STEJNOPIS 1

MHMPXPCTC6DQ

Dodatek č. 5

k Nájemní smlouvě č. A/23/000115/95 ze dne 6. 10. 1995, ve znění dodatku č. 1 ze dne 5. 1. 1998, dodatku č. 2 ze dne 30. 9. 2008, dodatku č. 3 ze dne 23. 12. 2013 a dodatku č. 4 ze dne 30.9.2019 mezi:

Hlavní město Praha
se sídlem Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
zastoupené Ing. Janem Rakem, ředitelem odboru hospodaření s majetkem Magistrátu hl. m. Prahy
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581, plátce DPH

(dále jen „**pronajímatel**")

a

Veolia Energie ČR, a.s.,
se sídlem 28. října 3337/7 Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zastoupená: Ing. Josefem Novákem, místopředsedou představenstva a Ing. Redou Rahmou, členem představenstva
IČO: 45193410
DIČ: CZ45193410
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. B 318

(dále jen „**nájemce**")

se dohodly, že se smlouva výše uvedená (dále jen Smlouva) mění a doplňuje takto:

I.

1) Smluvní strany se dohodly, že odkaz v čl. II odst. 1 v závorce se nahrazuje:
   (např. zákon 458/2000 Sb. Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)
2) Smluvní strany se dohodly, že text čl. VI. odst. (1) písm. b) Smlouvy se nahrazuje novým textem v tomto znění:
   „ dodávat odběratelům tepelnou energii za ceny vypočtené dle odběratelských smluv a platné legislativy"
3) Smluvní strany se dohodly, že text čl. VI. odst. (1) písm. f) Smlouvy se dále doplňuje novým textem v tomto znění
   „Dodavatel je povinen v případě závady nebo poruchy technologického tepelného zařízení na telefonické oznámení Odběratele, nebo pokud Odběratel závadu nahlásí pomocí elektronického kontaktu MOJE VEOLIA dostavit se do 90 minut k odstranění závady nebo poruchy a k odstranění závady či poruchy vyvinout maximální možné úsilí tak, aby technologická zařízení mohla být uvedena do provozu v co nejkratší době. Dodavatel je povinen zajistit pohotovost 24 hodin denně v pracovní dny, v sobotu i v neděli včetně svátků.

Telefon na nepřetržitý dispečink: 800 800 860

e-kontakt: info@veoliaenergie.cz

Internetová adresa na MOJE VEOLIA: https://portal.vecr.cz

4) Smluvní strany se dohodly, že text čl. VIII. odst. (3) Smlouvy se nahrazuje novým textem v tomto znění:

„Dodávky tepelné energie uskutečňované nájemcem (dodavatelem tepelné energie) hradí přímo její odběratelé na základě platných odběratelských smluv."

II.

1) Smluvní strany se dohodly, že čl. II odst. (2) se na konci doplňuje novým textem v tomto znění:

„Nájemce se zavazuje v rámci provozu předmětu nájmu převzít povinnosti a závazky pronajímatele vzniklé po dni účinnosti tohoto dodatku vůči orgánům státní správy (SUIP, TIČR apod.) a provádět v rámci běžné údržby pravidelné a příslušnými legislativními předpisy stanovené revize a technické prohlídky provozovaného zařízení. Seznam všech činností, které se nájemce zavazuje na provozovaném zařízení provádět, je uveden v Příloze č. 4 k této smlouvě, jejíž znění je přílohou č. 3 tohoto dodatku."

2) Smluvní strany se dohodly, že v čl. III. odst. (1) se vzhledem k rozšíření předmětu nájmu tímto dodatkem zvyšuje výše ročního nájemného o 46.000,- Kč (slovy: čtyřicetšest tisíc korun českých).

3) Smluvní strany se dohodly, že text čl. III. odst. (6) Smlouvy se nahrazuje novým textem v tomto znění:

„ Není-li mezi smluvními stranami písemně ujednáno jinak, platí, že majetek vzniklý na předmětu nájmu v důsledku oprav a změn se stává součástí najatého majetku a je vlastnictvím pronajímatele. Majetek vzniklý v důsledku technického zhodnocení je vlastnictvím pronajímatele."

III.

1) Smluvní strany se dohodly, že v čl. IV se doplňuje nový odst. (2) textem v tomto znění:

„Nájemce odpovídá za škody na provozovaném zařízení, které způsobil svojí činností nebo činností svých dodavatelů. Nájemce neodpovídá za škody způsobené pronajímatelem, třetí stranou nepověřenou nájemcem nebo v důsledku události s charakterem tzv. vyšší moci (válka, povodeň, zemětřesení, teroristický čin, krádež, vandalismus atd.)"

IV.

1) Smluvní strany se dohodly, že do Smlouvy se doplňuje příloha č. 2 – Obsahové náležitosti monitorovací zprávy, jejíž znění je přílohou č. 1 tohoto dodatku.

2) Smluvní strany se dohodly, že do Smlouvy se doplňuje příloha č. 3 – Požadované výkonové ukazatele, jejíž znění je přílohou č. 2 tohoto dodatku.

3) Smluvní strany se dohodly, že do Smlouvy se doplňuje příloha č. 4 – Přehled vykonávaných činností a služeb, jejíž znění je přílohou č. 3 tohoto dodatku.

4) Smluvní strany se dohodly, že do Smlouvy se za čl. IV. vkládá nový čl. IV. - A v tomto znění:

IV. – A Dodržování výkonových ukazatelů

(1) Nájemce se zavazuje předkládat pronajímateli vždy nejpozději do 31. 3. následujícího roku tzv. monitorovací zprávu, jejímž obsahem budou informace a údaje o plnění této Smlouvy a stavu předmětu nájmu včetně provozních a ekonomických ukazatelů. Monitorovací zprávy ve smyslu předchozí věty je nájemce povinen předkládat v minimálním rozsahu a ve struktuře dle přílohy 2 - Obsahové náležitosti monitorovací zprávy, jejíž znění je přílohou č. 1 tohoto dodatku.

(2) Jako nedílná součást Smlouvy se sjednává seznam tzv. „požadovaných výkonových ukazatelů", který je uveden v příloze č. 3 – Požadované výkonové ukazatele (dále jen „Výkonové ukazatele"), jejíž znění je přílohou č. 2 tohoto dodatku. Výkonové ukazatele mají za cíl implementaci a kontinuální sledování dodržovaní nezbytných standardů a požadované úrovně kvality plnění této Smlouvy, tj. řádné užívání, spravování a provozování předmětu nájmu.

(3) Smluvní strany se dohodly, že nájemce je povinen při plnění této Smlouvy plnit Výkonové ukazatele, a to mimo jiné za účelem udržení řádného stavu předmětu nájmu i pro dobu po skončení účinnosti této Smlouvy.

(4) Výkonové ukazatele slouží také jako kritérium pro výpočet smluvní pokuty, na kterou vzniká pronajímateli nárok v případě, kdy nebudou Výkonové ukazatele ze strany nájemce řádně plněny.

(5) Výpočet výše smluvní pokuty za nedodržení Výkonových ukazatelů je založen na tzv. bodovém systému. Výše smluvní pokuty je konkrétně stanovena jako součin počtu pokutových bodů a hodnoty jednoho pokutového bodu. Způsob stanovení pokutových bodů je uveden u jednotlivých Výkonových ukazatelů. Hodnota jednoho pokutového bodu je stanovena ve výši 500,- Kč.

(6) Nájemce má povinnost průběžně sledovat Výkonové ukazatele, jejich plnění vyhodnocovat a příslušné vyhodnocení učinit součástí monitorovací zprávy. V případě nepředložení úplné monitorovací zprávy v podobě dle přílohy č. 2 Smlouvy, jejíž znění je přílohou č. 1 tohoto dodatku a to včetně vyhodnocení Výkonových ukazatelů v termínu dle odst. (1) vzniká pronajímateli nárok na jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč a dále na smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení nájemce s plněním této povinnosti.

(7) Smluvní strany se dohodly, že uplatnit smluvní pokutu je pronajímatel oprávněn, nikoliv však povinen. Předpokladem pro vznik povinnosti nájemce zaplatit smluvní pokutu za nedodržení Výkonových ukazatelů je písemná výzva k zaplacení smluvní pokuty.

(8) Smluvní pokuty za nesplnění Výkonových ukazatelů jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy pronajímatel písemně vyzval nájemce k jejímu zaplacení postupem podle tohoto článku.

(9) Smluvní strany se dohodly, že pronajímateli vůči nájemci nárok na smluvní pokutu v důsledku nesplnění Výkonových ukazatelů nevzniká, jestliže nájemce prokáže:

a) že mu ve splnění Výkonových ukazatelů dočasně nebo trvale zabránila vyšší moc nebo jiná překážka ležící mimo sféru vlivu nájemce (např. nemožnost zajistit souhlasná stanoviska, rozhodnutí správních orgánů, změna legislativy, apod.); nebo

b) že k nesplnění Výkonových ukazatelů došlo v důsledku předchozího porušení Smlouvy či legislativy pronajímatelem, jež způsobilo nemožnost splnění Výkonových ukazatelů nájemcem; nebo

c) že k nesplnění Výkonových ukazatelů došlo v příčinné souvislosti s vlastnostmi předmětu nájmu, které bránily nájemci ve splnění Výkonového ukazatele, a že nájemce na tyto vlastnosti předmětu nájmu pronajímatele upozornil v dostatečném předstihu a pronajímatel přesto neprovedl nebo nezajistil provedení nezbytné opravy či investice do předmětu nájmu a ponechal ji v dosavadním stavu, byl-li takovou opravu či investici dle Smlouvy povinen provést nebo zajistit.

Je-li dán některý z důvodů uvedených v písm. a) až c) výše, je nájemce povinen písemně oznámit existenci tohoto důvodu pronajímateli nejpozději v monitorovací zprávě pro příslušné období. Nesplní-li nájemce svou povinnost dle předchozí věty, ztrácí možnost zbavit se své odpovědnosti za nesplnění Výkonových ukazatelů.

Postup podle předchozího odstavce však nezbavuje nájemce povinnosti vyvinout veškeré úsilí ke splnění Výkonových ukazatelů.

(10) Smluvní pokuta za nesplnění Výkonových ukazatelů nemá charakter paušální náhrady škody a nevylučuje právo pronajímatele požadovat současně se smluvní pokutou za nesplnění Výkonových ukazatelů náhradu škody způsobenou porušením právní povinnosti nájemce.

(11) Nárok pronajímatele na zaplacení smluvní pokuty za nesplnění Výkonových ukazatelů dle této Smlouvy zůstává v platnosti a účinnosti i v případě ukončení této Smlouvy."

V.

1) Smluvní strany se dohodly, že text čl. IX. odst. (1) Smlouvy se nahrazuje novým textem v tomto znění:

„Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2021.

2) Smluvní strany se dohodly, že text čl. IX odst. (2) se ruší.

VI.

Rozsah předmětu smlouvy

1) Smluvní strany se dohodly, že předmět smlouvy - specifikace majetku v příloze č. 1 se ke dni podpisu tohoto dodatku doplňuje o části majetku, který nebyl doposud nájemcem faktický provozován (viz příloha č. 4 tohoto dodatku).

VII.

Přechodná ujednání

1) Smluvní strany se dohodly, že Výkonové ukazatele započne nájemce sledovat počínaje datem 1.1.2020.

2) První Monitorovací zprávu předloží nájemce pronajímateli za období kal. roku 2020, tj. do 31.3.2021.

3) Do 31.1.2020 předloží nájemce pronajímateli návrh plánu oprav a investic pro období kal. roku 2020.

VIII.

1) Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají beze změn.

IX.

Ochrana osobních údajů

1) Pronajímatel bere na vědomí, že Nájemce pro účely plnění této smlouvy a pro zajištění efektivní komunikace mezi smluvními stranami v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává osobní údaje pronajímatele a kontaktních osob Pronajímatele uvedených v této smlouvě a dále veškeré osobní údaje spojené s plněním této smlouvy. Pronajímatel tímto bere na vědomí, že zpracování osobních údajů je nezbytné k uzavření a plnění této smlouvy a k plnění zákonných povinností Nájemce, včetně povinností vyplývajících z energetického zákona. Veškeré informace o tom, jak Nájemce osobní údaje zpracovává a chrání, jsou uvedené

v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou dostupné na https://www.vecr.cz (dále jen „Zásady ochrany osobních údajů").

2) Pronajímatel se zavazuje informovat všechny své zástupce, kontaktní osoby a jiné fyzické osoby, jejichž osobní údaje předává Nájemci, o zpracování jejich osobních údajů nájemcem a seznámit tyto osoby se Zásadami ochrany osobních údajů.

3) Pronajímatel dále bere na vědomí, že osobní údaje mohou být v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů zpřístupněny společnostem ze skupiny VEOLIA za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro plnění smlouvy a dále subjektům ve smluvním vztahu s Nájemcem pro zajištění plnění práv a povinností, jak je dále uvedeno v Zásadách ochrany osobních údajů.

X.

Závěrečná ujednání

1) V souladu s ust. § 43 odst. 1 z.č. 131/2000 Sb., o hl.m. Praze ve znění pozdějších předpisů tímto pronajímatel potvrzuje, že uzavření tohoto Dodatku schválila RHMP svým usnesení č. 2701 ze dne 2.12.2019.
2) Tento dodatek je vyhotoven v 6 stejnopisech, každý s platností originálu. Pronajímatel obdrží 4 stejnopisy a nájemce dva stejnopisy.
3) Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tento dodatek byl uveden v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy a jejich dodatků, číselné označení smlouvy a jejich dodatků a datum jejich podpisu.
4) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v tomto dodatku nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
5) Smluvní strany podepisují tento dodatek na důkaz toho, že si jej řádně přečetly a s jeho obsahem souhlasí, jakož i na důkaz toho, že vyjádřený souhlas je projevem jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv tísně či nápadně nevýhodných podmínek.
6) Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho uzavření. Dnem uzavření tohoto dodatku je den označený datem u podpisů smluvních stran. Je-li takto označeno více dní, je dnem uzavření tohoto dodatku den z označených dnů nejpozdější.
7) Tento dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle příslušných ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění tohoto dodatku v registru smluv zajistí pronajímatel.

Seznam příloh:

1. Text přílohy č. 2 Smlouvy: Obsahové náležitosti monitorovací zprávy.
2. Text přílohy č. 3 Smlouvy: Požadované výkonové ukazatele
3. Text přílohy č. 4 Smlouvy: Přehled vykonávaných činností a služeb
4. Text přílohy č. 1 Smlouvy: Aktualizovaná specifikace majetku

18 -12- 2019

V P[redacted]

za p[redacted]

.....

Ing.
ředi[redacted]
hosp[redacted] m. Prahy

[redacted]

-5-

V Praze dne 12 -12- 2019

za nájemce:

[redacted]

Veolia Energie ČR, a.s.
28. října 3337/7, 702 00 Ostrava
IČO: 451 93 410, DIČ: CZ45193410
Region Čechy
Pikrtova 1737/1a
140 00 Praha 4

VEOLIA

[redacted]

Příloha č. 1

text Přílohy č. 2 Smlouvy – Obsahové náležitosti monitorovací zprávy

Kapitoly:

1. Úvodní informace;
2. Služba dodávky tepla;
3. Tepelné zdroje;
4. Sítě (teplovodní rozvody);
5. Objekty (tepelná zařízení);
6. Měřidla;
7. Odběratelé;
8. Provozní činnosti;
9. Ekonomické činnosti;
10. Vyhodnocení mimořádných stavů;
11. Údržba;
12. Opravy;
13. Technické zhodnocení, investice;
14. Služby odběratelům;
    - 14.1. Plánované přerušení dodávky služeb
    - 14.2. Stížnosti
    - 14.3. Stanovisko k možnosti připojení
15. Nakládání s odpady;
16. Systém řízení jakosti;
17. Vyhodnocení smluvních výkonových ukazatelů;
18. Stanovení pokutových bodů a smluvních sankcí

Příloha č. 2

text Přílohy č. 3 Smlouvy – Požadované výkonové ukazatele

OBSAH

1 VÝKONOVÉ UKAZATELE 8

1.1 Kontrola a Údržba významných zařízení klíčových tepelných zdrojů 9

1.2 Oznamovací doba plánovaného omezení nebo přerušení dodávky služeb 10

1.3 Plánované přerušení dodávky tepla a neplánované nehavarijní přerušení dodávky tepla 11

1.4 Vyřizování stížností Odběratelů 12

2 MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA PLÁN ÚDRŽBY VÝZNAMNÝCH ZAŘÍZENÍ 13

3 MINIMÁLNÍ ROZSAH SLUŽEB PRO ZÁKAZNÍKY 14

1 Výkonové ukazatele

V rámci popisu výkonových ukazatelů v této Příloze jsou také uvedeny „příklady". Pro účely Smlouvy platí, že každý jednotlivý uvedený příklad je pouze ilustrativní a slouží pro lepší pochopení skutečností popsaných v této Příloze ke Smlouvě.

Situace popsaná v daném příkladu, stejně tak jako hodnoty v rámci takového příkladu uvedené a závěry z příkladu vyplývající, nemají žádný vliv na skutečnosti popsané v této Příloze ke Smlouvě a povinnosti Nájemce z ní plynoucí.

Smyslem příkladu je pouze přiblížit použití procesů popsaných v této příloze na hypotetickou situaci a z těchto příkladů tak nelze dovozovat žádné skutečnosti, které by měly vliv na plnění povinností Nájemce stanovených v této Smlouvě.

1.1 Kontrola a Údržba významných zařízení klíčových tepelných zdrojů

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem kontrolních úkonů a úkonů Údržby požadovaných Plánem kontrol a Plánem Údržby u významných zařízení klíčových tepelných zdrojů v rámci předmětu nájmu a počtem provedených úkonů u významných zařízení. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*	
Výpočet dle vzorce	DSÚ1 = RH – pvD1 *[počet]*	
Proměnné	pvD1	Počet provedených úkonů u významných zařízení, během jednoho hospodářského roku *[počet]*
Skupina	Kvalita základní preventivní Údržby	
Referenční hodnota (RH)	Počet úkonů za rok musí vycházet z Plánu Údržby. Je třeba plnit 100 % požadavků na kontrolní úkony. RH je tedy rovna sumě všech úkonů v souladu s ročním Plánem Údržby	
Stanovení smluvních pokutových bodů	Počet smluvních pokutových bodů za rok = DSÚ1 x V_1 kde V_1 je počet bodů za jedno nesplnění kontrolních úkonů požadovaných Plánem Údržby významných zařízení klíčových tepelných zdrojů, ve výši 1.	
Poznámka	Kontrolním úkonem významného zařízení se myslí splnění požadavků na kontrolu daného zařízení stanovených buď výrobcem anebo legislativou. Plán Údržby významných zařízení je dán ročním Plánem Údržby sestaveným dle požadavků z provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých zařízení. Výčet Klíčových tepelných zdrojů sestavuje Nájemce, a odpovídá zdrojům s objemem roční dodávky tepelné energie nad 7.000 GJ.	
Příklad	Dle Plánu Kontrol a Plánu Údržby musí Nájemce provést v daném hospodářském roce 100 kontrolních úkonů na významných zařízení klíčových tepelných zdrojů. Ve skutečnosti Nájemce provedl 81 úkonů. Postup pro stanovení hodnoty smluvního výkonového ukazatele: DSÚ1 = RH – pvD1 = 100 – 81 = 19 Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = DSÚ1 x V_1 = 19 x 1 = 19	

1.2 Oznamovací doba plánovaného omezení nebo přerušení dodávky služeb

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi referenční hodnotou a skutečným počtem dní oznamovací doby pro oznámení plánovaných omezení nebo přerušení dodávek služeb Odběrateli z důvodu plánovaných oprav předmětu nájmu. Nájemcem - Dodavatelem (neplatí při havarijním přerušení či omezení nezbytných provozních dodávek teplonosné látky nebo paliv a energií poskytovaných jinými dodavateli Pro daný ukazatel je nutné rozlišovat oznamovací povinnost podle **Zákona** (viz Poznámka). *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.*	
Výpočet dle vzorce	$DSU3 = RH_{15} - pvD3$ *[dny]* *Výpočet výkonového ukazatele se stanovuje pouze pro oznámení vydaná po limitu daným referenční hodnotou*	
Proměnné	pvD3	Skutečný počet dní oznamovací doby pro oznámení plánovaných omezení nebo přerušení dodávek služeb Odběrateli z důvodu plánovaných oprav předmětu nájmu *[dnů]*
	pvD4	Počet odběrných míst dotčených omezením nebo přerušením dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav, během jedné plánované Opravy *[počet]*
Skupina	Kvalita služeb Odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	RH_{15} - minimálně 15 dnů předem (tj. oznamovací doba nesmí ze zákona být kratší) při provádění plánovaných Oprav, udržovacích a revizních pracích dle **Zákona** *(viz výše proměnné s indexem 15).*	
Stanovení smluvních pokutových bodů	Počet smluvních pokutových bodů za rok = suma dílčích smluvních pokutových bodů za daný rok Dílčí smluvní pokutové body pro každou Opravu = DSU3 x V_3 x pvD4 kde V_3 je počet bodů za jeden den pod RH pro každé ovlivněné odběrné místo, ve výši 0,01.	
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje včasné neoznámení omezení nebo přerušení dodávky služeb Odběrateli z důvodu plánovaných Oprav na předmětu nájmu, které přesáhne referenční hodnotu, a počet takto dotčených odběrných míst.	
Příklad	V daném hospodářském roce bylo uskutečněno celkem 30 oznámení plánovaných omezení nebo přerušení dodávek služeb Odběratelům, z nichž 28 splňovalo časové lhůty dané referenční hodnotou. Zbývající 2 oznámení nebyla včas oznámena Odběratelům, přičemž: • oznámení vztahující se k provádění plánovaných Oprav, udržovacích a revizních prací **Zákona** byla uskutečněna v časové lhůtě 12 dnů před plánovanou odstávkou (referenční hodnota – 15 dnů). V prvním případě bylo dotčeno 5 přípojek, ve druhém 17 přípojek. Postup pro stanovení hodnoty smluvního výkonového ukazatele: • pro 5 přípojek: DSU3 = RH_{15} – pvD3 = 15 – 12 = 3 • pro 17 přípojek: DSU3 = RH_{15} – pvD3 = 15 – 12 = 3 Postup při stanovení dílčích pokutových bodů: • pro 5 přípojek: DSU3 x V_3 x pvD4 = 3 x 0,01 x 5 = 0,15 • pro 17 přípojek: DSU3 x V_3 x pvD4 = 3 x 0,01 x 17 = 0,51 Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = 0,15 + 0,51 = 0,66	

1.3 Plánované přerušení dodávky tepla a neplánované nehavarijní přerušení dodávky tepla

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečnou dobou přerušení dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav předmětu nájmu nebo neplánovaných nehavarijních přerušení dodávky tepla (dále plánovaná přerušení) a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*	
Výpočet dle vzorce	DSU4 = pvD5 – RH *[hodiny]* *Ukazatel se stanovuje pouze pro plánovaná přerušení dodávky tepla nad časovým limitem daným referenční hodnotou.*	
Proměnné	pvD5	Skutečná doba přerušení dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav předmětu nájmu, během určité konkrétní Opravy *[hodiny]*
	pvD6	Celkový počet odběrných míst ovlivněných přerušením dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav předmětu nájmu překračující časový limit daný referenční hodnotou, během určité konkrétní Opravy *[počet]*
Skupina	Kvalita Základních Služeb (zásobování)	
Referenční hodnota (RH)	Doba uvedená v oznámení zaslaném odběratelům pro přerušení dodávky stanovená Nájemcem s přihlédnutím k povaze Opravy.	
Stanovení smluvních pokutových bodů	Počet smluvních pokutových bodů za rok = suma dílčích smluvních pokutových bodů za daný rok Dílčí smluvní pokutové body pro každé plánované přerušení = DSU4 x V_4 x pvD6 kde V_4 je počet bodů za jednu hodinu plánovaného přerušení dodávky služby nad RH za každé ovlivněné odběrné místo, ve výši 0,01.	
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje počty odběrných míst ovlivněných přerušením dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav předmětu nájmu a skutečný počet dnů plánovaného přerušení dodávky tepla nad referenční hodnotou.	
Příklad	Nájemce provedl během daného hospodářského roku celkem 6 plánovaných Oprav a s tím souvisejících přerušení dodávky tepla. Na 3 přerušení se vztahovala referenční hodnota v délce 14 dnů, přičemž 2 přerušení tomuto limitu vyhověla. Zbývající přerušení přesáhlo časový limit daný referenční hodnotou, trvalo 15 dnů a ovlivnilo 12 odběrných míst. Postup pro stanovení hodnoty smluvního výkonového ukazatele: DSU4 = pvD5 - RH = 15 – 14 = 1 Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = DSU4 x V_4 x pvD6 = 1 x 0,01 x 12 = 0,12	

1.4 Vyřizování stížností Odběratelů

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé písemně odbavované stížnosti evidované a přijaté CALL CENTREM Dodavatele (telefon: 800 800 860, email: info@veoliaenergie.cz) související se Službou Dodávky tepla a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*	
Výpočet dle vzorce	DSU5 = pvD7 – RH *[dny]* *Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.*	
Proměnné	pvD7	Skutečně dosažená doba pro vyřízení každé stížnosti *[dny]* *Referenčním datem se rozumí poslední den hospodářského roku.*
Skupina	Kvalita služeb Odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Standardní doba na vyřízení stížnosti je maximálně 30 kalendářních dní.	
Stanovení smluvních pokutových bodů	Počet smluvních pokutových bodů za rok = suma dílčích smluvních pokutových bodů za daný rok Dílčí smluvní pokutový bod pro každou stížnost = DSU5 x V_S kde V_S je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad RH, ve výši 0,05.	
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje počty stížností, které byly vyřízeny v delším časovém období, než udává referenční hodnota. Počátkem procesu vyřizování stížnosti se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti. Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď o vyřešení nebo postupu způsobu řešení. Pokud stížnost je např. obdržena v úterý a vyřízena v pátek, doba na vyřízení je 3 dny. Pokud Nájemce poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížností lze formu vyřízení stížnosti upravit dle konkrétních podmínek.	
Příklad	Celkový počet stížností Odběratelů během daného hospodářského roku byl 25, z toho 18 stížností bylo vyřízeno včas. Zbývajících 7 stížností bylo vyřízeno až po uplynutí standardní doby 30 dnů, konkrétně: • 3 stížnosti vyřízené za 33 dní • 2 stížnosti vyřízené za 34 dní • 1 stížnost vyřízena za 38 dní • 1 stížnost vyřízenu za 92 dní. Postup pro stanovení hodnoty smluvního výkonového ukazatele: • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 33 dní: DSU5 = povD7 – RH = 33 – 30 = 3 • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 34 dní: DSU5 = povD7 – RH = 34 – 30 = 4 • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 38 dní: DSU5 = povD7 – RH = 38 – 30 = 8 • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 92 dní: DSU5 = povD7 – RH = 92 – 30 = 62 Postup při stanovení dílčích pokutových bodů: • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 33 dní = DSU5 x V_S = 3 x 0,05 = 0,15 • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 34 dní = DSU5 x V_S = 4 x 0,05 = 0,2 • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 38 dní = DSU5 x V_S = 8 x 0,05 = 0,4 • Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 92 dní = DSU5 x V_S = 62 x 0,05 = 3,1 Počet smluvních pokutových bodů **za všechny stížnosti** za daný kalendářní rok = (0,15 x 3 stížnosti) + (0,2 x 2 stížnosti) + (0,4 x 1 stížnost) + (3,1 x 1 stížnost) = 0,45 + 0,4 + 0,4 + 3,1 = 4,35	

2 Minimální požadavky na Plán Údržby významných zařízení

Plán údržby bude předložen do 31.1.2020 na celé období platnosti smlouvy

3 Minimální rozsah služeb pro zákazníky

Nájemce je povinen

a) zajistit Odběratelům telefonický kontakt s Nájemcem, a to provozem bezplatné zákaznické NONSTOP linky (tzv. call centra) zajišťující příjem hlášení Poruch a Havárií a příjem a řešení telefonických požadavků s neomezenou NONSTOP provozní dobou , poskytující kompletní informační servis, s přiměřenou lhůtou vyřízení hovoru;

Nájemce je povinen

a) vést a zpřístupňovat jednotlivým Odběratelům základní údaje o jejich odběrných místech dle Smluv s Odběrateli, včetně jejich fakturačních, odběrných a platebních údajů vztahujících se k těmto odběrným místům v souladu se Závaznými Předpisy, zejména se Zákonem o Ochraně Osobních Údajů v tomto rozsahu;

b) možnost prohlížení historických a aktuálních dat každým jednotlivým Odběratelem vztahujících se k jeho odběrnému místu takového Odběratele dle dané Smlouvy s Odběratelem (Smluv s Odběrateli) na internetu obsahující minimálně identifikaci odběrného místa, Odběratele, historii odběru, fakturace za dodávku tepla, Cen tepla daného Odběratele, za tímto účelem nájemce pro Odběratele na jeho žádost zpřístupní zákaznický portál, který je přístupný oprávněné osobě odběratele po přihlášení s použitím přístupových jmen a hesel;

c) pravidelné zasílání Odběratelům vyúčtování a fakturaci v rozsahu požadovaném Závaznými Předpisy a v souladu se smluvním ujednáním v odběratelských smlouvách, včetně zasílání elektronického vyúčtování na vyžádání; a

d) písemně reagovat na podněty odběratelů ve lhůtě do 30 dnů od prokazatelného obdržení písemného dokumentu od Odběratele (lze nahradit vhodnou autorizovanou elektronickou formou se souhlasem Odběratele);

e) Nájemce je povinen písemně oznámit Odběrateli přerušení nebo omezení dodávky tepla alespoň 15 (slovy: patnáct) dnů před dnem přerušení nebo omezení dodávky tepla z důvodu provádění plánované Údržby, případně ve lhůtě dle platné legislativy, a současně oznámit Odběrateli dobu trvání provádění plánované Údržby (včetně informativního sdělení na www stránkách Nájemce);

Příloha č. 3

text Přílohy č. 4 Smlouvy – Přehled vykonávaných činností a služeb

Přehled vykonávaných činností a služeb:

1. pohotovost techniků 24 hodin denně s dojezdem do 90 minut
2. pravidelná obsluha, kontrola a údržba zařízení s napojením na GSM hlásič

Přehled revizí:

revize elektro	1x 5 let
revize plynových zařízení	1x 3 roky
kontrola plynových zařízení	1x ročně
revize tlakových nádob	1x ročně, 1x 5 let, 1x 9 let
revize kouřových cest	1x ročně
odborná prohlídka kotelny	1x ročně
roční prohlídka a servis kotlů	1x ročně
kontrola hasicích přístrojů	1x ročně
kontrola účinnosti kotlů a rozvodů	dle vyhlášky 194/2013
revize detektoru úniku plynu	1x ročně

Přehled základních činností a kontrol:

kontrola tlaku a teplot v soustavách	1 x 14 dní
kontrola chodu oběhových čerpadel	1 x 14 dní
kontrola odvzdušnění	1 x 14 dní
kontrola těsnosti ucpávek vřeten armatur	1 x ročně
kontrola a namazání vřeten ventilů a šoupátek	1 x ročně
ověření funkčnosti zabezpečovacích prvků	1 x měsíčně
odkalení všech filtrů	1 x ročně
kontrola dotažení přírubových spojů	2 x ročně
příprava na topnou sezónu	1 x ročně
kontrola a případná oprava nátěrů	1 x ročně
kontrola potrubí a tepelné izolace	1 x ročně
kontrola teploměrů a manometrů	1 x ročně
kontrola a propláchnutí sít všech filtrů tlakovou vodou	1 x ročně
kontrola M&R	1 x ročně

Příloha č. 4

text Přílohy č. 1 Smlouvy – rozšíření majetku

Specifikace:	umístění:
předávací stanice 2010	Jana Růžičky 1233-1235, Praha - Kunratice
předávací stanice 4010	Hornomlýnská 1255, Praha - Kunratice
předávací stanice 4050	Hornomlýnská 1236, Praha - Kunratice
předávací stanice 3882	v ul. Jana Růžičky a U zeleného ptáka (na pozemku parc.č. 2342/40 k.ú. Kunratice)
kotelna	Olivova dětská léčebna - Olivova 224/108 Říčany
předávací stanice (4)	Areál Strahov - Zátopkova 100/2, Vaníčkova 100/6, Praha 6
kotelna	U Vorlíků 82/10, Praha 6