pv13) x 100 [*%*]

PVz5: Rozdíl mezi požadovanou délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde má být provedena preventivní kontrola úniků (RH), a skutečnou délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla preventivní kontrola úniků provedena, vyjádřeno v kilometrech za jeden kalendářní rok (smluvní ukazatel)

PVz5 = RH - pv12 [*km*]

pv12 - délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla provedena preventivní kontrola úniků, během jednoho roku [*km*]

pv13 - celková délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek) k referenčnímu datu (poslední den kalendářního roku) [*km*].

Referenční hodnota odpovídá ročně **… %** z pv13 uvedené v roční zprávě o stavu provozovaného Vodohospodářského majetku za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech.

Referenční hodnota (RH) = … km (pro první rok provozování)

Referenční hodnota je vypočtena jako součin nabízeného % a celkové délky vodovodních řadů (pv13).

Okomentoval(a): [KD1]: Tuto hodnotu dodavatel nevyplňuje, položku vyplní zadavatel před uzavřením Koncesní smlouvy v (km) na základě nabídky dodavatele roční RH v %

Poznámky:

- Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a přípojek) s provedenou preventivní kontrolou úniků a referenční hodnotou.
- Preventivní kontrolou úniků na vodovodních řadech se rozumí kontrola aktivním záznamovým zařízením, je potřeba mít dokladované záznamy o provedení této kontroly.
- Délka vodovodních řadů je vždy počítána bez délky přivaděčů a vodovodních přípojek.
- Provozovatel vypracuje dle Článku VII odst. 23 plán preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

Stanovení pokutových bodů

Počet pokutových bodů za rok = **PVz5 x V5**,

kde V5 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1.

8. Revize kanalizace – stokové sítě

iOVz4: Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech (informativní ukazatel)

iOVz4 = (ov9/ov10) x 100 [%]

OVz4: Rozdíl mezi požadovanou délkou gravitační stokové sítě, u které má být provedena revize (RH), a skutečnou délkou gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, vyjádřeno v kilometrech (smluvní ukazatel)

OVz4 = RH – ov9 [km]

ov9 – skutečná délka gravitační stokové sítě, u které byla provedena revize, během jednoho roku (km)

ov10 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu (km)

Referenční hodnota odpovídá ročně **… %** z ov10 uvedené v roční zprávě o stavu provozovaného Vodohospodářského majetku za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech.)

Referenční hodnota (RH) = … km (pro první rok provozování)

Okomentoval(a): **[KD2]:** Tuto hodnotu dodavatel nevyplňuje, položku vyplní zadavatel před uzavřením Koncesní smlouvy v (km) na základě nabídky dodavatele roční RH v %

Referenční hodnota je vypočtena jako součin nabízeného % a celkové délky gravitační stokové sítě (pv13).

Poznámky:

- Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné provést revizi nebo u nichž je revize proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů. Tyto úseky musí být provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu údržby a schváleny vlastníkem, viz Článek VII Smlouvy.
- Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, prohlídky kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky.
- Hodnocené období je jeden rok
- Provozovatel dle Článku VII odst. 23 Smlouvy vypracuje plán revize kanalizací.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = OVz4 x V_9,

kde V9 = je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1.

(Pokud je referenční hodnota rovna nule nebo menší než skutečná délka revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)

9. Čištění kanalizace – stokové sítě

iOVz5: Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech (informativní ukazatel)

iOVz5 = (ov11 / ov12) x 100 [%]

OVz5: Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou vyčištěné gravitační stokové sítě, vyjádřeno v kilometrech (smluvní ukazatel)

OVz5 = RH – ov11 [km]

ov11 – délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku (km).

ov12 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu (km).

Referenční hodnota (RH) = 10 % z ov12 = 2,5 km pro první rok provozování

Poznámky:

- Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění, zejména za použití tlakového vozu, včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i kontrolu a případně odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a souvisejících kanalizačních objektech. Úseky kanalizace musí být Provozovatelem předem upřesněny v rámci ročního Plánu preventivní Údržby a schváleny Vlastníkem, viz. Článek VII Smlouvy.
- Provozovatel dle Článku VII odst. 23 Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizací.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = OVz5 x V_{10}

kde V_{10} je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1.

(Pokud je referenční hodnota rovna nule, nebo menší než skutečná délka čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)

10. Preventivní údržba významných zařízení

iPOVz1: Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech. (informativní ukazatel)

iPOVz1 = (pov1 / pov2) x 100 [%]

POVz1: Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)

POVz1 = pov2 – pov1 [počet]

pov1 – počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní údržby během jednoho roku [počet]

pov2 – celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních během jednoho roku [počet]

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 0 (100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu preventivní údržby)

Poznámka:

- Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení.
- Plán údržby významných zařízení vypracuje provozovatel na základě požadavků provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých zařízení (Článek VII odst. 23 Smlouvy).
- Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod výroby a dodávky pitné vody, odvádění a čištění odpadních vod. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = POVz1 x V_{11},

kde V_{11} je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, a to ve výši 0,5.

C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům

11. Vyřizování stížností odběratelů

iPOVz2: Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, a to v průběhu jednoho roku (informativní ukazatel)

iPOVz2 = ∑pov4 / pov3 [*dny/stížnost*]

POVz2: Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod a referenční hodnotou, a to v průběhu jednoho roku (smluvní ukazatel)

POVz2 = pov4 – RH [dny]

Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daný referenční hodnotou.

pov3 - celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu (počet)

pov4 - skutečně dosažená doba na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod (dny)

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů

Poznámky:

- Počátkem procesu vyřizování stížností se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti.
- Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď (zaslaná doporučeně) o vyřešení, nebo postupu způsobu řešení.
- Provozovatel vede evidenci stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů (Článek VII odst. 22 Smlouvy).
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok

Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = POVz2 x V12,

kde V12 = je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,005.

Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 dnů, potom se hodnota V_{12} zvyšuje 20 násobně, minimálně na výši 0,1.

12. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů

iPOVz3: Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, v poměru k celkovému počtu zamítnutých nebo nevyřešených stížností, vyjádřeno v procentech, a to během jednoho roku (informativní ukazatel)

iPOVz3 = (pov5 / pov6) x 100 [%]

POVz3: Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, a to během jednoho roku (smluvní ukazatel)

POVz3 = pov5 [počet]

pov5 - počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho roku (počet)

pov6 - celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den roku (počet)

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 0 neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností

Poznámky:

- Provozovatel vede evidenci stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů (Článek VII odst. 22 Smlouvy).
- Vlastník rozhoduje o tom, jakou stížnost považuje za neprávem zamítnutou nebo nevyřešenou a je vázán informační povinností vůči Provozovateli jednak v situaci, kdy on sám shledá stížnost jako neprávem zamítnutou a jednak v situaci, kdy stížnost byla shledána věcně příslušným kompetentním úřadem jako neprávem zamítnutá. Provozovatel poté uvede tuto stížnost v roční zprávě o provozování. Pokud Provozovatel nesouhlasí s rozhodnutím Vlastníka, postupuje se při řešení sporu dle Článku XII Smlouvy.
- Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k Vlastníkovi.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stížností a reklamací odběratelů a jiných subjektů.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = **POVz3 x** V_{13},

kde V_{13} je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, a to ve výši 5.

13. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek

iPOVz4: Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech (hodnocené období je jeden rok) (informativní ukazatel)

iPOVz4 = (pov7 / pov8) x 100 [%]

POVz4: Rozdíl mezi skutečnou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (smluvní ukazatel)

POVz4 = pov9 – RH [dny]

Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.

pov7 - počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek během jednoho roku (počet)

pov8 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den roku (počet)

pov9 - skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (dny)

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů

Poznámky:

- „Stanoviskem“ k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku.
- „Vyjádřením“ k dokumentaci přípojek se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku.
- Pokud bude zjištěno, že požadavek byl řešen formou vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII bod 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = POVz4 x V_{14},

kde V_{14} je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,01.

14. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace

iPOVz5: Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace, vyjádřeno v procentech (hodnocené období je jeden rok) (informativní ukazatel)

iPOVz5 = (pov10 / pov11) x 100 [%]

POVz5: Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden rok) (smluvní ukazatel)

POVz5 = pov12 – RH [dny]

Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.

pov10 - počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace během jednoho roku (počet)

pov11 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace k referenčnímu datu (počet)

pov12 – skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace (dny).

Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů

Poznámky:

- „Stanoviskem“ k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku.
- „Vyjádřením“ k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku.
- Pokud bude zjištěno, že požadavek byl řešen formou vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Článek VII odst. 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace.

Stanovení smluvních pokutových bodů:

Počet pokutových bodů za kalendářní rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = POVz5 x V_{15},

kde V_{15} = je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,005.