

Základní výkonové ukazatele a smluvní pokutové body

Základní výkonové ukazatele při provozu vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu v majetku VHZ Šumperk, a.s.

OBSAH PŘÍLOHY

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
0.1. Vymezení obsahu přílohy	2
0.2. Způsob vedení evidencí.....	3
0.3. Hodnocené období.....	3
1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ VODA	4
1.1. Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1) – nahrazeno ukazatelem iPVd6, PVd6	4
1.2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody (iPVz2, PVz2).....	4
1.3. Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3)	6
1.4. Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)	7
1.5. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)	8
1.6. Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6) - <i>NEOBSAZENO</i>	9
2. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA	10
2.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1).....	10
2.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)	12
2.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)	14
2.4. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)	16
2.5. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)	18
3. VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ A ODPADNÍ VODA	20
3.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1).....	20
3.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)	22
3.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3).....	24
3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)	26
3.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)	28
4. DODATEČNÉ VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ VODA	30
4.1. Jakost dodávané pitné vody – vzorky (iPVd6, PVd6).....	30

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

0.1. Vymezení obsahu přílohy

Účelem této Přílohy 6 Koncesní smlouvy je podrobná specifikace následujících výkonových ukazatelů sloužících ke sledování a hodnocení kvality výkonu provozovatele v návaznosti na čl. X Koncesní smlouvy:

Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)

Pitná voda

- Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1) nahrazena dodatečným ukazatelem „Jakost dodávané pitné vody – vzorky (iPVd6, PVd6)“
- Havarijní přerušení dodávek pitné vody (iPVz2, PVz2)
- Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3)

Odpadní voda

- Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)
- Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)
- Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

Kvalita základní preventivní údržby

Pitná voda

- Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)
- Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)

Odpadní voda

- Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)
- Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

Pitná a odpadní voda

- Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

Kvalita služeb odběratelům

Pitná a odpadní voda

- Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)
- Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Pro každý výkonový ukazatel je uváděna definice informativního a smluvního vyjádření spolu se vzorci k jejich výpočtu, složených z definovaných proměnných. Informativní vyjádření daného výkonového ukazatele slouží pro sledování celkového výkonu provozovatele a také k nastavení referenčních hodnot (dále jen „RH“) neboli standardu výkonu. Smluvní vyjádření výkonového ukazatele slouží pro sledování, zda provozovatel plní své povinnosti z Koncesní smlouvy vyjádřené u každého výkonového ukazatele hodnotou RH. Pokud tomu tak není, obsahuje daný výkonový ukazatel výpočet příslušné výše smluvní pokuty ve smluvních pokutových bodech

0.2. Způsob vedení evidencí

V souladu s čl. IX bod 19 Koncesní smlouvy (dále „Smlouva“) je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníkovvi ke schválení v termínech stanovených Smlouvou způsob vedení evidencí, které budou dostatečně určité pro účely sledování, vyhodnocení a následnou kontrolu plnění výkonových ukazatelů uvedených v této příloze a povinností souvisejících s monitoringem dle čl. X a přílohy č. 6 Smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

- a) evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na havarijní přerušeni dodávky pitné vody pro domácnosti a ostatní odběratele,
- b) evidence plnění a výsledky spojené s realizací Plánu preventivní Údržby s tím, že bude oddělená evidence po jednotlivé části Plánu preventivní Údržby (viz Článek IX bod 20. této Smlouvy);
- c) evidence údajů nezbytných ke stanovení ztrát vody (jednotkový únik vody nefakturované);
- d) evidence výsledků preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech;
- e) evidence údajů o měřicích místech na předávané vodě;
- f) evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků vyráběné pitné vody, vypouštěných a čištěných odpadních vod;
- g) evidence stížností a reklamací odběratelů,
- h) evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace,
- i) evidence údajů pro stanovení průměrného počtu nevyhovujících vzorků pitné vody.

Z revizí kanalizace a z průběhu čištění kanalizace bude provozovatel pořizovat elektronickou fotodokumentaci, popřípadě videozáznamy činností, které jsou jinak těžce ověřitelné, včetně uvedení automatické informace s datem pořízení každé fotografie či videozáznamu. Provedená fotodokumentace či videozáznamy budou uloženy v příslušné části evidence plnění a výsledků spojených s realizací plánu preventivní údržby.

0.3. Hodnocené období

Délka hodnoceného období je jeden kalendářní rok, pokud není u výkonového ukazatele uvedena jiná délka hodnoceného období.

1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ VODA

1.1. Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1) – nahrazeno ukazatelem iPVd6, PVd6

V souladu s Praktickou příručkou – Smluvní výkonové ukazatele v oboru VaK ČR (kapitola 2.1) je ukazatel

„Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1)“ nahrazen dodatečným výkonovým ukazatelem - „Jakost dodávané pitné vody – vzorky iPVd6, PVd6“.

1.2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody (iPVz2, PVz2)

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie v poměru k celkovému počtu přerušení dodávky pitné vody z důvodů havárie. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz2 = (\sum pv4) / pv5$ [hodiny/havárie]	
Definice smluvního ukazatele	Počet vodovodních přípojek, postižených přerušením dodávky pitné vody (udává počet postižených obyvatel) násobený počtem hodin přerušení dodávky, které překročí referenční hodnotu. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$PVz2 = pv3 \times (pv4 - RH)$ [hodiny] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin přerušení dodávky pitné vody je větší než požadovaná doba (dána referenční hodnotou), tzn. $pv4 > RH$.</i>	
Proměnné	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 roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Dělení přerušení dodávky pitné vody do kategorií dle délky přerušení: <ul style="list-style-type: none"> • 75 % přerušení - do 32 hodin • 15 % přerušení - do 56 hodin • 10 % přerušení - do 80 hodin <i>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.</i>	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $PVz2 \times V_2$ kde V_2 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení dodávky pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 0,005. Maximální počet bodů za jednu událost je 10.	
Poznámka	Statistické vyjádření referenční hodnoty znamená, že lze hodnotit referenční hodnotu	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

<p>pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období (jednoho roku).</p> <p>Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek¹ postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou.</p> <p>Počet přípojek postižených bezvodím určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. XII Smlouvy.</p> <p>Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. IX, bod 19 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p> <p>Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Vodovodu a/nebo Kanalizace, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo přerušení nebo omezení odvádění odpadních vod a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Vodovodu a/nebo Kanalizace, po kterém je možný pouze omezený, nouzový nebo žádný provoz v postiženém místě a v úsecích navazujících, případně je doprovázený únikem média do podloží nebo ovzduší či do vodoteče s případným následným porušením statiky a/nebo životního prostředí.</p> <p>Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:</p> <p>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 vlastníkov², že byla obnovena dodávka vody.</p> <p>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 vlastníkov², že byla obnovena dodávka vody.</p>
--

¹ Pomocí počtu přípojek se vyjadřuje „velikost“ dopadu přerušení dodávky pitné vody na obyvatele.

² Pro účely celé této přílohy č.6 se rozumí pojmem „Vlastník“ municipální Vlastník vodohospodářské infrastruktury (není-li výslovně uvedeno jinak, např. Vlastník přípojky) nikoliv Odběratel.

1.3. Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3)

Definice informativního ukazatele	Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz3 = (pv6 / 1000) / pv7$ [tis.m ³ /km/rok]	
Definice smluvního ukazatele	Objem nefakturované vody (NFV) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$PVz3 = (pv6 / 1000) / pv7$ [tis.m ³ /km/rok]	
Proměnné	pv6	Objem nefakturované vody (NFV), během jednoho roku [m ³]
	pv7	Přepočtená délka sítě na profil DN150 [km]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Stanoví se jako průměrná hodnota ročních ztrát, vyjádřených jednotkovým únikem vody nefakturované na přepočtenou délku DN150 za posledních 5 let. Pro první rok provozování je: RH = 5,445 tis.m³/km/rok Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle uvedeného postupu výše na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $((PVz3 - RH) / RH) \times 100 \times V_3 \times pv7$ kde V_3 je počet bodů za jednotkový únik vody nefakturované na jeden kilometr za rok, ve výši 0,005. (Pokud je skutečná hodnota jednotkového úniku (PVz3) menší než referenční hodnota, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi referenční hodnotou a skutečnou hodnotou jednotkového úniku nefakturované vody v závislosti na velikosti provozovatele (pomocí parametru „přepočtená délka sítě na profil DN150“). 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 ³ . Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).	

³ Doporučený výpočet uvádí např. Příručka provozovatele vodovodní sítě (SOVAK, 2003), str. 107.

1.4. Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)

Definice informativního ukazatele	Objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulačních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz4 = (pv8 / pv9) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů) a počtem skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů). <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$PVz4 = pv11 - pv10$ [počet]	
Proměnné	pv8	Celkový objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů, během jednoho roku [m^3]
	pv9	Celkový objem akumulačních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu [m^3] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pv10	Počet skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [počet]
	pv11	Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulačních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby.	
Referenční hodnota (RH)	Počet čištění akumulačních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů za rok musí vycházet z plánu preventivní údržby. Je třeba plnit 100 % požadavků dle plánu preventivní údržby. RH = 0 [počet] <i>pro 1. rok provozování je pv11 = 1 300 úkonů</i>	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $PVz4 \times V_4$ kde V_4 je počet bodů za každé nesplnění úkonů vyplývajících z plánu preventivní údržby, ve výši 1.	
Poznámka	Počet čištění akumulačních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů vychází z plánu preventivní údržby (příčemž akumulační nádrže a vodojemy, které jsou mimo provoz, do plánu čištění nebudou zahrnuty). Plán preventivní údržby vypracuje provozovatel dle čl. IX, bod 20 Smlouvy. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).	

1.5. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)

Definice informativního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz5 = (pv12 / pv13) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$PVz5 = RH - pv12$ [km]	
Proměnné	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 [km] Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	RH je pro dané hodnocené období rovna% z pv13 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok) vyjádřeno v kilometrech. Pro 1. rok provozování je pv13 stanoveno vlastníkem. Pro první rok provozování je: $pv13 = 468,0$ [km] Referenční hodnota (RH) = [km] Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle uvedeného postupu výše na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $PVz5 \times V_5$ kde V_5 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka vodovodních řadů s preventivní kontrolou (pv12) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	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	

Okomentoval(a): [A1]: Zadavatel před uzavřením Koncesní smlouvy vyplní referenční hodnotu (km) na základě nabídky dodavatele. Dodavatel vyplní údaj o počtu % (v maximální výši 10% a minimální výši 5%) pouze ve formuláři „Krycí list nabídky“ aby se předešlo případným rozporům v různých částech nabídky.

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<p>kontroly.</p> <p>Délka vodovodních řadů je vždy počítána bez délky přivaděčů a vodovodních přípojek.</p> <p>Provozovatel dle čl. čl. IX, bod 20 Smlouvy vypracuje plán preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	--

1.6. Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6) -NEOBSAZENO

Provozovaná infrastruktura nemá stanoveny vybrané odběratele ve smyslu tohoto výkonového ukazatele.

2. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA

2.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)

Definice informativního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz1 = ((ov2 - ov1) / ov2) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz1 = ov2 - ov1$ [počet]	
Proměnné	ov1	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]
	ov2	Celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = $OVz1 \times V_6$ kde V_6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.	
Poznámka	Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čistírny odpadních vod (ČOV), ve vztahu k jejich platným vodoprávním rozhodnutím. Pokutové body se zaměřují na vzorky čistěných odpadních vod, které nevyhovují platnému vodoprávnímu rozhodnutí. Přístup předpokládá, že z pohledu daných ukazatelů nejsou vyhodnocovány vzorky nad rámec vyžadovaný vodoprávním rozhodnutím. Kvalita čistěných odpadních vod je řešena v povolení k vypouštění odpadních vod, které vydává vodoprávní úřad, zejména dle zákona č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon) a nařízení vlády č. 229/2007 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 61/2003 Sb., o ukazatelích a hodnotách přípustného znečištění povrchových vod a odpadních vod, náležitostech povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrchových a do kanalizací a o citlivých oblastech.	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<p>Stanovení budou provedena 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.</p>
--	---

	<p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	--

2.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5$ [hodiny/přerušení]	
Definice smluvního ukazatele	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (během jedné havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné havárie), které překročí referenční hodnotu. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$ [-] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	ov3	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]
	ov4	Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jedné havárie [hodiny]
	ov5	Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Pro havárie u jedné domovní přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek včetně) - do 56 hodin Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek - do 32 hodin	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $OVz2 \times V_7$ kde V_7 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení provozu kanalizační přípojky nad referenční hodnotou, ve výši 0,01. Maximální počet bodů za jednu událost je 10.	
Poznámka	Ukazatel se zabývá přerušením funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů. Havárie přípojek na soukromém pozemku nebo vnitřní kanalizace řeší vlastník přípojky (vlastníkem kanalizační přípojky je vlastník pozemku nebo stavby připojené na kanalizaci, neprokáže-li se opak) vždy sám. Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. XIV Smlouvy. Stanovení pokutových bodů sleduje, kolik přípojek kanalizace bylo zprovozněno za delší časový limit, než udává referenční hodnota, a o kolik hodin byla tato hodnota překročena. Doba přerušení odvádění odpadní vody se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení služby odvádění odpadních vod (za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod). Okamžikem obnovení služby se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou)	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

<p>s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkov, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.</p> <p>Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Vodovodu a/nebo Kanalizace, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo přerušení nebo omezení odvádění odpadních vod a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Vodovodu a/nebo Kanalizace, po kterém je možný pouze omezený, nouzový nebo žádný provoz v postiženém místě a v úsecích navazujících, případně je doprovázený únikem média do podloží nebo ovzduší či do vodoteče s případným následným porušením statiky a/nebo životního prostředí.</p> <p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod.</p> <p>Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. IX, bod 19 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>

2.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

Definice informativního ukazatele	Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz3 = ov6 / ov7$ [hodiny/čerpadlo]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz3 = ov8 - RH$ [hodiny] <i>Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	ov6	Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla 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] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	ov8	Hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	<p>RH = nula 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.</p> <p>RH = 4 hodiny – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky.</p> <p>RH = 8 hodin – vztahuje se na ostatní čerpací stanice bez záložního čerpadla.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici = $OVz3 \times V_8$</p> <p>kde V_8 je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve výši 0,1.</p> <p>(Pokud je referenční hodnota vyšší než doba nefunkčnosti čerpací stanice (ov8), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)</p>	
Poznámka	<p>Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).</p> <p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.</p> <p>Pro efektivní sledování výkonového ukazatele je vhodné čerpací stanice opatřit dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy provozovatele. V opačném případě je nutné spoléhat na ostatní formy přenosu informací a v tomto případě je doba sledována od okamžiku nahlášení havárie.</p> <p>Poruchou se ve smyslu tohoto ukazatele rozumí jakákoliv neplánovaná událost,</p>	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<p>kteřá způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti ať už se jedná o havárii či poruchu tak, jak jsou definované ve Smlouvě.</p>
--	---

Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.

Informace o přerušení provozu čerpadla z důvodu poruchy musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. IX, bod 19 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.

2.4. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)

Definice informativního ukazatele	Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz4 = (ov9 / ov10) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz4 = RH - ov9$ [km]	
Proměnné	ov9	Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku [km]
	ov10	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	Ročně % z ov10 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech. Pro 1. rok provozování je ov10 stanoveno vlastníkem. Pro první rok provozování je: $ov10 = 332,0$ [km] Referenční hodnota (RH) = [km] Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $OVz4 \times V_9$ kde V_9 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou prohlédnuté kanalizace a určenou referenční hodnotou. Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné revizi provést, anebo 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. Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky. Pokud pro určité zvolené úseky pro revizi nejsou k dispozici nezbytné údaje pro GIS, potom musí být kamera vybavena	

Okomentoval(a): [A2]: Zadavatel před uzavřením Koncesní smlouvy vyplní referenční hodnotu (km) na základě nabídky dodavatele. Dodavatel vyplní údaj o počtu % (v maximální výši 10% a minimální výši 6%) pouze ve formuláři „Krycí list nabídky“ aby se předešlo případným rozporům v různých částech nabídky.

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<p>technicky tak, aby byly současně s revizí tyto údaje pro GIS získány (minimálně v rozsahu poloha a sklon).</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p> <p>provozovatel dle čl. IX, bod 20 Smlouvy vypracuje plán revize kanalizace.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	---

2.5. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

Definice informativního ukazatele	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz5 = (ov11 / ov12) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou gravitační stokové sítě skutečně vyčištěnou, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz5 = RH - ov11$ [km]	
Proměnné	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] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	100 % rozsahu ročního plánu čištění v km schváleného vlastníkem. Pro první rok provozování je: RH = 10 % z ov12 = 33,2 [km] <i>(pro 1.rok provozování ov12 = 332,0 km)</i> Pro 1. rok provozování je RH stanovena ve výši 10 % z celkové délky gravitační stokové sítě, vyjádřeno v kilometrech. Pro 2. a každý následující rok provozování bude hodnota RH upravena tak, aby činila 100% rozsahu ročního plánu čištění kanalizace schváleného vlastníkem. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $OVz5 \times V_{10}$ kde V_{10} je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou vyčištěné kanalizace a určenou referenční hodnotou. V ročním plánu čištění kanalizace musí být zahrnuty minimální požadavky na čištění gravitační stokové sítě, zejména v návaznosti na určené kritické oblasti sítě, kde dochází k zanášení sítě a čištění je zde nezbytně nutné. Nicméně v plánu čištění by měla být zahrnuta i určitá délka gravitační stokové sítě, kde by v budoucnu mohla vzniknout potřeba čištění. Roční plán čištění kanalizace je schvalován vlastníkem. Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění (zejména za použití tlakového vozu), včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i kontrolu a případné odstranění závad menšího rozsahu na šachtách	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

a souvisejících kanalizačních objektech.

Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.

Provozovatel dle čl. IX, bod 20 Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizace.

Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

3. VÝKONOVÉ UKAZATELE –PITNÁ A ODPADNÍ VODA

3.1. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

Definice informativního ukazatele	Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz1 = (pov1 / pov2) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce¹	$POVz1 = pov2 - pov1$ [počet]	
Proměnné	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]
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	Počet úkonů preventivní údržby za rok musí vycházet z plánu na preventivní údržbu významných zařízení. Je třeba plnit 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu na preventivní údržby. RH = 0 neprovedených úkonů [počet] <i>Pro 1. rok provozování je hodnota pov2 = 7 700 úkonů.</i>	
	Objekt	pov2 [počet]
	úpravny vody	350
	čerpací stanice PV	600
	prameniště a zdroje vody	130
	regulační a měřicí šachty	20
	hydranty pro požární účely	550
	ČOV	2 800
	čerpací stanice OV	1 100
	dešťové nádrže a zdrže	150
	horské vpusti a lapače splavenin	50
	odlehčovací komory	600
	CELKEM	7 700
	<i>Pro 2. a každý následující rok provozování stanoví vlastník hodnotu na základě</i>	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<i>plánu preventivní údržby významných zařízení zpracovaného provozovatelem ve smyslu ustanovení čl. IX, bod 20 Smlouvy tak, aby plnila 100% požadavků na počet úkonů dle plánu preventivní údržby významných zařízení.</i>
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $POVz1 \times V_{11}$ kde V_{11} je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, ve výši 0,5.
Poznámka	<p>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.</p> <p>Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení.</p> <p>Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje provozovatel dle čl. IX, bod 20 Smlouvy.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>

3.2. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)

Definice informativního ukazatele	Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3$ [dny/stížnost]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce⁵	$POVz2 = pov4 - RH$ [dny] <i>Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.</i>	
Proměnné	pov3	Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov4	Skutečně dosažená doba vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod [dny]
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Standardní doba na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní. Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 kalendářních dní, považuje se tato situace za závažné selhání provozovatele se zvýšenou pokutou.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = $POVz2 \times V_{12}$ kde V_{12} je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005. Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 dnů, potom se hodnota V_{12} zvyšuje 20 násobně, na výši 0,1.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stížností, které byly vyřízeny v delším časovém období, než udává referenční hodnota. Pro výpočet ukazatele je předpokládána existence evidence (informačního systému) stížností. Počátkem procesu vyřizování stížnosti 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. Pokud je stížnost např. obdržena v úterý a vyřízena v pátek, doba vyřízení je 3 dny. Pokud provozovatel poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížností, lze formu vyřízení stížností upravit dle konkrétních podmínek. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).
--	---

3.3. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)

Definice informativního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz3 = (pov5 / pov6) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce⁶	POVz3 = pov5 [počet]	
Proměnné	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 [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = POVz3 x V ₁₃ kde V ₁₃ je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány v daném hodnoceném období jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.</p> <p>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 čl. XIV Smlouvy.</p> <p>Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k vlastníkovi.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro</p>	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).
--	---

3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)

Definice informativního ukazatele	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz4 = (pov7 / pov8) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce⁷	$POVz4 = pov9 - RH$ [dny]	
Proměnné	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 [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov9	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dní	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz4 \times V_{14}$ kde V_{14} je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,01.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek. Provozovatel může požadavek k dokumentaci přípojek řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; b) vyjádřením k dokumentaci přípojek se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření). Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci přípojek byl řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<p>situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek a vyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	---

3.5. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Definice informativního ukazatele	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. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce*	$POVz5 = pov12 - RH$ [dny]	
Proměnné	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] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov12	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dní	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz5 \times V_{15}$ kde V_{15} je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace. Provozovatel může požadavek k dokumentaci vodovodu a kanalizace řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; b) vyjádřením k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření). Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci vodovodu a kanalizace byl	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

	<p>řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. IX, bod 19 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek a vyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	---

4. DODATEČNÉ VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ VODA

4.1. Jakost dodávané pitné vody – vzorky (iPVd6, PVd6)

Definice informativního ukazatele	Počet vzorků dodávané pitné vody nesplňujících hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“) ¹ (pouze však při hodnocení vzorku v rámci ukazatelů s nejvyšší mezní hodnotou, dále jen „NMH“) v poměru k celkovému počtu vzorků dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVd6 = (pv26 / pv27) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi počtem vzorků dodávané pitné vody překračujících hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“) (pouze však při hodnocení vzorku v rámci ukazatelů s nejvyšší mezní hodnotou, dále jen „NMH“) a referenční hodnotou (RH). <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.</i>	
Výpočet dle vzorce⁹	$PVd6 = pv26 - RH$ [počet] (Pokud je referenční hodnota větší nebo rovnající se počtu vzorků dodávané pitné vody překračujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky (pv26), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů).	
Proměnné	pv26	Počet vzorků dodávané pitné vody nesplňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky (pouze však při hodnocení vzorku v rámci ukazatelů s NMH), analyzovaných během jednoho kalendářního roku [počet]
	pv27	Celkový počet vzorků dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, analyzovaných během jednoho kalendářního roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování)	
Referenční hodnota (RH)	Referenční hodnota je vyjádřena jako průměrný počet nevyhovujících vzorků stanovený (zaokrouhlo na jedno desetinné místo) jako součin počtu vyžadovaných vzorků za rok na základě požadavků Vyhlášky a průměrné hodnoty relativní četnosti $[(\sum iPVd6 / 5) \times 0,01]$ nevyhovujících vzorků (pouze však při hodnocení vzorku v rámci ukazatelů s NMH) odvozené z vlastních výsledků provozovatele za posledních 5 let předcházejících hodnocenému roku. $RH = pv27 \times [(\sum iPVd6 / 5) \times 0,01]$ [počet, zaokrouhlo na jedno desetinné místo] $pv27 = 215$ (pro 1. rok provozování), $RH = 0$, (pv26 za posledních 5 let = 0)	
Stanovení pokutových	Počet pokutových bodů za hodnocené období = $PVd6 \times V_{26}$ kde V_{26} je počet bodů za každý nevyhovující vzorek nad referenční hodnotou,	

Správa a provozování vodohospodářské infrastruktury v majetku VHZ Šumperk, a.s.

bodů	minimálně ve výši 3.
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje počet nevyhovujících vzorků dodávané pitné vody nad referenční hodnotou, přičemž vyhodnocení každého vzorku se provádí pouze v rámci ukazatelů s NMH. Za nevyhovující se považuje takový vzorek, ve kterém došlo k překročení NMH alespoň u jednoho ukazatele s NMH.</p> <p>Stanovení, která nejsou legislativně požadována, nejsou v rámci hodnocení tohoto výkonového ukazatele brána v úvahu.</p> <p>Stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou prováděna dle plánu kontroly jakosti vody 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 dle plánu kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. IX, bod 19 Smlouvy) podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p> <p>¹⁾ Hygienickým limitem ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se dle § 2, písm. a) této vyhlášky rozumí hodnota stanovená v přílohách č. 1, 2 a 3 k této vyhlášce nebo hodnota stanovená na základě zákona orgánem ochrany veřejného zdraví, tj. § 3 odst. 4, § 3a odst. 1 až 7 a § 84 odst. 1 písm. e) zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pokud orgán ochrany veřejného zdraví určil na časově omezenou dobu mírnější hygienický limit, je po tuto dobu používán tento mírnější hygienický limit ke stanovení proměnné „pv26“.</p> <p><i>Použité předpisy:</i> Vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů.</p>