

Úroveň poskytování plnění a jeho monitoring

Úroveň poskytování plnění

SLA č. 1	Výše ztrát vody ve vodovodní síti
Definice	Výše ztrát vody ve vodovodním potrubí (ztráty vody v trubní síti) nesmí být vyšší než 15 % celkového objemu pitné vody převzaté. Výše ztrát vody ve vodovodním potrubí užitkové vody (ztráty vody v trubní síti) nesmí být vyšší než 15 % celkového objemu užitkové vody převzaté.
Způsob monitoringu	Porovnáním objemu pitné vody převzaté a užitkové vody převzaté Provozovatelem s objemem vody fakturovaným odběratelům se zohledněním výše vlastní spotřeby (v důsledku odkalování v souladu s provozním řádem).
Výše kreditu	Dle níže uvedeného postupu bude určena výše dopadu jednoho procenta ztrát (nad tolerovaných 15 %) na hodnotu infrastruktury Potom: $Svz = Pz \times Pzr$ Kde: Svz..... Kredit za výši ztrát v Kč Pz..... výše dopadu na hodnotu infrastruktury na jedno procento ztrát ve výši jedné promile z hodnoty Vodohospodářské infrastruktury vyčíslené dle majetkové evidence pro příslušný rok podle ZVK, nejméně však 200.000,- Kč Pzr..... ztráty vyšší než 15 % v %

SLA č. 2	Tlak vody
Definice	Tlak vody ve vodovodním potrubí musí být stále minimálně 0,3 MPa u pitné vody a 0,5 MPa u užitkové vody, pokud tato minimální hodnota odpovídá projektované a realizované kapacitě potrubí.
Způsob monitoringu	Namátkovým měřením tlaku vody Provozovatelem jednou měsíčně pomocí záznamového měřicího zařízení (dataloggeru). Místo a termín měření bude určen po dohodě Vlastníka a Provozovatele.
Výše kreditu	5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Tlak vody může poklesnout v případě havárií nebo v případě provádění údržby, oprav, obnovy či změn Vodohospodářské infrastruktury prováděnými v souladu s čl. 11 této Smlouvy; v těchto případech se toto SLA neuplatní.

SLA č. 3	Rychlost provádění oprav
Definice	Práce na odstranění havárií musí být zahájeny do 2 hodin od nahlášení události a vytýčení jiných sítí a zařízení v souladu s příslušnými právními předpisy pro správu těchto sítí a dokončeny do 18 hodin od zahájení, pokud odstranění havárie nebude vyžadovat nákup zařízení, které není v propachtovaném majetku jako rezerva k dispozici (zejména čerpadla, dmychadla).
Způsob monitoringu	Vyhodnocení protokolů o provádění oprav
Výše kreditu	5.000,- Kč za každou započatou hodinu porušení

SLA č. 4	Rychlost vyřizování reklamací
Definice	Všechny reklamace (s výjimkou neoprávněných a reklamací správnosti měření fakturačních měřidel) musí být vyřízeny do 10 dnů od jejich uplatnění.

Způsob monitoringu	Vyhodnocení protokolů o reklamačních řízeních
Výše kreditu	5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení

SLA č. 5	Technický stav infrastruktury
Definice	Vodohospodářská infrastruktura musí být udržována ve stavu definovaném v čl. 11 této Smlouvy.
Způsob monitoringu	Porovnáním s provozním řádem podle čl. 11 této Smlouvy
Výše kreditu	Ve výši jedné promile z hodnoty Vodohospodářské infrastruktury vyčíslené dle majetkové evidence pro příslušný kalendářní rok podle ZoVaK, nejméně však 200.000,-Kč za každý jednotlivý případ bezdůvodně nerealizované dílčí položky dle provozního řádu a plánu obnovy v hodnotě vyšší než 50.000,-Kč nebo nerealizované dílčí položky v provozním řádu bez ohledu na její hodnotu, která je specifikovaná jako položka rozhodující pro dostupnost služby nebo která vyplývá z úkonů údržby stanovených jako povinné právními předpisy (zejména s ohledem na BOZP).

SLA č. 6	Dostupnost služby
Definice	Služba (poskytování pitné vody, užitkové vody a čištění a odvádění odpadních vod) musí být pro odběratele dostupná 24 hodin 7 dní v týdnu.
Způsob monitoringu	Vyhodnocování zpráv o provozu infrastruktury, zejména Provozního deníku
Výše kreditu	5.000,-Kč za každou započatou hodinu porušení. Služba nemusí být dostupná v případě provádění údržby, oprav, obnovy či změn Vodohospodářské infrastruktury prováděnými v souladu s čl. 11 této Smlouvy; v těchto případech se SLA neuplatní.

SLA č. 7	Ohlašovací povinnost
Definice	Povinnost Provozovatele dle čl. 4.1 smlouvy plnit ohlašovací povinnosti související s provozem majetku v zákonech ve stanovených lhůtách.
Způsob monitoringu	Přehled stanovených sankcí vlastníkovu majetku v rámci ročního reportingu
Výše kreditu	Pokud Provozovatel nesplní své povinnosti vyplývající z platných právních předpisů a Vlastníkovi bude vyměřena třetí stranou sankce (pokuta), je Vlastník oprávněn ji refakturovat Provozovateli a ten má povinnost ji neprodleně Vlastníkovi v plné výši uhradit.

Reporting

Repot	Oblast	Název reportu	Podpis	Periodicita	Formát
1	Výše ztrát pitné vody ve vodovodní síti	Report ztráty vody	Report musí obsahovat agregovaná čísla objemu pitné vody převzaté provozovatelem a součet objemů vody fakturované odběratelům a vlastní spotřeby vody. Zároveň musí provozovatel kvantifikovat procento ztrát ve vodovodní síti v daném roce a	ročně	MS EXCEL

			to následujícím způsobem. $PZ (\%) = (ZV/OV) \times 100$ kde PZ...procento ztrát v % ZV...ztráta vody v trubní síti v litrech OV...odebraná voda v litrech		
2	Výše ztrát užitkové vody ve vodovodní síti	Report ztráty užitkové vody	Report musí obsahovat agregovaná čísla objemu užitkové vody převzaté provozovatelem a součet objemů vody užitkové fakturované odběratelům a vlastní spotřeby vody. Zároveň musí provozovatel kvantifikovat procento ztrát ve vodovodní síti v daném roce a to následujícím způsobem. $PZ (\%) = (ZV/OV) \times 100$ kde PZ...procento ztrát v % ZV...ztráta vody v trubní síti v litrech OV...odebraná voda v litrech	ročně	MS EXCEL
3	Tlak vody	Report tlaku vody	Tlak bude provozovatel měřit namátkově v termínech stanovených po dohodě Vlastníka a Provozovatele a výsledky budou zapisovány do provozního deníku s tím, že reportovat bude pouze události, kdy tlak poklesne pod dohodnutou úroveň. Termíny těchto událostí budou poté zkontrolovány s plánem oprávněných odstávek.	Kvartálně	MS EXCEL
4	Rychlost prováděných oprav	Report rychlosti oprav	Report bude vycházet z protokolů o provedených opravách (Provozní deník) a musí obsahovat alespoň následující údaje o každé provedené opravě: • Číslo události • Stručný popis • Datum a čas nahlášení události • Datum a čas začátku průzkumu • Datum a čas začátku provádění prací • Datum a čas ukončení prací	půlročně	MS EXCEL
5	Rychlost vyřizování reklamací	Report o reklamacích	Report bude vycházet z reklamačních protokolů a musí obsahovat alespoň následující údaje o každé reklamací: • Číslo reklamace	ročně	MS EXCEL

			• Stručný popis • Datum a čas nahlášení reklamace • Datum a čas vyřízení reklamace		
6	Technický stav infrastruktury	Report o stavu infrastruktury	Report bude srovnávat plán údržby a plán obnovy s reálně Provedenými opravami (opravy uvedené v Provozním deníku).	ročně	MS EXCEL
7	Dostupnost služby	Report dostupnosti služby	Report dostupnosti služby bude vycházet z údajů v Provozním deníku a bude obsahovat časové údaje o nedostupnosti a plán odstávek na daný kalendářní rok.	ročně	MS EXCEL