**PŘÍLOHA Č. 4
výkonOvé ukazatele**

****OBSAH****

[1 POVAHA A ÚČEL PŘÍLOHY Č. 4 ČÁSTI A (Struktura a nastavení vU) 3](#_Toc8897924)

[2 ZÁKLADNÍ INFORMACE K NASTAVENÍ VÝKONOVÝCH UKAZATELŮ 3](#_Toc8897925)

[3 SEZNAM KATEGORIÍ VÝKONOVÝCH UKAZATELŮ 8](#_Toc8897926)

[4 VU část B (základní VU) - OBECNÉ ENVIRONMENTÁLNÍ UKAZATELE – VEN 13](#_Toc8897927)

[5 VU část B (základní VU) - PROVOZNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – VPR 18](#_Toc8897928)

[6 VU část B (Základní VU) - VÝKONOVÉ UKAZATELE KVALITY SLUŽEB – vKS 37](#_Toc8897929)

[7 VU část C (dodatečné VU)- PROVOZNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – VPR 46](#_Toc8897930)

[8 VU část D (specifické VU) - OBECNÉ ENVIRONMENTÁLNÍ UKAZATELE - VEN 52](#_Toc8897931)

[9 VU část D (specifické VU) - PROVOZNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – vPr 53](#_Toc8897932)

[10 VU část D (specifické VU) - EKONOMICKÉ A FINANČNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – vEF 58](#_Toc8897933)

[11 VU část D (specifické VU) – PŘEDÁVÁNÍ PODKLADŮ A INFORMACÍ 60](#_Toc8897934)

[12 VU část D (specifické VU) – INFORMAČNÍ POVINNOST 62](#_Toc8897935)

**PŘÍLOHA Č. 4
výkonové ukazatele**

**Část A**

**struktura a nastavení výkonových ukazatelů**

# POVAHA A ÚČEL PŘÍLOHY Č. 4 ČÁSTI A (Struktura a nastavení vU)

## Tato Příloha č. 4 *(Výkonové ukazatele)* ke Smlouvě stanoví:

### základní informace k nastavení výkonových ukazatelů (dále také jen **„VU“**) (viz článek 2 níže);

### seznam kategorií výkonových ukazatelů (viz článek 3 níže); a

### jednotlivé výkonové ukazatele, kterými se měří úroveň Provozování Provozovatelem a s jejichž překročením, resp. nesplněním ze strany Provozovatele je spojena Smluvní Pokuta jako tzv. Výkonová Smluvní Pokuta (viz část B, C, D této přílohy č. 4).

# ZÁKLADNÍ INFORMACE K NASTAVENÍ VÝKONOVÝCH UKAZATELŮ

## Úvod k obsahu Přílohy č. 4 (Výkonové ukazatele) ke Smlouvě

Tato Příloha č. 4 (Výkonové ukazatele) ke Smlouvě upravuje:

### nastavení jednotlivých výkonových ukazatelů pro vymezené kategorie výkonových ukazatelů; jednotlivé výkonové ukazatele jsou určeny dle skupin v části B, části C a části D této přílohy, a

### stanovení provozních "limitů" u každého výkonového ukazatele, jakož i stanovení příslušných smluvních pokutových bodů pro případ jejich nesplnění Provozovatelem, případně jejich výskytu; výše Smluvních Pokut jako Výkonových Smluvních Pokut je určena v Příloze č. 8 (Smluvní Pokuty) k této Smlouvě.

## Zásady systému výkonových ukazatelů

### Smluvní Strany se dohodly, že v oblasti nastavení a hodnocení výkonových ukazatelů budou postupovat v souladu s následujícími zásadami.

### Výkonové ukazatele se používají pro měření efektivity a účinnosti poskytování (v kontextu této Smlouvy) Základních Služeb a Souvisejících Služeb, pokud jde o dosahování jejích cílů.

### Základní zásady systému výkonových ukazatelů vycházejí z metodik používaných v dokumentech IWA Výkonové Ukazatele - Odpadní Voda a IWA Výkonové Ukazatele - Pitná Voda, dále jsou adekvátní podle ISO Norem VaK. Současně jsou také aplikovány s ohledem na splnění požadavků Podmínek Přijatelnosti a na ně navazujících dokumentů SFŽP a/nebo MŽP. Soubor výkonových ukazatelů v této Příloze č. 4 (Výkonové ukazatele) ke Smlouvě je tvořen tzv. základními výkonovými ukazateli uvedenými v dokumentu "Praktická příručka - Smluvní výkonové ukazatele v oboru VaK ČR Praktická příručka - Smluvní výkonové ukazatele v oboru vodovodů a kanalizací ČR" (vydanou SFŽP ČR, duben 2017,) - (dále jen "Příručka"), dále některými tzv. "dodatečnými ukazateli" z Příručky a tzv. "specifickými ukazateli", definovanými pouze pro potřeby Vlastníka.

### Výkonové ukazatele se mají používat v kontextu komplexního systému hodnocení poskytovaných služeb. Tento systém by měl umožňovat tyto výkonové ukazatele jasně definovat a pomáhat při jejich výkladu. Systém výkonových ukazatelů se sestává ze:

1. souboru výkonových ukazatelů,
2. informací o kontextu; a
3. proměnných.

Navíc je možné pro každý výkonový ukazatel určit specifické cílové hodnoty (v relaci a v souladu s požadavky závazných dokumentů MŽP a/nebo SFŽP ve vztahu k OPŽP) a je možné je pravidelně monitorovat, sledovat a dle potřeby upravovat.

## Základní vlastnosti výkonových ukazatelů

Každý výkonový ukazatel by měl:

### být jasně definován, měl by mít stručný a jednoznačný výklad;

### být posuzován podle proměnných, které lze snadno, spolehlivě a za rozumných nákladů měřit;

### přispívat k vyjádření úrovně skutečných výkonů, jak byly v určité oblasti dosaženy;

### být vztažen k vymezené zeměpisné oblasti (a v případě srovnávací analýzy by měl být vztažen k téže zeměpisné oblasti);

### být vztažen k určitému časovému období, např. mohou být výkonové ukazatele roční, čtvrtletní atd.;

### umožňovat jasné srovnání s cílovými hodnotami a měl by zjednodušovat jinak složitou analýzu;

### být ověřitelný;

### být jednoduchý a snadno pochopitelný; a

### být objektivní a měl by se vyhýbat jakémukoli osobnímu či subjektivnímu hodnocení

## Zásady stanovení výkonových ukazatelů

### 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 ze 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. U každého ukazatele je uveden příklad hodnocení výkonového ukazatele spolu se stanovením výše pokuty.

### Proměnné, které mohou v průběhu času podstatně měnit hodnotu (např. roční objemy odběru/vypouštění), zejména ty, které nejsou předmětem kontroly dle Závazných Předpisů, by neměly být uvedeny jako jmenovatelé v poměrech vyjadřujících výkonové ukazatele. Výjimku je možné připustit, pokud se čitatel proměňuje ve stejné proporci jako jmenovatel.

### Pro výpočet každého výkonového ukazatele by měl být definován jasný algoritmus. Pravidlo by mělo specifikovat všechny proměnné, které jsou třeba, i jejich algebraickou kombinaci. Jako proměnné mohou vystupovat údaje generované a spravované v rámci dané služby (údaje veřejné služby) nebo údaje vnější (externí údaje). V každém případě je třeba posoudit a ověřit také jakost údajů. Výklad výkonových ukazatelů by se neměl provádět bez ohledu na kontext, zejména pokud jde o srovnávání s jinými případy. Informace o kontextu, která doplňuje výkonové ukazatele, by měla brát v úvahu také charakteristiky systému a regionu, v němž jsou služby poskytovány.

### Rozhodující jsou vlastnosti proměnných, přičemž každá proměnná by měla:

1. vyhovovat definici výkonového ukazatele či informaci o kontextu, pro nějž se využívá,
2. odkazovat na stejnou zeměpisnou oblast a na stejné časové období či referenční datum jako výkonový ukazatel či informace o kontextu, pro nějž se využívá, a
3. být tak spolehlivá a přesná, jak to vyžadují rozhodnutí, jež se na jejím základě budou přijímat.

### Některé proměnné představují externí údaje a jsou především informativní; jejich dostupnost, přesnost, referenční data a limity ohledně odpovídající zeměpisné oblasti nemá zpravidla dotyčná veřejná služba pod kontrolou. V tomto případě by měly být proměnné všude, kde je to možné, shromažďovány z oficiálních zdrojů, které zahrnují informace o přesnosti a spolehlivosti dotyčné proměnné či proměnných a informace zásadně důležité pro hodnocení či výklad dotyčného výkonového ukazatele.

### Informace o kontextu definují takové charakteristiky systému, jež jsou relevantní pro výklad příslušných výkonových ukazatelů. Existují dva možné typy informací o kontextu:

1. informace popisující čistě kontextové a externí faktory, které nejsou pod kontrolou dotyčné veřejné služby (např. demografické, topografické, klimatické a další údaje); a
2. charakteristiky, které mohou být ovlivňovány pouze rozhodnutími managementu v dlouhodobém časovém období (např. stáří infrastruktury).

### Kvalita údajů by měla odrážet význam prováděného hodnocení. Tento systém by měl mít výstupy, které udávající i informace o jakosti údajů k určení přesnosti a spolehlivosti dostupných informací. Přesnost popisuje chyby měření při získávání vstupních údajů. Spolehlivost popisuje míru nejistoty s ohledem na to, jak může být zdroj údajů spolehlivý.

### Za základní fáze nastavení a sledování výkonových ukazatelů se považuje následující schéma:



## Způsob vedení evidencí

### V souladu s čl. 21.1.3 Smlouvy je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníkovi 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.21.2 a příloha č. 5 (Monitoring výkonu provozovatele) Smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

* evidence výsledků laboratorních rozborů jakosti vzorků pitné vody;
* evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na havarijní přerušení dodávky pitné vody, poruchy čerpadel na stokové síti, přerušení odvádění odpadních vod;
* evidence plnění a výsledky spojené s realizací Ročního Plánu údržby s tím, že bude oddělená evidence pro jednotlivé části Ročního Plánu údržby.
* evidence údajů nezbytných ke stanovení ztrát vody (jednotkový únik vody nefakturované);
* evidence vodoprávních rozhodnutí o vypouštění odpadních vod;
* evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků odpadních vod;
* evidence stížností a reklamací odběratelů;
* evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci VaK;
* evidence délky přerušení dodávky pitné vody z důvodu plánovaných oprav;
* evidence celkové doby potřebné k instalaci všech nových vodoměrů u odběratelů;
* evidence celkového počtu dní oznamovací doby plánovaných omezení nebo přerušení dodávek služeb odběrateli z důvodu plánovaných oprav;
* evidence počtu přípojek zatopených vlivem kanalizace;
* evidence hmotnosti likvidovaného odvodněného kalu spadajícího do kategorie nebezpečný Odpad;
* evidence počtu revidovaných poklopů na stokové síti;
* evidence počtu pracovních úrazů zaměstnanců Provozovatele vyžadujících lékařské ošetření;
* evidence provozních nákladů zajišťovaných subdodávkou;
* evidence celkové doby skutečné realizace aktualizace údajů v GIS

### 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 Ročního Plánu údržby.

## Hodnocené období

### Délka hodnoceného období je jeden kalendářní rok se Dnem Zahájení Provozování 1. ledna, pokud není u výkonového ukazatele uvedena jiná délka hodnoceného období.

# SEZNAM KATEGORIÍ VÝKONOVÝCH UKAZATELŮ

## Obecné environmentální výkonové ukazatele – vEn

* Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1), (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1), (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Kvalita kalu – Nebezpečný čistírenský kal (specifický ukazatel).

## Provozní výkonové ukazatele – vPr

* Havarijní přerušení dodávek pitné vody (domácnosti) (iPVz2, PVz2) (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Limity vývoje ztrát pitné vody (Jednotkový únik vody nefakturované), (iPVz3, PVz3), (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4), (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, základní ukazatel);
* Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5), (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, základní ukazatel);
* Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6) (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Revize požárních hydrantů pro odběr požární vody (iPVd3, PVd3) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, dodatečný ukazatel);
* Revize vodovodní sítě v rámci Vodovodu (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, specifický ukazatel);
* Revize čerpadel na vodovodní síti v rámci Vodovodu (specifický ukazatel);
* Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2) (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3) (oblast Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění), základní ukazatel);
* Revize Kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, základní ukazatel);
* Čištění Kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, základní ukazatel);
* Revize poklopů na Kanalizaci – stokové síti (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, specifický ukazatel);
* Kalibrace měřících přístrojů k řízení ČOV (iOVd2, OVd2) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, dodatečný ukazatel);
* Kontrola odlehčovacích komor na jednotné Kanalizaci (iOVd3, OVd3) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, dodatečný ukazatel);
* Kontrola zpětných klapek na volných kanalizačních výustích (iOVd4, OVd4) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, dodatečný ukazatel);
* Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1) (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, základní ukazatel);
* Revize měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody (specifický ukazatel);
* Kontrola aktualizace údajů v GIS (specifický ukazatel).

## Výkonové ukazatele kvality služeb – vKS

* Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2) (oblast Kvalita služeb Odběratelům, základní ukazatel);
* Neprávem zamítnuté stížnosti Odběratelů (iPOVz3, POVz3) (oblast Kvalita služeb Odběratelům, základní ukazatel);
* Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4) (oblast Kvalita služeb Odběratelům, základní ukazatel);
* Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5) (oblast Kvalita služeb Odběratelům, základní ukazatel).

## Ekonomické a finanční výkonové ukazatele – vEF

* Skladba provozních nákladů podle typu – Externí služby (specifický ukazatel).

## Ostatní výkonové ukazatele

* Předávání podkladů a informací
* Informační povinnost a informace o haváriích

Tabulka1 Rozdělení výkonových ukazatelů do jednotlivých skupin (viz část B, část C, část D této Přílohy č. 4)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění) | Kvalita základní preventivní Údržby | Kvalita služeb Odběratelům |
| Základní ukazatele příloha č. 4, část B) | 4.1.1 Jakost dodávané pitné vody | 5.1.3 Čištění akumulačních nádrží, Údržba vodojemů | 6.1.1 Vyřizování stížností Odběratelů |
| 4.2.1 Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod | 5.1.4 Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti | 6.1.2 Neprávem zamítnuté stížnosti Odběratelů |
| 5.1.1 Havarijní přerušení dodávek pitné vody (domácnosti) | 5.2.3 Revize Kanalizace – stokové sítě | 6.1.3 Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek |
| 5.1.2 Limity vývoje ztrát pitné vody | 5.2.4 Čištění Kanalizace – stokové sítě | 6.1.4 Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace |
| 5.2.1 Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod | 5.3.1 Preventivní Údržba významných zařízení |  |
| 5.2.2 Porucha čerpadel na stokové síti  |  |  |
| 5.1.5 Havarijní přerušení zásobování – vybraní odběratelé |  |  |
| Dodatečné ukazatele (příloha č. 4, část C) |  | 7.1.1 Revize požárních hydrantů pro odběr požární vody |  |
|  | 7.2.1 Kalibrace měřících přístrojů k řízení ČOV |  |
|  | 7.2.2 Kontrola odlehčovacích komor na jednotné Kanalizaci |  |
|  | 7.2.3 Kontrola zpětných klapek na volných kanalizačních výustích |  |
| Specifické ukazatele (příloha č. 4, část D) | 8.1.1 Kvalita kalu – Nebezpečný čistírenský kal  | 9.2.1 Revize poklopů na Kanalizaci – stokové síti |  |
| 10.1.1 Skladba provozních nákladů podle typu – Externí služby | 9.1.1 Revize vodovodní sítě v rámci Vodovodu |  |
| 11. Předávání podkladů a informací | 9.1.2 Revize čerpadel na vodovodní sítiv rámci Vodovodu |  |
| 12. Informační povinnost a informace o haváriích | 9.2.2 Revize měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody |  |
|  | 9.2.3 Kontrola aktualizace údajů v GIS |  |

**PŘÍLOHA Č. 4
Výkonové ukazatele**

**Část B**

**Základní výkonové ukazatele**

V rámci popisu výkonových ukazatelů v této Příloze jsou také uvedeny „příklady“. Pro účely této Smlouvy platí, že každý jednotlivý uvedený příklad je pouze ilustrativní a slouží pro lepší pochopení skutečností popsaných v této Příloze č.4, část B (Základní výkonové ukazatele) 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 č. 4, část B (Základní výkonové ukazatele) ke Smlouvě a povinnosti Provozovatele 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 Provozovatele stanovených v této Smlouvě.

# VU část B (základní VU) - OBECNÉ ENVIRONMENTÁLNÍ UKAZATELE – VEN

## Pitná voda

### Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1), (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňující hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou vodu a četnost a rozsah kontroly, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)1 v poměru k celkovému počtu stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech. Vyhodnocení se provádí pro každý ukazatel jakosti zvlášť.Pro účely stanovení informativního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody s typem limitu NMH a MH.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz1 = (pv1 / pv2) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody překračujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky (vyjádřeno jako rozdíl mezi celkovým počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaným na základě požadavků Vyhlášky a počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky) a referenční hodnotou (RH). Pro účely stanovení smluvního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody pouze s typem limitu NMH.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz1 = (pv2 – pv1) – RH [*počet*](Pokud je výkonový ukazatel PVz1 záporný, tj. je splněn, nedochází k odečtu smluvních pokutových bodů.) |
| **Proměnné** | pv1 | Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky provedených během hodnoceného období [*počet*] |
| pv2 | Celkový počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky provedených během hodnoceného období [*počet*] |
| **Kategorie** | Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)  |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH je uvažována zvlášť pro každý typ stanovení ukazatele jakosti. RH je dána maximálním akceptovatelným počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody, která mohou překračovat hygienické limity ve smyslu Vyhlášky. Tento maximální akceptovatelný počet je vyjádřen jako násobek proměnné „pv2“ s poměrovou četností překročení limitu jakosti pitné vody v procentech.Poměrová četnost překročení limitů jakosti pitné vody se určí jako doplněk do 100 % od průměrné hodnoty iPVz1 z vlastních výsledků provozovatele za poslední 3 roky (předcházející hodnocenému roku). Vyjádřeno vzorcem:RH = pv2 x [(100 % - (ΣiPVz1 / 3)) x 0,01] [počet, zaokrouhleno max na 4 desetinná místa]RH pro první rok provozování dle Smlouvy:X = [(100 % - (ΣiPVz1 / 3)) x 0,01] (viz informace zveřejňované ve Zprávě o kvalitě pitné vody v ČR publikované Státním zdravotním ústavem)Pv2 = 3, dle Přílohy č. 4 k Vyhlášce Pv2 = 3, dle Přílohy č. 4 k Vyhlášce

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ukazatel jakosti *(typ limitu NMH)*** | **X *(% překročení)*** | **RH** |
| 1,2-dichlorethan | 0,00 % | 0,0000 |
| akrylamid | 0,00 % | 0,0000 |
| antimon | 0,18 % | 0,5423 |
| arsen | 0,55 % | 1,6404 |
| benzen | 0,00 % | 0,0000 |
| benzo(a)pyren | 0,02 % | 0,0484 |
| beryllium | 0,21 % | 0,6151 |
| bor | 0,05 % | 0,1428 |
| bromičnany | 0,07 % | 0,1976 |
| dusičnany | 1,47 % | 4,4008 |
| dusitany | 0,05 % | 0,1421 |
| epichlorhydrin | 0,00 % | 0,0000 |
| Escherichia coli | 0,69 % | 2,0677 |
| fluoridy | 0,03 % | 0,0910 |
| chlorečnany | 4,26 % | 12,7745 |
| chlorethen (vinylchlorid) | 0,00 % | 0,0000 |
| chloritany | 0,05 % | 0,1381 |
| chrom | 0,00 % | 0,0000 |
| kadmium | 0,00 % | 0,0000 |
| kyanidy celkové | 0,00 % | 0,0000 |
| měď | 0,00 % | 0,0000 |
| microcystin-LR | 0,00 % | 0,0000 |
| nikl | 0,23 % | 0,6952 |
| olovo | 0,02 % | 0,0477 |
| ozon | 0,00 % | 0,0000 |
| počty kolonií při 22 oC | 0,00 % | 0,0000 |
| počty kolonií při 36 oC | 0,00 % | 0,0000 |
| poly. aroma. uhlovodíky | 0,00 % | 0,0000 |
| Pseudomonas aeruginosa | 0,00 % | 0,0000 |
| rtuť | 0,00 % | 0,0000 |
| selen | 0,32 % | 0,9468 |
| stříbro | 0,00 % | 0,0000 |
| tetrachlorethen | 0,00 % | 0,0000 |
| trihalomethany | 0,06 % | 0,1651 |
| trichlorethen | 0,00 % | 0,0000 |
| trichlormethan (chloroform) | 1,45 % | 4,347 |
| uran | 2,04 | 6,1175 |

*Zdroj: Tab. A3a. Jakost pitné vody (všechny oblasti) Rok 2019*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 = suma dílčích pokutových bodů za daný rokPro stanovení dílčích pokutových bodů se sledují jednotlivá nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody dle nejvyšší mezní hodnoty (NMH) dle Vyhlášky.Dílčí počet pokutových bodů pro jednotlivé ukazatele za daný rok = PVz1 x V1kde V1 je počet bodů za každé nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávanépitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 1.  |
| **Poznámka** | Vyhodnocení se provádí zvlášť pro každý ukazatel jakosti dodávané pitné vody.Je třeba si uvědomit, že stanovení, která nejsou legislativně požadovaná, nejsou v rámci hodnocení tohoto výkonového ukazatele brána v úvahu. Stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdododávky dle plánu kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma). Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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)Hygienickým limitem ve smyslu Vyhlášky se dle jejího § 2, písm. a) rozumí hodnota stanovená v přílohách č. 1, 2 a 3 k této Vyhlášce nebo hodnota stanovená orgánem ochrany veřejného zdraví na základě § 3 odst. 4, § 3a odst. 1 až 7 a § 84 odst. 1 písm. e) zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, 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 „pv1“.*Použité předpisy:* Vyhláška Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů |
| **Příklad** | Následující příklad se v části 1) a 2) zaměřuje jen na dvě vybraná stanovení jakosti pitné vody (z celkového výčtu všech stanovení požadovaných Vyhláškou) a v části 3) je popsáno celkové vyhodnocení bodů za daný rok (hodnocené období).1. Provozovatel je povinen provést ročně 90 stanovení dusičnanů (NMH) (pv2dusičnany). V  hodnoceném roce byl počet stanovení dusičnanů splňující hygienické limity ve smyslu Vyhlášky roven 84 (pv1dusičnany) a v 6 případech došlo k překročení hygienických limitů. Smluvně byla stanovena hodnota V1 = 1 bod, a skutečnost, že se RH bude stanovovat na základě vlastních výsledků provozovatele za posledních 5 let předcházejících hodnocenému roku.

V posledních 5 letech dosáhl provozovatel (v rámci smlouvy provozovaných vodovodů) následujících výsledků:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N - Roky před hodnoceným obdobím** | **-5** | **-4** | **-3** | **-2** | **-1** |
| **iPVz1N**[%] | **97,23** | **97,3** | **97,26** | **97,23** | **97,28** |

Pro stanovení NMH u dusičnanů dosáhl provozovatel v minulých pěti letech průměrné hodnotyφiPVz1 = ΣiPVz1N / 5 = (97,23 + 97,3 + 97,26 + 97,23 + 97,28) / 5 = 97,26 %, tedy poměrová četnost překročení limitů u dusičnanů je100 % - 97,26 % = 2,74 %. Jelikož je požadováno 90 stanovení, referenční hodnota se určí následovně:RH = pv2 x [(100 % - φiPVz1) x 0,01] = 90 x [(100 % - 97,26 %) x 0,01] = 90 x 2,74 x 0,01 = 2,466 = 2,5*Postup pro stanovení hodnoty smluvního ukazatele:*PVz1dusičnany = (pv2 – pv1) – RH = (90 – 84) – 2,5 = 3,5*Postup při stanovení dílčích pokutových bodů:* Počet dílčích pokutových bodů za daný rok = PVz1dusičnany x V1 = 3,5 x 1 = 3,51. Provozovatel je povinen provést ročně 90 stanovení arsenu (NMH) (pv2arsen)). V hodnoceném roce byl počet stanovení arsenu splňující hygienické limity ve smyslu Vyhlášky roven 88 (pv1arsen) a v 2 případech došlo k překročení hygienických limitů. Smluvně byla stanovena hodnota V1 = 1 bod, a skutečnost, že se RH určí dle statistiky SZÚ. Pro stanovení NMH pro arsen je dle statistiky SZÚ. celorepublikový průměr 60 / 4476 = 1,34 %. Jelikož je požadováno 90 stanovení, referenční hodnota se určí následovně:

RH = 90 x 0,0134 = 1,206 = 1,2 *Postup pro stanovení hodnoty smluvního ukazatele:*PVz1arsen = (pv2 – pv1) – RH = (90 – 88) – 1,2 = 0,8*Postup při stanovení dílčích pokutových bodů:* Počet dílčích pokutových bodů za daný rok = PVz1arsen x V1 = 0,8 x 1 = 0,81. Počet bodů za daný rok = Σ PVz1 = PVz1dusičnany + PVz1arsen = 3,5 + 0,8 = 4,3
 |

## Odpadní voda

### Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1) (základní ukazatel

|  |  |
| --- | --- |
| **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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVz1 = ((ov2 - ov1) / ov2) x 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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* |
| **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 rokDílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = OVz1 x V6kde V6 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 čištěných odpadních vod, které nevyhovují platnému vodoprávnímu rozhodnutí. Přístup předpokládá, že z pohledu daných ukazatelů nejsou vyhodnocovány vzorky nad rámec vyžadovaný vodoprávním rozhodnutím.Kvalita čištěných 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), ve znění pozdějších předpisů, a nařízení vlády č. 401/2015 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.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 subdododávky.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje 2 čistírny odpadních vod (ČOV):ČOV A - vodoprávní rozhodnutí vyžaduje celkem 52 vzorků vypouštěných odpadních vod – z nichž 49 vzorků ve všech parametrech splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m)ČOV B - vyžadováno 52 vzorků, z nichž 51 vzorků splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m).*Postup při stanovení pokutových bodů:*1. ČOV A: dílčí pokutové body za daný rok = (52 – 49) x 1 = 3

ČOV B: dílčí pokutová body za daný rok = (52 – 51) x 1 = 1Počet bodů za daný rok = 3 + 1 = 4 |

# VU část B (základní VU) - PROVOZNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – VPR

## Pitná voda

### Havarijní přerušení dodávek pitné vody – domácnosti (iPVz2, PVz2) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz2 = (Σpv4) / pv5 [*hodiny/havárii*]  |
| **Definice smluvního ukazatele** | Počet vodovodních přípojek, s výjimkou přípojek vybraných odběratelů, postižených přerušením dodávky pitné vody (udává počet postižených obyvatel) násobený počtem hodin přerušení dodávky, které překročí referenční hodnotu.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) *[hodiny]**Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin přerušení dodávky pitné vody je větší než požadovaná doba (dána referenční hodnotou), tzn. pv4 > RH.* |
| **Proměnné** | pv3 | Počet přípojek, s výjimkou přípojek vybraných odběratelů, 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:* 75 % přerušení - do 32 hodin
* 15 % přerušení - do 56 hodin
* 10 % přerušení - do 80 hodin

*Při stanovení referenčního počtu (přípustného počtu) přerušení dodávky v rozložení na 75 %, 15 % a 10 % se zaokrouhlí referenční počet havárií (do 80 hodin od nahlášení) a referenční počet havárií (do 56 hodin od nahlášení) vždy na celé číslo nahoru, zbývající referenční počet havárií se dopočítá do celkového počtu havárií.*  |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = PVz2 x V2kde V2 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 pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období (jednoho roku).Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek[[1]](#footnote-1) postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou. Počet přípojek postižených bezvodím určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. 67 Smlouvy.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. 21.1.3. Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla prozpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.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.Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:* U havárií, kdy je nahlášeno přerušení dodávky pitné vody, se doba přerušení stanoví od okamžiku nahlášení přerušení dodávky pitné vody na dispečink provozovatele. Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi[[2]](#footnote-2), že byla obnovena dodávka vody.
* U havárií, které jsou nahlášeny na dispečink v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka vody odběratelům, se doba přerušení stanoví od zahájení manipulace provozovatele na síti (dojde k přerušení dodávky pitné vody odběratelům). Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že byla obnovena dodávka vody.

Vybraní odběratelé jsou odběratelé, u nichž může dojít k ohrožení zdraví (života) člověka (*např. nemocnice)* nebo neodvratitelným škodám (*např. živočišná výroba*). U těchto odběratelů je stanovena maximální přípustná délka přerušení dodávky pitné vody, kratší než 32 hodin, v provozním řádu vodovodu nebo v provozní smlouvě. Pokud je tato maximální přípustná délka delší než 32 hodin, nejedná se o vybraného odběratele ve smyslu tohoto ukazatele.Délka havarijního přerušení dodávek pitné vody vybraným odběratelům je monitorována výkonovým ukazatelem „Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé“. |
| **Příklad** | V průběhu daného roku došlo k 75 haváriím. 50 jich bylo vyřešeno do 32 hodin, 25 do 56 hodin.Stanovení referenčního počtu havárií (pomocí procent): Dělení havárií do kategorií dle délky přerušení:* 10 % havárií - do 80 hodin = 0,1 x 75 = 7,5 (zaokrouhlí se nahoru) tj. 8
* 15 % havárií - do 56 hodin = 0,15 x 75 = 11,25 (zaokrouhlí se nahoru) tj. 12
* 75 % havárií - do 32 hodin = dopočítáme do celk. počtu = 75 - 8 -12 = 55

Zatřídění skutečných havárií do jednotlivých kategorií:* do 32 hodin – 50 přerušení
* do 56 hodin – 12 přerušení (13 zbývá)
* do 80 hodin – 8 přerušení (do této kategorie lze tedy přesunout 8 přerušení, která byla ve skutečnosti vyřešena do 56 hodin)
* 5 přerušení nebylo možno zatřídit do žádné kategorie.

To znamená, že v průběhu roku došlo u 5 přerušení (přestože byla vyřešena do 56 hodin) k překročení referenční hodnoty:první přerušení ovlivnilo 11 přípojek a počet hodin přerušení dodávky byl 35 hodin* PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) = 11 x (35 - 32) = 33
* druhé přerušení ovlivnilo 20 přípojek a počet hodin přerušení dodávky byl 37 hodin
* PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) = 20 x (37 - 32) = 100
* třetí přerušení ovlivnilo 5 přípojek a počet hodin přerušení dodávky byl 44 hodin
* PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) = 5 x (44 - 32) = 60
* čtvrté přerušení ovlivnilo 15 přípojek a počet hodin přerušení dodávky byl 49 hodin
* PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) = 15 x (49 - 32) = 255
* páté přerušení ovlivnilo 6 přípojek a počet hodin přerušení dodávky byl 52 hodin
* PVz2 = pv3 x (pv4 – RH) = 6 x (52 - 32) = 120

*Postup při stanovení pokutových bodů:* Počet bodů za daný rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Stanovení dílčích pokutových bodů pro jednotlivé Havárie = PVz2 x V2* pro první přerušení: PVz2 x V2 = 33 x 0,005 = 0,165
* pro druhé přerušení: PVz2 x V2 = 100 x 0,005 = 0,5
* pro třetí přerušení: PVz2 x V2 = 60 x 0,005 = 0,3
* pro čtvrté přerušení: PVz2 x V2 = 255 x 0,005 = 1,275
* pro páté přerušení: PVz2 x V2 = 120 x 0,005 = 0,6

Počet bodů za daný rok = 0,165 + 0,5 + 0,3 + 1,275 + 0,6 = 2,84 |

### Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované) (iPVz3, PVz3) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz3 = (pv6 / 1000) / pv7 [*tis.m3/km/rok*] |
| **Definice smluvního ukazatele** | Objem nefakturované vody (VNF) v poměru k přepočtené délce sítě na profil DN150.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz3 = (pv6 / 1000) / pv7 [*tis.m3/km/rok*] |
| **Proměnné** | pv6 | Objem nefakturované vody (VNF) vyjádřený jako rozdíl objemu vody k realizaci a objemu vody celkem fakturované (dodané), během jednoho roku [*m3*] |
| pv7 | Přepočtená délka sítě na profil DN150 [*km*]Pro první rok provozování je přepočtená délka sítě na profil DN150 195,579 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 = **1,2** [*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) x 100 x V3 x pv7kde V3 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]](#footnote-3).Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Za daný rok byl objem nefakturované vody (VNF) 300 000 m3/ rokPřepočtená délka sítě na profil DN 150 je 89,3 kmJednotkový únik (PVz3) = (300 000 / 1000) / 89,3 = 3,36 tis.m3/km/rokReferenční hodnota z průměru za posledních 5 let = 3,20 tis.m3/km/rok*Postup při stanovení pokutových bodů:* Počet bodů za daný rok = ((3,36 – 3,20) / 3,20) x 100 x 0,005 x 89,3 = 2,23 |

### Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulačních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz4 = (pv8 / pv9) x 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).*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz4 = pv11 – pv10 [*počet*] |
| **Proměnné** | pv8 | Celkový objem vyčištěných sekcí akumulačních nádrží vodojemů, během jednoho roku [*m3*] |
| pv9 | Celkový objem akumulačních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu [*m3*] *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| 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 [počet]  |
| **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.Pro první rok provozování RH=1 pro každou akumulační nádrž vodojemu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Název vodojemu** | **RH [počet] za kalendářní rok** |
| Větrovy - nový | 1 |
| Větrovy - starý | 1 |
| Horky – nový  | 1 |
| Horky - starý | 1 |

 |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = PVz4 x V4kde V4 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 (přičemž akumulační nádrže a vodojemy, které jsou mimo provoz, do plánu čištění nebudou zahrnuty). Plán preventivní údržby vypracuje provozovatel dle čl. 17.5 Smlouvy. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje 3 vodojemy. Z plánu preventivní údržby vyplývá, že každý vodojem je třeba 2x ročně vyčistit a u každého je třeba jednou ročně provést výměnu vzduchových filtrů. Provozovatel v daném roce neprovedl výměnu filtrů ani na jednom vodojemu.*Postup při stanovení pokutových bodů:*pv11 = RH = (3 x 2) + (3 x 1) = 9pv10 = 3 x 2 = 6Počet bodů za daný rok = (9 – 6) x 1 = 3 |

### Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz5 = (pv12 / pv13) x 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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **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*]Celková délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek) pro první rok provozování je 216 km.Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku. |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH je pro dané hodnocené období rovna 5 % z pv13 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok).Pro první rok provozování je: RH = **10,8** [*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 x V5kde V5 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 kontroly.Délka vodovodních řadů je vždy počítána bez délky přivaděčů a vodovodních přípojek.Provozovatel dle čl. 17.5 Smlouvy vypracuje plán preventivní kontroly úniků navodovodních řadech.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje vodovodní řady (bez přivaděčů a vodovodních přípojek) o délce 150 km. Referenční hodnota pro preventivní kontrolu úniků na vodovodních řadech je minimálně 5 %, což pro daný rok představovalo 7,5 km. Ve skutečnosti byla provedena aktivní kontrola úniků na 6 km vodovodních řadů. *Postup při stanovení pokutových bodů:*PVz5 = 7,5 – 6 = 1,5Počet bodů za daný rok = 1,5 x 1 = 1,5 |

### Havarijní přerušení dodávek vody - vybraní odběratelé (iPVz6, PVz6) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Celkový počet hodin přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům v poměru k celkovému počtu přerušení dodávky vody vybraným odběratelům z důvodu havárie.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVz6 = (Σpv14) / pv15 [*hodiny/přerušení*]  |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečnou dobou přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům způsobeného jednou havárií a referenční hodnotou.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | PVz6 = pv14 – RH [*hodiny*] |
| **Proměnné** | pv14 | Počet hodin přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům způsobeného jednou havárií [*hodiny*] |
| pv15 | Celkový počet přerušení dodávky vody vybraným odběratelůmz důvodu havárie, k referenčnímu datu [*počet*]*Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění) |
| Referenční hodnota (RH) | RH je maximální doba přerušení dodávky pitné vody stanovená specificky pro každého vybraného odběratele. Je doporučeno stanovit RH dle provozního řádu vodovodu.RH pro první rok provozování dle Smlouvy je:

|  |  |
| --- | --- |
| Vybraný odběratel (identifikace nebo definice) | RH (hodiny) |
| Zdravotnická zařízení - nemocnice | 8 |
| Zdravotnická zařízení (poliklinika apod.) | 12 |
| Vzdělávací instituce (středoškolské, vysokoškolské)  | 8 |
| Vzdělávací instituce (předškolní a základní vzdělávání) | 8 |
| Ubytovací zařízení | 8 |
| Sportoviště | 12 |
| Teplárna | 8 |
| Výroba potravin | 8 |
| Ostatní výrobní závody s ročním odběrem vody nad 5000 m3 | 12 |

U vybraných odběratelů, kteří jsou uvedeni v provozním řádu vodovodu, je následně RH každoročně automaticky aktualizována dle změn v provozním řádu vodovodu. U ostatních vybraných odběratelů je změna možná po dohodě mezi vlastníkem a provozovatelem 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 = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = PVz6 x V16kde V16 je počet bodů za jednoho vybraného odběratele a jednu hodinu nad referenční hodnotou, ve výši 0,5. |
| **Poznámka** | Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivá přerušení dodávky pitné vody vybraným odběratelům, ve vztahu k jejich specifickým RH. Vybraní odběratelé jsou odběratelé, u nichž může dojít k ohrožení zdraví (života) člověka (*např. nemocnice)* nebo neodvratitelným škodám (*např. živočišná výroba*). U těchto odběratelů je stanovena maximální přípustná délka přerušení dodávky pitné vody, kratší než 32 hodin, v provozním řádu vodovodu nebo v provozní smlouvě. Pokud je tato maximální přípustná délka delší než 32 hodin, nejedná se o vybraného odběratele ve smyslu tohoto ukazatele.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.Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:* U havárií, kdy je nahlášeno přerušení dodávky pitné vody, se doba přerušení stanoví od okamžiku nahlášení přerušení dodávky pitné vody na dispečink provozovatele. Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že byla obnovena dodávka vody.
* U havárií, které jsou nahlášeny na dispečink v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka vody odběratelům, se doba přerušení stanoví od zahájení manipulace provozovatele na síti (dojde k přerušení dodávky pitné vody odběratelům). Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že byla obnovena dodávka vody.

Stanovení pokutových bodů sleduje počet vybraných odběratelů postižených havarijním přerušením dodávky pitné vody a počet hodin, které přesahují jejich specifickou referenční hodnotu.Délka havarijního přerušení dodávek pitné vody jiným než vybraným odběratelům je monitorována výkonovým ukazatelem „Havarijní přerušení dodávek vody - domácnosti“.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. 21.1.3 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla prozpracování a vedení evidence Havárií a Poruch. |
| **Příklad** | V daném roce byla vlivem havárií přerušena dodávka celkem třem vybraným odběratelům. Během jednoho přerušení, které trvalo 28 hodin, byla přerušena dodávka pitné vody dvěma vybraným odběratelům. U prvního z nich je maximální doba přerušení stanovena na 24 hodin (a), u druhého je maximální doba přerušení stanovena na 18 hodin (b). Třetí vybraný odběratel byl postižen přerušením dodávky pitné vody na 33 hodin, přičemž maximální doba přerušení je 24 hodin (c).*Postup při stanovení pokutových bodů:* *Výpočet smluvního výkonového ukazatele:* * Pro první přerušení:

PVz6a = pv14 – RH = 28 – 24 = 4 hodPVz6b = pv14 – RH = 28 – 18 = 10 hod* Pro druhé přerušení:

PVz6c = pv14 – RH = 33 – 24 = 9 hod*Stanovení dílčích pokutových bodů:** Pro první přerušení:

PVz6a x V16 = 4 x 1 = 4PVz6b x V16 = 10 x 1 = 10* Za druhé přerušení:

PVz6c x V16 = 9 x 1= 9Počet bodů za daný rok = 4 + 10 + 9 = 23 |

## Odpadní voda

### Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVz2 = (Σov4) / 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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | OVz2 = ov3 x (ov4 – RH) *[-]**Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.*  |
| **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 havárii 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 x V7kde V7 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. 67 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 s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkovi, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.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.Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod.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. 21.1.3 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla prozpracování a vedení evidence Havárií a Poruch. |
| **Příklad** | V daném roce došlo ke dvěma přerušením služby odvádění odpadních vod z důvodů havárií, která překročila referenční hodnotu. V prvním případě došlo na gravitační kanalizaci k přerušení odvádění odpadních vod ve veřejné části přípojky činžovního domu o 4 bytových jednotkách („ostatní nemovitost“, tedy RH = 32 hodin). Doba na obnovení služby byla 40 hodin. V druhém případě byl provoz jedné oblasti obsluhované aglomerace zajišťován tlakovou kanalizací. Z důvodu nefunkčnosti jedné přečerpávací stanice byl přerušen odběr odpadních vod z 13 přípojek na dobu 35 hodin („více přípojek“, tedy RH = 32 hodin).*Postup při stanovení pokutových bodů:*U první havárie došlo k přerušení u jedné přípojky po dobu 40 hodin:OVz2 = ov3 x (ov4 – RH) = 1 x (40 – 32) = 8Dílčí pokutové body pro první přerušení = OVz2 x V7 = 8 x 0,01 = 0,08U druhé havárie došlo k přerušení u 13 přípojek po dobu 35 hodin:OVz2 = ov3 x (ov4 – RH) = 13 x (35 – 32) = 39Dílčí pokutové body pro druhé přerušení = OVz2 x V7 = 39 x 0,01 = 0,39Počet bodů za daný rok = 0,08 + 0,39 = 0,47 |

### Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | OVz3 = ov8 – RH [*hodiny*]*Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.* |
| **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*]*Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| 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)** | 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.RH = 4 hodiny – vztahuje se na čerpací stanice, které mají záložní čerpadlo bez automatiky.RH = 8 hodin – vztahuje se na ostatní čerpací stanice bez záložního čerpadla.  |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici = OVz3 x V8kde V8 je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve výši 0,1.(Pokud je referenční hodnota vyšší než doba nefunkčnosti čerpací stanice (ov8), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.) |
| **Poznámka** | Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.Pro efektivní sledování výkonového ukazatele je vhodné čerpací stanice opatřit dálkovým přenosem informací s možností provázaní 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.Poruchou se ve smyslu tohoto ukazatele rozumí jakákoliv neplánovaná událost, která způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti ať už se jedná o havárii či poruchu tak, jak jsou definované ve Smlouvě.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. 21.1.3 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch. |
| **Příklad** | V daném roce došlo k 3 poruchám čerpacích stanic, které vedly k jejich nefunkčnosti. První čerpací stanice byla mimo provoz 36 hodin (jednalo se o čerpací stanici se záložním čerpadlem). Druhá čerpací stanice byla mimo provoz 18 hodin (jednalo se o čerpací stanici se záložním čerpadlem). Třetí čerpací stanice byla mimo provoz 28 hodin (jednalo se o čerpací stanici bez záložního čerpadla).*Postup při stanovení pokutových bodů:* Dílčí pokutové body pro 1. čerpací stanici = (36 – 0) x 0,1 = 3,6Dílčí pokutové body pro 2. čerpací stanici = (18 – 0) x 0,1 = 1,8Dílčí pokutové body pro 3. čerpací stanici = (28 – 8) x 0,1 = 2,0Počet bodů pro všechny čerpací stanice za daný rok = 3,6 + 1,8 + 2,0 = 7,4 |

### Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok*. |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVz4 = (ov9 / ov10) x 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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok*. |
| **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*]Celková délka gravitační stokové sítě bez přivaděčů pro první rok provozování je 196,5 km. *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH pro první rok provozování:Bude vypočtena dle % hodnoty uvedené v nabídce vítězného uchazeče vztažena k celkové délce gravitační stokové sítě bez přivaděčů (ov10) pro první rok provozování 196,5 km.RH = **49,125** [*km*] pro první rok provozováníPro další roky provozování:Ročně **25** % z ov10 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech. 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 x V9kde V9 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 technicky tak, aby byly současně s revizí tyto údaje pro GIS získány (minimálně v rozsahu poloha a sklon).Provedení revize je nutné prokázat fotodokumentací.Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě. Provozovatel vypracuje plán revize kanalizace.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje gravitační stokovou síť o délce 640 km. Referenční hodnota pro kontrolu gravitační stokové sítě je minimálně 5 %, což pro daný rok představovalo 32 km stokové sítě. Ve skutečnosti byla provedena kontrola 29,3 km gravitační stokové sítě. *Postup při stanovení pokutových bodů:* OVz4 = 32 – 29,3 = 2,7Počet bodů za daný rok = 2,7 x 1 = 2,7 |

### Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVz5 = (ov11 / ov12) x 100 [%] |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou gravitační stokové sítě skutečně vyčištěnou, vyjádřeno v kilometrech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **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*]Celková délka gravitační stokové sítě bez přivaděčů pro první rok provozování je 196,5 km.*Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | 100 % rozsahu ročního plánu čištění Kanalizace uvedeném v Ročním Plánu Údržby v km schváleného vlastníkem. Pro první rok provozování je: RH = **19,6** [*km*]Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě nového plánu čištění Kanalizace, jež je součástí Ročního Plánu Údržby. 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 x V10 kde V10 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 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. 17.2 Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizace.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje gravitační stokovou síť o délce 640 km. Referenční hodnota pro čištění gravitační stokové sítě daná ročním plánem čištění je 5 %, což pro daný rok představovalo 32 km stokové sítě. Ve skutečnosti bylo vyčištěno 30,6 km gravitační stokové sítě. *Postup při stanovení pokutových bodů:* OVz5 = 32 – 30,6 = 1,4 km.Počet bodů za daný rok = 1,4 x 1 = 1,4 |

## Pitná a odpadní voda

### Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPOVz1 = (pov1 / pov2) x 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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce[[4]](#footnote-4)** | 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, jež je součástí Ročního Plánu Údržby. Je třeba plnit 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle plánu na preventivní údržbu významných zařízení.RH = není-li stanoveno jinak tak 2 [*počet*] za kalendářní rok

|  |  |
| --- | --- |
| **Významná zařízení PV** | **RH [počet] za kalendářní rok** |
| Šoupátka a uzavírací armatury | 1 |
| Hydranty (mimo požární) | 1 |
| Výpustní objekty odkalovacího potrubí a odkalovací potrubí | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Významná zařízení OV** | **RH [počet] za kalendářní rok** |
| ČOV | 52 |
| Odlehčovací komory | 12 |
| Čerpací stanice odpadních vod ČSOV u VHL | 12 |
| Ostatní čerpací stanice  | 4 |
| Shybky | 2 |

 |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = POVz1 x V11kde V11 je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, ve výši 0,5. |
| **Poznámka** | 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.Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánů na preventivní údržbu významných zařízení.Plán preventivní údržby významných zařízení vypracuje provozovatel dle čl. 17.2 Smlouvy.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Dle plánu preventivní údržby významných zařízení musí provozovatel provést v daném roce 100 úkonů preventivní údržby. Ve skutečnosti provozovatel provedl 89 úkonů.*Postup při stanovení pokutových bodů:* POVz1 = 100 – 89 = 11Počet bodů za daný rok = 11 x 0,5 = 5,5  |

# VU část B (Základní VU) - VÝKONOVÉ UKAZATELE KVALITY SLUŽEB – vKS

## Pitná a odpadní voda

### Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPOVz2 = (∑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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce[[5]](#footnote-5)** | POVz2 = pov4 – RH [*dny*]*Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.* |
| **Proměnné** | pov3 | Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu [*počet*]*Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| 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 rokDílčí pokutový bod pro každou stížnost = POVz2 x V12kde V12 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 V12 zvyšuje 20násobně, 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 stížnosti upravit dle konkrétních podmínek. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Celkový počet stížností odběratelů během daného roku byl 25, z toho 18 stížností bylo vyřízeno včas. Zbývajících 7 stížností bylo vyřízeno až po uplynutí standardní doby 30 dní, konkrétně:* 3 stížnosti vyřízené za 33 dny
* 2 stížnosti vyřízené za 34 dny
* 1 stížnost vyřízena za 38 dní
* 1 stížnost vyřízena za 92 dní.

*Postup při stanovení pokutových bodů:* Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 33 dny: * (33 – 30) x 0,005 = 0,015 bodů na jednu stížnost

Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 34 dny: * (34 – 30) x 0,005 = 0,02 bodů na jednu stížnost

Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 38 dní: * (38 – 30) x 0,005 = 0,04 bodů na jednu stížnost

Výpočet pro stížnost (jednu) vyřízenou za 92 dní:* (92 – 30) x 0,1 = 6,2 bodů na jednu stížnost

Počet bodů za všechny stížnosti za daný rok: = (0,015 x 3 stížnosti) + (0,02 x 2 stížnosti) + (0,04 x 1) + (6,2 x 1) = 6,33 |

### Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPOVz3 = (pov5 / pov6) x 100 [*%*] |
| **Definice smluvního ukazatele** | Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce[[6]](#footnote-6)** | 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*]*Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita služeb odběratelům |
| **Referenční hodnota (RH)** | Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností |
| **Stanovení pokutových bodů**  | Počet bodů za rok = POVz3 x V13kde V13 je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5. |
| **Poznámka** | 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.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. 67 Smlouvy.Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k vlastníkovi. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Celkový počet zamítnutých stížností odběratelů během daného roku byl 22, z toho jedna stížnost byla shledána vlastníkem jako neprávem zamítnutá. U jiné stížnosti, na základě dovolání konečného odběratele, vlastník shledal řešení stížnosti jako nedostačující a tím danou stížnost považoval za „nevyřešenou“. Provozovatel názor vlastníka po společném jednání akceptoval.*Postup při stanovení pokutových bodů:* Počet bodů za daný rok = (1 + 1) x 5 = 10 |

### Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPOVz4 = (pov7 / pov8) x 100  *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce[[7]](#footnote-7)** | 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*] *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| 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 rokDílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = POVz4 x V14kde V14 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:1. stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku;
2. 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 situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Celkový počet vydaných stanovisek k dokumentaci přípojek během daného roku byl 545, z toho 529 stanovisek bylo vydáno včas. Zbývajících 16 stanovisek bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 10 stanovisek bylo vydáno za 35 dní a 6 stanovisek za 38 dní. Během daného roku bylo vydáno také 85 vyjádření k dokumentaci přípojek, z toho 80 vyjádření bylo vydáno včas. Zbývajících 5 vyjádření bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: všech 5 vyjádření za 32 dní.*Postup při stanovení pokutových bodů:* Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 35 dní: (35 – 30) x 0,01 = 0,05Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 38 dní: (38 – 30) x 0,01 = 0,08Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = (0,05 x 10) + (0,08 x 6) = 0,98Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 32 dní: (32 – 30) x 0,01 = 0,02Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = (0,02 x 5) = 0,1Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = 0,98 + 0,1 = 1,08 |

### Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5) (základní ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **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. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPOVz5 = (pov10 / pov11) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce[[8]](#footnote-8)** | 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*] *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| 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 rokDílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = POVz5 x V15kde V15 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:1. stanoviskem k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku;
2. 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 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)).Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 21.1.3 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). |
| **Příklad** | Celkový počet vydaných stanovisek k dokumentaci vodovodu a kanalizace během daného roku byl 71, z toho 65 stanovisek bylo vydáno včas. Zbývajících 6 stanovisek bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 4 stanoviska byla vydána za 32 dní a 2 stanoviska za 40 dní. Během daného roku bylo vydáno 21 vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, z toho 15 vyjádření bylo vydáno včas. Zbývajících 6 vyjádření bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 5 vyjádření za 35 dní a 1 vyjádření za 38 dní. *Postup při stanovení pokutových bodů:* Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 32 dní: (32 – 30) x 0,005 = 0,01Výpočet pro stanovisko (jedno) vydané za 40 dní: (40 – 30) x 0,005 = 0,05Počet bodů za všechna stanoviska za daný rok = (0,01 x 4) + (0,05 x 2) = 0,14Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 35 dní: (35 – 30) x 0,005 = 0,025Výpočet pro vyjádření (jedno) vydané za 38 dní: (38 – 30) x 0,005 = 0,04Počet bodů za všechna vyjádření za daný rok = (0,025 x 5) + (0,04 x 1) = 0,165Počet bodů za všechna stanoviska a vyjádření za daný rok = 0,14 + 0,165 = 0,305 |

**PŘÍLOHA Č. 4
výkonové ukazatele**

**Část c**

**Dodatečné výkonové ukazatele**

V rámci popisu dodatečných výkonových ukazatelů v této Příloze jsou také uvedeny „příklady“. Pro účely této Smlouvy platí, že každý jednotlivý uvedený příklad je pouze ilustrativní a slouží pro lepší pochopení skutečností popsaných v této Příloze č. 4, část C (Dodatečné výkonové ukazatele) 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 č. 4, část C (Dodatečné výkonové ukazatele) ke Smlouvě a povinnosti Provozovatele 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 Provozovatele stanovených v této Smlouvě.

# VU část C (dodatečné VU)- PROVOZNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – VPR

## Pitná voda

### Revize požárních hydrantů pro odběr požární vody (iPVd3, PVd3) (dodatečný ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet zkontrolovaných požárních hydrantů pro odběr požární vody v poměru k celkovému počtu požárních hydrantů, vyjádřeno v procentech. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok*. |
| **Výpočet dle vzorce** | iPVd3 = (pv19 / pv20) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi počtem zkontrolovaných požárních hydrantů a celkovým počtem požárních hydrantů. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | PVd3 = pv20 - pv19  *[počet]* |
| **Proměnné** | pv19 | Počet zkontrolovaných požárních hydrantů pro odběr požární vody, během jednoho roku *[počet]* |
| pv20 | Celkový počet požárních hydrantů instalovaný v distribuční síti, k referenčnímu datu *[počet]**Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby  |
| **Referenční hodnota (RH)** | Doporučuje se zkontrolovat všechny hydranty během jednoho roku, tzn. RH = pv20 |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = PVd3 x V18kde V18 je počet bodů za každý nezkontrolovaný hydrant, minimálně ve výši 0,5. (Pokud je referenční hodnota menší skutečný počet zrevidovaných hydrantů (pv19), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)  |
| **Poznámka** | Použití tohoto výkonového ukazatele je vhodné pouze v případech, kdy má vlastník s provozovatelem smluvně zajištěnou revizi požárních hydrantů. V případě, že je požadováno zkontrolovat všechny požární hydranty jedenkrát, pak opakované revize téhož hydrantu nejsou započítávány. Definice požárních hydrantů a parametry uvádí ČSN EN 14384 Nadzemní požární hydranty, ČSN EN 1074-6 Armatury pro zásobování vodou – Požadavky na použitelnost a jejich ověření zkouškami – Část 6: Hydranty, ČSN 73 0873 Požární bezpečnost staveb – Zásobování požární vodou. Hydranty sloužící pro odběr požární vody mohou být nadzemní i podzemní. Na ostatní hydranty, které neslouží pro odběr požární vody, se tento výkonový ukazatel nevztahuje. Postupy pro provádění revize hydrantů vycházejí z výše uvedených norem, přičemž o provedené revizi musí být pořízen záznam (např. protokol o měření průtoku a tlaku). Provedení revize je nutné prokázat fotodokumentací.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. 21.1.3 této 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).  |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje celkem 61 požárních hydrantů pro odběr požární vody.V daném roce proběhla revize u 52 z nich. Postup při stanovení pokutových bodů: Počet bodů za daný rok = (61- 52) x 0,5 = 4,5  |

## Odpadní voda

### Kalibrace měřících přístrojů k řízení ČOV (iOVd2, OVd2) (dodatečný ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet uskutečněných kalibrací měřících přístrojů k řízení ČOV dle plánu kalibrací v poměru k celkovému počtu kalibrací měřících přístrojů k řízení ČOV požadovaných dle plánu kalibrací, vyjádřeno v procentech. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok* |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVd2 = (ov15 / RH) x 100  *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi požadovaným počtem kalibrací (RH) a skutečným počtem provedených kalibrací měřících přístrojů k řízení ČOV. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*  |
| **Výpočet dle vzorce** | OVd2 = RH – ov15 [*počet*] |
| **Proměnné** | ov15 | Skutečný počet provedených kalibrací měřících přístrojů k řízení ČOV, během jednoho roku [*počet*]  |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby  |
| **Referenční hodnota (RH)** | Počet kalibrací měřících přístrojů za rok musí vycházet z plánu kalibrací. Je třeba plnit 100 % požadavků dle plánu kalibrací.  |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = OVd2 x V22Kde V22 je počet bodů za každou neprovedenou kalibraci dle plánu kalibrací, minimálně ve výši 0,01. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečný počet kalibrací (ov15), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)  |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje neplnění plánu kalibrací, který určuje počet potřebných kalibrací měřících přístrojů k řízení ČOV během jednoho roku. Provozovatel vytvoří roční plán kalibrací na základě existujících provozních řádů a návodů k obsluze pro měřicí přístroje významné k řízení ČOV. Plán kalibrací se stanoví pro zařízení, která jsou významná pro řízení ČOV (na návrh provozovatele schválí vlastník seznam těchto zařízení). Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).  |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje celkem 15 významných přístrojů k řízení ČOV. Roční plán kalibrací pro daný rok požaduje provedení 32 kalibrací těchto přístrojů. Ve skutečnosti bylo provedeno pouze 20 kalibrací. *Postup při stanovení pokutových bodů:* Počet bodů za daný rok = (32 – 20) x 0,01 = 0,12  |

### Kontrola odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci (iOVd3, OVd3) (dodatečný ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet kontrolovaných odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci v poměru k celkovému počtu odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, vyjádřeno v procentech. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVd3= (ov16 / ov17) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi požadovaným počtem kontrol odlehčovacích komor (RH) a skutečným počtem provedených kontrol odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | OVd3 = RH – ov18 *[počet]* |
| **Proměnné** | ov16 | Počet kontrolovaných odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, během jednoho roku [*počet*]  |
| ov17 | Celkový počet odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, k referenčnímu datu *[počet]*Pro první rok provozování je počet odlehčovacích komor 53Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku. |
| ov18 | Skutečný počet provedených kontrol odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, během jednoho roku *[počet]* |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby. |
| **Referenční hodnota (RH)** | Počet kontrol odlehčovacích komor za rok musí vycházet z plánu kontrol. Je třeba plnit 100 % požadavků dle plánu kontrol. Pro první rok provozování je povinnost ročně kontrolovat jedenkrát všechny odlehčovací komory |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = OVd3 x V23kde V23 je počet bodů za každé nesplnění požadovaného rozsahu kontroly odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci vyplývající z plánu kontrol, minimálně ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečný počet provedených kontrol (ov18), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)  |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje neplnění plánu kontrol, který určuje rozsah kontrol odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci během jednoho roku. Provozovatel vytvoří plán kontrol odlehčovacích komor na základě existujících provozních řádů. Tento výkonový ukazatel se uplatňuje pouze u jednotné kanalizace. Provedení kontroly je nutné prokázat fotodokumentací.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).  |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje celkem 102 odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci. Plán kontrol ukládá povinnost ročně kontrolovat jedenkrát všechny odlehčovací komory. Ve skutečnosti bylo zkontrolováno jen 95 odlehčovacích komor. *Postup při stanovení pokutových bodů:* Počet bodů za daný rok = (102 – 95) x 1 = 7  |

### Kontrola zpětných klapek na volných kanalizačních výustích (iOVd4, OVd4) (dodatečný ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet zkontrolovaných zpětných klapek na volných kanalizačních výustích v poměru k celkovému počtu zpětných klapek na volných kanalizačních výustích, vyjádřeno v procentech. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok*.  |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVd4 = (ov19 / ov20) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi požadovaným počtem kontrol zpětných kanalizačních klapek na volných kanalizačních výustích (RH) a skutečným počtem provedených kontrol zpětných klapek na volných kanalizačních výustích. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*  |
| **Výpočet dle vzorce** | OVd4 = RH – ov21 *[počet]* |
| **Proměnné** | ov19 | Počet zkontrolovaných zpětných klapek na volných kanalizačních výustích, během jednoho roku [*počet*]  |
| ov20 | Celkový počet zpětných klapek na volných kanalizačních výustích, k referenčnímu datu [*počet*] *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.*  |
| ov21 | Skutečný počet provedených kontrol zpětných klapek na volných kanalizačních výustích, během jednoho roku [*počet*]  |
| **Kategorie** | Kvalita základní preventivní údržby. |
| **Referenční hodnota (RH)** | Počet kontrol zpětných klapek na volných kanalizačních výustích za rok musí vycházet z plánu kontrol. Je třeba plnit 100 % požadavků dle plánu kontrol.  |
| **Stanovení pokutových bodů** | Počet bodů za rok = OVd3 x V24kde V24 je počet bodů za každé nesplnění požadovaného rozsahu kontroly zpětných klapek na volných kanalizačních výustích vyplývající z plánu kontrol, minimálně ve výši 0,1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečný počet provedených kontrol zpětných klapek (ov21), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)  |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje neplnění plánu kontrol, který určuje počet zpětných klapek na volných kanalizačních výustích, které mají být zkontrolovány během jednoho roku. Kontrola zpětných klapek slouží k minimalizaci rizika zpětného zatápění jednotné kanalizace a tím možného zatápění nemovitostí na stokové síti. Provozovatel vytvoří plán kontrol zpětných klapek na volných kanalizačních výustích na základě existujících provozních řádů. Provedení kontroly je nutné prokázat fotodokumentací.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).  |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje celkem 35 zpětných klapek na volných kanalizačních výustích. Plán kontrol ukládá povinnost kontrolovat každou klapku dvakrát za rok, což v daném roce činilo 70 kontrol klapek. Ve skutečnosti bylo provedeno 66 kontrol zpětných klapek. *Postup při stanovení pokutových bodů:* Počet bodů za daný rok = (70 – 66) x 0,1 = 0,4  |

**PŘÍLOHA Č. 4
výkonové ukazatele**

**Část d**

**specifické výkonové ukazatele**

V rámci popisu výkonových ukazatelů v této Příloze jsou také uvedeny „příklady“. Pro účely této Smlouvy platí, že každý jednotlivý uvedený příklad je pouze ilustrativní a slouží pro lepší pochopení skutečností popsaných v této Příloze č. 4, část D (Specifické výkonové ukazatele) 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 č. 4, část D (Specifické výkonové ukazatele) ke Smlouvě a povinnosti Provozovatele 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 Provozovatele stanovených v této Smlouvě.

# VU část D (specifické VU) - OBECNÉ ENVIRONMENTÁLNÍ UKAZATELE - VEN

## Pitná voda

### Kvalita kalu – Nebezpečný čistírenský kal (specifický ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Hmotnost likvidovaného odvodněného kalu spadajícího do kategorie nebezpečný Odpad v poměru k hmotnosti produkovaného odvodněného kalu, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iovEn200 = (ovA16 / ovA14) x 100  *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Hmotnost likvidovaného odvodněného kalu spadajícího do kategorie nebezpečný Odpad v poměru k hmotnosti produkovaného odvodněného kalu, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | ovEn200 = (ovA16 / ovA14) x 100 *[%]* |
| **Proměnné** | ovA16  | Hmotnost odvodněného nebezpečného kalu ze všech ČOV likvidovaného během jednoho kalendářního roku *[t]*  |
| ovA14 | Hmotnost odvodněného čistírenského kalu vyprodukovaného během jednoho kalendářního roku na všech ČOV *[t]* |
| **Skupina** | Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění) |
| **Referenční hodnota (RH)** | Procento množství kalu hodnoceného jako nebezpečný Odpad nesmí být větší než HrovEn200 = 5 % z celkového množství kalu. |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = (ovEn200 – HrovEn200) x V201kde V201 = 5 je počet bodů za každé nesplnění procentního limitu.V případě nesplnění procentního limitu se sleduje každé započaté procento nad stanovenou hranicí HrovEn200 = 5. |
| **Poznámka** | Nebezpečný Odpad je zde chápán tak, jak je definován v příslušné prováděcí vyhlášce.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní). |
| **Příklad** | Provozovatel v daném roce vykazoval 15% likvidovaného odvodněného kalu, který spadal do kategorie nebezpečný Odpad, přičemž referenční hodnota uváděla procentní limit 5% nebezpečného kalu z celkového množství likvidovaného kalu. **Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:**Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = (15% - 5%) x 5 = 50 |

# VU část D (specifické VU) - PROVOZNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – vPr

## Pitná voda

### Revize vodovodní sítě v rámci Vodovodu (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, specifický ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet úkonů preventivní Údržby u armatur, kde byla provedena kontrola minimálně u uzávěrů a armatur, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce**  | ipvPr3 = (pvD8 / pvC8) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní Údržby u armatur (RH), kde je požadována kontrola minimálně u uzávěrů a armatur a počtem provedených úkonů preventivní Údržby armatur, kde je požadována kontrola minimálně u uzávěrů a armatur. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | pvPr3 = RH - pvD8 *[ks]* |
| **Proměnné** | pvD8 | Počet zkontrolovaných uzávěrů nebo jiných armatur |
| pvC8 | Počet zkontrolovaných uzávěrů nebo jiných armatur dle plánu preventivní Údržby celkem*Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Skupina** | Kvalita základní preventivní Údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní Údržby u armatur. Je třeba plnit min. 35 % vodovodní sítě, z čehož vyhází počet armatur na síti v Ročním Plánu Údržby |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = pvPr3 x V18kde V18 = 0,5 je počet bodů celkový počet armatur. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečný počet zkontrolovaných uzávěrů nebo jiných armatur pvD8, nedochází k odpočtu bodů). |
| **Poznámka** | Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi skutečně provedenou revizí zkontrolovaných uzávěrů nebo jiných armatur a referenční hodnotou.  |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje vodovodní uzávěry nebo jiné armatury o počtu 100 ks. Referenční hodnota pro revizi uzávěrů nebo jiných armatur je 30%, což pro daný kalendářní rok představovalo 30 ks. Ve skutečnosti bylo zkontrolováno 25 ks uzávěrů nebo jiných armatur **Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:**pvPr3 = 30 - 25 = 5Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok =5 x 0,5 = 2,5 |

### Revize čerpadel na vodovodní síti v rámci Vodovodu (specifický ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet provedených úkonů preventivní Údržby u čerpadel v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných Ročním plánem Údržby na čerpadla, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | ipvPr1 = (pvD6 / pvC6) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných Ročním plánem Údržby u čerpadel a počtem provedených úkonů preventivní Údržby u čerpadel.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | pvPr1 = RH – pvD6 *[počet]* |
| **Proměnné** | pvD6 | Počet provedených úkonů preventivní Údržby u čerpadel, během jednoho kalendářního roku *[počet]* |
| pvC6 | Celkový počet úkonů požadovaných Ročním plánem Údržby na čerpadla, během jednoho kalendářního roku *[počet]* |
| **Skupina** | Kvalita základní preventivní Údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní Údržby u čerpadel na vodovodní síti. Je třeba provést revizi minimálně u 30 % čerpadel na vodovodní síti. Počet revizí dle požadavku z provozních řádů a návodu k obsluze jednotlivých čerpadel. Pokud není stanoveno jinak, je nutné minimálně realizovat 2 úkony preventivní Údržby za kalendářní rok. |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = pvPr1 x V205kde V205 = 1 je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi. |
| **Poznámka** | Revizí čerpadla se myslí úkony spojené s preventivní Údržbou. Počet úkonů preventivní Údržby vychází z Ročního Plánu Údržby jednotlivých čerpadel.Plán Údržby čerpadel na vodovodní síti je dán Ročním Plánem Údržby sestaveným dle požadavků z provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých čerpadel, pokud není stanoveno jinak je nutné u každého čerpadla realizovat nejméně 2 (slovy: dva) úkony preventivní Údržby za kalendářní rok.Provedení revize je nutné prokázat fotodokumentací.Čerpadly na vodovodní síti jsou myšlena čerpadla jednotlivých čerpacích stanic, ale i čerpadla chemických hospodářství. |
| **Příklad** | Dle Ročního plánu Údržby čerpadel musí Provozovatel provést v daném kalendářním roce 100 úkonů preventivní Údržby. Ve skutečnosti Provozovatel provedl 81 úkonů.**Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:** pvPr1 = 100 – 81 = 19Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = 19 x 1 = 19 |

## Odpadní voda

### Revize poklopů na Kanalizaci – stokové síti (oblast Kvalita základní preventivní Údržby, specifický ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet revidovaných poklopů na stokové síti v poměru k celkovému počtu poklopů na stokové síti, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iOVd1 = (ov13 / ov14) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi požadovaným počtem revidovaných poklopů (RH) a skutečným počtem revidovaných poklopů na stokové síti, vyjádřeno v kusech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | OVd1 = RH - ov13 *[počet]* |
| **Proměnné** | ov13  | Počet revidovaných poklopů na Kanalizaci – stokové síti, během jednoho kalendářního roku *[počet]* |
| ov14  | Celkový počet poklopů na Kanalizaci – stokové síti, k referenčnímu datu *[počet]* *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Skupina** | Kvalita základní preventivní Údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH = 10% z ov14 ročně, vyjádřeno v kusech. Do výpočtu se nezahrnují poklopy na Kanalizaci, u kterých byla provedena revize v předchozích všech letech Doby Provozování. |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = ((RH – OVd1) / RH) x V21 x ov14kde V21 = 0,005 je počet bodů za každý nezrevidovaný poklop.(Pokud je referenční hodnota menší než skutečné množství zrevidovaných poklopů (ov13) v kusech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.) |
| **Poznámka** | Stanovení smluvních pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečným počtem zrevidovaných poklopů na Kanalizaci a počtem daným referenční hodnotou. Pojmem „revize poklopů“ se myslí základní kontrola v tomto rozsahu:* Zda je poklop na místě
* Zda je dobře usazen (klape x neklape)
* Zda se dá se nadzvednout.

Provedení revize je nutné prokázat fotodokumentací.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva podrobnější pravidla pro rozsah evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).  |
| **Příklad** | Provozovatel spravuje stokovou síť s celkovým počtem 302 poklopů. V daném kalendářním roce bylo zrevidováno 26 poklopů, přičemž referenční hodnota pro revidované poklopy činila 30 poklopů (10%). **Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:** OVd1 = 30 - 26 = 4Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = 4 x 0,005 = 0,02 |

### Revize měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody (specifický ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Počet revizí instalovaných měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody v poměru k celkovému počtu instalovaných měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody v systému (trvale nebo dočasně).*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | ipovPr7 = povD12 / povC10*[počet]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi požadovaným počtem revizí měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody a skutečným počtem revizí měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | povPr7 = RH - povD12*[počet]* |
| **Proměnné** | povD12 | Počet revizí instalovaných měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody, během jednoho kalendářního roku *[počet]* |
| povC10 | Celkový počet instalovaných měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody, k referenčnímu datu *[počet]**Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.* |
| **Skupina** | Kvalita základní preventivní Údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | Počet požadovaných revizí za kalendářní rok musí vycházet Ročního plánu Údržby těchto měřících přístrojů. Je třeba plnit 100 % požadavků dle návodů na Údržbu. Pokud není stanoveno jinak, je nutné realizovat revizi u měřících přístrojů nejméně jedenkrát za kalendářní rok. |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = povPr7 x V207kde V207 = 0,5 je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi.  |
| **Poznámka** | Plán Údržby měřících přístrojů je dán Ročním Plánem Údržby sestaveným dle návodů k obsluze jednotlivých zařízení. Stanoví přesně kolikrát je daný měřící přístroj revidován, přičemž do výpočtu mohou být zavedeny jen ty měřící přístroje, které splňují podmínku četnosti ve sledovaném období.Revizí se myslí úkony požadované výrobcem na Údržbu přístroje.Provedení revize je nutné prokázat fotodokumentací.Měřícími přístroji na průtok odpadní a pitné vody se rozumí instalované provozní Vodoměry a zařízení k měření průtoku odpadní vody v systému. |
| **Příklad** | Provozovatel je povinen provést revizi u měřících přístrojů na odpadní a pitnou vodu za kalendářní rok ve 100 % případů. Na Kanalizaci a vodovodní síti je celkem instalováno 25 měřících zařízení. Dle plánu Údržby má Provozovatele provést 44 revizí na daných zařízeních, ve skutečnosti bylo provedeno jen 40 revizí. **Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:** povPr7 = 44 – 40 = 4Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = 4 x 0,5 = 2 |

### Kontrola aktualizace údajů v GIS (specifický ukazatel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Celková doba skutečné realizace aktualizace údajů v GIS v poměru k celkovému počtu aktualizací údajů v GIS.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iPr300 = (Σpov31) / pov32*[dny]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečnou dobou realizace aktualizace údajů v GIS a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | Pr300 = pov31 - RH*[dny]* |
| **Proměnné** | pov31 | Doba skutečné realizace aktualizace údajů v GIS *[dny]* |
| pov32 | Celkový počet aktualizací údajů v GIS během jednoho kalendářního roku *[počet]* |
| **Skupina** | Kvalita základní preventivní Údržby |
| **Referenční hodnota (RH)** | RH = 30 kalendářních dnůBěh lhůty se počítá buď (1) od zjištění nesouladu v GIS Provozovatelem, nebo (2) od předání informace, resp. geodetického zaměření Vlastníkem |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = Pr300 x V300kde V300 = 0,5 je počet bodů za každý den nad referenční hodnotou.  |
| **Poznámka** | Podklady pro aktualizaci údajů v GIS mohou vznikat v rámci realizace Oprav a Údržby, mohou být také předány Vlastníkem s pokynem pro Provozovatele k aktualizaci GIS.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. 20.3 této 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). |
| **Příklad** | Provozovatel byl vyzván celkem třikrát Vlastníkem k aktualizaci údajů v GIS, přičemž v jednom z těchto případů byla doba realizace aktualizace 20 kalendářních dnů. V rámci Oprav bylo Provozovatelem zjištěno celkem deset situací vyžadujících aktualizaci údajů v GIS (zjištěn odlišný materiál nebo jiný profil na síti, než byl dosud veden v GIS). Ve třech případech byla doba realizace aktualizace 20 kalendářních dnů.**Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:** Pr300 = (20 – 15) + (3 x (20 – 15)) = 20Počet smluvních pokutových bodů za daný kalendářní rok = 20 x 0,5 = 10 |

# VU část D (specifické VU) - EKONOMICKÉ A FINANČNÍ VÝKONOVÉ UKAZATELE – vEF

## Pitná a odpadní voda

### Skladba provozních nákladů podle typu – Externí služby (specifický ukazatel mimo Příručku Ukazatelů)

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Provozní náklady zajišťované subdodávkou v poměru k celkovým provozním nákladům, vyjádřeno v procentech.*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | ipovEF12 = (povG10 / povG6) x 100 *[%]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi procentním podílem provozních nákladů zajišťovaných subdodávkou z celkových provozních nákladů a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | povEF12 = ipovEF12 – RH *[%]* |
| **Proměnné** | povG10 | Provozní náklady zajišťované subdodávkou, během jednoho kalendářního roku *[Kč]* |
| povG6 | Celkové provozní náklady, k referenčnímu datu *[Kč]* *Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.*  |
| **Skupina** | Kvalita Základních Služeb (zásobování, odvádění)  |
| **Referenční hodnota (RH)** | Procento množství externích služeb zajišťovaných subdodávkou nesmí překročit 35 % z celkových provozních nákladů. |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = povEF12 x V208kde V208 = 1 je počet bodů za každé procentní překročení limitu daného referenční hodnotou.  |
| **Poznámka** | Do základního součtu se nebudou počítat služby Poskytovatelů Síťových Služeb (např. dodávka elektrické energie, telekomunikační služby) a náklady na dodávku vody předané.Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. 21.1.3 této 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). |
| **Příklad** | V daném kalendářním roce Provozovatel vykazoval celkové provozní náklady ve výši 980tis.Kč, z toho 520tis.Kč činily provozní náklady zajišťované subdodávkou. Referenční hodnota udává limit pro provozní náklady zajišťované subdodávkou a to ve výši 35%. **Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:**Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = ((520 000 / 980 000) x 100)) – 35 x 1 = 18 |

# VU část D (specifické VU) – PŘEDÁVÁNÍ PODKLADŮ A INFORMACÍ

## Předávání podkladů a informací – výkonový ukazatel

|  |  |
| --- | --- |
| **Definice informativního ukazatele** | Skutečná doba pro předání podkladů a informací od konce určitého období (zpravidla konec kalendářního roku) nebo od data vyžádání Vlastníkem v poměru k referenční hodnotě (sleduje se pro každou informační povinnost samostatně)*Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | iIF1 = (povIF1 / RH) x 100 *[ % ]* |
| **Definice smluvního ukazatele** | Rozdíl mezi skutečnou dobou pro předání podkladů a informací od konce určitého období (zpravidla konec kalendářního roku) nebo od data vyžádání Vlastníkem a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden kalendářní rok.* |
| **Výpočet dle vzorce** | IF1 = povIF1 - RH *[dny]**Výpočet se stanovuje pouze pro ty případy předání informací a podkladů, které překročí časový limit daný referenční hodnotou.* |
| **Proměnné** | povIF1 | Skutečná doba pro předání podkladů a informací od konce určitého období (zpravidla konec kalendářního roku) nebo od data vyžádání Vlastníkem, příp. časová lhůta určená jiným způsobem, během jednoho kalendářního roku *[dny]**Výpočet se stanovuje pouze pro ty případy předání informací a podkladů, které překročí časový limit daný referenční hodnotou.* |
| povIF2 | Celkový počet předávaných podkladů a informací, k referenčnímu datu *[počet]* *Referenčním datem se zpravidla rozumí poslední den kalendářního roku (není-li určeno jinak).*  |
| **Skupina** | Kvalita služeb Odběratelům  |
| **Referenční hodnota (RH)** | Udává maximální lhůtu (ve dnech) pro předání podkladů a informací od konce určitého období (zpravidla konec kalendářního roku) nebo od data vyžádání Vlastníkem. Liší se na základě typu předávaných zpráv a informací:RHa = 20RHb= 30RHc = 40RHd = 30RHe = 30 |
| **Stanovení smluvních pokutových bodů** | Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = součet dílčích smluvních pokutových bodůDílčí smluvní pokutový bod = VIF (na základě vypočtení IF1 se určí rozmezí přesahujících kalendářních dnů nad RH a příslušný počet bodů vztahující se k tomuto rozmezí),kde VIF je počet bodů za každé předání podkladů a informací ve lhůtě překračující časový limit daný referenční hodnotou. Výše je odstupňována dle počtu dnů zpoždění, kdy dojde k předložení podkladů a informací, a to následovně:* VIF = 0 dojde-li k předložení do 5 kalendářních dnů.
* VIF = 1 dojde-li k předložení v rozmezí 5 – 10 kalendářních dnů.
* VIF = 2 dojde-li k předložení v rozmezí 11 – 20 kalendářních dnů.
* VIF = 5 dojde-li k předložení v rozmezí 21 – 30 kalendářních dnů.
* VIF = 10 dojde-li k předložení později než za 30 kalendářních dnů.
 |
| **Poznámka** | Konkrétní typy předávaných zpráv a informací:* 1. Datum předání podkladů a provozních informací nejméně v rozsahu Majetkové Evidence a Provozní Evidence pro projektovou činnost (nebo jinou činnost v rámci Provozování Vodovodů a Kanalizací) realizovanou Vlastníkem (včetně externí činnosti třetích osob) ode dne doručení výzvy Vlastníka;
	2. Informace a popř. návrhy na aktualizaci výkladu Smlouvy, čl. č. 2.3 od posledního dne předcházejícího kalendářního roku;
	3. Informace o charakteru budoucí výstavby Vodovodu či Kanalizace provozně souvisejícího s Majetkem Vlastníka v případě, kdy stavebníkem je třetí osoba, ode dne podání žádosti o technické stanovisko včetně stanoviska k možnosti napojení z technického či kapacitního hlediska;
	4. Návrh dohody dvou vlastníků (Vlastníka a stavebníka nebo vlastníka Vodovodu či Kanalizace provozně souvisejícího s Majetkem Vlastníka) ode dne výzvy Vlastníka k předložení návrhu dohody;
	5. Předložení stanoviska, podkladů, informací, dokumentů na výzvu Vlastníka, pokud Smlouva takové právo Vlastníka obsahuje a lhůta není Smlouvou konkrétně upravena.
 |
| **Příklad** | Provozovatel měl v daném kalendářním roce povinnost předložit následující podklady nebo informace: 1. „Podklady v rozsahu Majetkové Evidence a Provozní Evidence“ – bylo předloženo za 28 dnů od výzvy Vlastníka, přičemž RH = 20
2. „Informace o charakteru budoucí výstavby Vodovodu či Kanalizace provozně souvisejícího s Majetkem Vlastníka v případě, kdy stavebníkem je třetí osoba, ode dne podání žádosti o technické stanovisko“ – bylo předloženo za 62 dnů, přičemž RH = 40.

**Postup při stanovení smluvních pokutových bodů:**1. podklady IF1 = (28 – 20) = 8, tedy VIF pro rozmezí 5 – 10 dnů = 1 bod
2. podklady IF1 = (62 – 40) = 22, tedy VIF pro rozmezí 21 – 30 dnů = 5 bodů

Počet smluvních pokutových bodů za kalendářní rok = 1 + 2 + 5 = 8 |

# VU část D (specifické VU) – INFORMAČNÍ POVINNOST

## Informační povinnost

Ukazatel „Informační povinnost Provozovatele“ je založen na povinnosti Provozovatele předávat určité „zprávy“ o stavu vlastní činnosti a o Haváriích, a to nejméně v rozsahu stanoveného v Příloze č. 5 (Monitoring výkonu Provozovatele) ke Smlouvě. Smluvní Pokuta bude ukládána za nedodržení časových termínů pro předkládání „zpráv“ nebo za nedodržení jejich sjednaného věcného obsahu dle Přílohy č. 8 (Smluvní Pokuty) ke Smlouvě.

## Předkládání zpráv

### Seznam zpráv a rozsah jejich předávání Provozovatelem Vlastníkovi je uveden v Příloze č. 5 (Monitoring výkonu Provozovatele). Stanovení Smluvních Pokut v případě jejich nepředání je uvedeno v Příloze č. 8 (Smluvní Pokuty) ke Smlouvě.

## Informace o závažných Haváriích nebo Poruchách

### Dle rozsahu a dopadu Havárií nebo Poruch na Odběratele dělíme Havárie nebo Poruchy Vodovodů (analogicky pro Kanalizace v případě omezení/přerušení odvádění odpadních vod) na:

1. „závažné“ – Havárie nebo Porucha, která způsobila nebo u níž bezprostředně hrozí omezení/přerušení dodávky vody pro více než 100 přípojek anebo pro Vybraného Odběratele;
2. „významné“ – Havárie nebo Porucha, která způsobila nebo u níž bezprostředně hrozí omezení/přerušení dodávky vody pro více než 20 a méně jak 100 přípojek;
3. „ostatní“ – Havárie nebo Porucha, která způsobila nebo u níž bezprostředně hrozí omezení/přerušení dodávky vody pro méně než 20 přípojek

### Stanovení pokutových bodů v případě porušení informativní povinnosti o Haváriích nebo Poruchách je uvedeno v Příloze č. 8 (Smluvní Pokuty) ke Smlouvě.

### Provozovatel je povinen informovat Vlastníka o závažné Havárii nebo Poruše Vodovodu (analogicky pro Kanalizace v případě omezení/přerušení odvádění odpadních vod), průběžně a to:

1. e-mailem (elektronickou poštou) a současně SMS nejpozději do

15 (slovy: patnácti) minut od zjištění Havárie nebo Poruchy, přičemž informace musí obsahovat především přesnou identifikaci místa Havárie nebo Poruchy a odhadovaný rozsah omezení nebo přerušení dodávky vody, včetně konkrétní kontaktní Osoby na Straně Provozovatele, určené a odpovědné za řešení odstranění Havárie nebo Poruchy jako celku;

1. e-mailem (elektronickou poštou) a současně SMS nejpozději do

60 (slovy: šedesáti) minut od zjištění Havárie nebo Poruchy, přičemž informace musí obsahovat především přesnou identifikaci místa Havárie nebo Poruchy a skutečného rozsahu omezení nebo přerušení dodávky vody a opatření přijatých k odstranění Havárie nebo Poruchy, včetně informování Odběratelů, příslušného orgánu ochrany veřejného zdraví, Vodoprávního Úřadu, nemocnic, operačního střediska Hasičského záchranného sboru kraje a dotčených obcí a příp. omezení dopravy s vymezením pozemních komunikací; informační povinnost musí být splněna i v případě, že byla do 60 (slovy: šedesáti) minut od zjištění Havárie nebo Poruchy obnovena dodávka pitné vody v plném rozsahu;

1. e-mailem (elektronickou poštou) vždy pravidelně po 2 (slovy: dvou) hodinách od zjištění Havárie nebo Poruchy až do obnovení dodávky vody v plném rozsahu, přičemž informace musí obsahovat především stručný popis průběhu prací na odstranění Havárie a popř. stav informování Odběratelů, příslušného orgánu ochrany veřejného zdraví, Vodoprávního Úřadu, nemocnic, operačního střediska Hasičského záchranného sboru kraje a dotčených obcí, popis stavu zajištění nouzového zásobování pitnou vodou a příp. omezení dopravy s vymezením pozemních komunikací, nebyly-li tyto informace uvedeny ve zprávě podle písm. b) nebo předchozích zprávách podle tohoto písm. c); informační povinnost musí být splněna nejméně jedenkrát i v případě, že byla do 120 (slovy: sto dvaceti) minut od zjištění Havárie nebo Poruchy obnovena dodávka pitné vody v plném rozsahu);
2. e-mailem (elektronickou poštou) a současně SMS oznámit obnovení dodávky vody v plném rozsahu do 30 (slovy: třiceti) minut od dosažení tohoto stavu;
3. e-mailem (elektronickou poštou) do 3 (slovy: tří) pracovních dnů od obnovení dodávky pitné vody v plném rozsahu, přičemž informace musí obsahovat především souhrnný podrobnější popis příčin Havárie nebo Poruchy, průběh odstranění Havárie nebo Poruchy, rozsah omezení nebo přerušení dodávky pitné vody, způsob, rozsah a průběh zajištění nouzového zásobování pitnou vodou, způsob informování Odběratelů, odhad nákladů na odstranění Havárie nebo Poruchy a na nouzové zásobování.

Tabulka 2 Nastavení požadavků Vlastníka při vzniku závažné Havárie nebo Poruchy

| **Situace** | **Vznik** **Havárie nebo Poruchy** | **Přijatá opatření** | **Průběh Opravy** | **Obnovení dodávky** | **Souhrnná zpráva** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Čas od zjištění vzniku havárie** | Do 30 min | Do 60 min | Každých 120 min |  |  |
| **Čas od dosažení úplného obnovení dodávky pitné vody** |  |  |  | Do 30 min | Do 3 pracovních dnů |
| **SMS a současně mail** | ANO | ANO |  | ANO |  |
| **Pouze e-mail** |  |  | ANO |  | ANO |
| **Identifikace místa** | Konkrétní, přesný popis – minimálně identifikace - číslo orientační nemovitostí, ulice a obec | Stručný popis | Stručný popis | Stručný popis | Popis lokalizace Havárie nebo Poruchy včetně příčin |
| **Identifikace rozsahu omezení nebo přerušení dodávky** | Odborný odhad – min. identifikace – ulice plus obec | Skutečné omezení – min. identifikace - číslo orientační nemovitostí a ulice plus obec |  |  | Vyhodnocení omezení / přerušení dodávky |
| **Opatření k odstranění** |  | Rámcový popis – minimálně počet pracovníků, počet a typ mechanizace, popis oznámení | Rámcový popis – minimálně počet pracovníků, počet a typ mechanizace, popis oznámení | Informace o čase obnovení dodávky | Popis splnění oznamovací povinnosti |
| **Popis průběhu prací** |  |  | Popis již realizovaných prací a předpokládané práce v nejbližších 120 minutách |  | Popis a vyhodnocení průběhu řešení Havárie nebo Poruchy |
| **Způsob nouzového zásobování** |  |  | Rámcový popis – min. lokalita (číslo orientační nemovitostí, ulice a obec), počet a kapacita stanovišť |  | Vyhodnocení nouzového zásobování |
| **Způsob informování Odběratelů** |  |  | Použitá forma, např. letáky, rozhlas, www stránky, maily Vybraným Odběratelům |  | Vyhodnocení informování Odběratelů |
| **Rozsah omezení dopravy** |  | Popis omezení – min. ulice a obec | Popis omezení – min. ulice a obec |  | Vyhodnocení omezení dopravy |
| **Odhad nákladů na odstranění Havárie, včetně nouzového zásobování** | Předběžný počáteční odhad |  |  |  | Uvádí se max. odhad s přesností na desítky tisíc Kč, popř. intervalem od – do  |

### Provozovatel je povinen informovat Vlastníka o významné Havárii nebo Poruše Vodovodu (analogicky pro Kanalizace v případě omezení/přerušení odvádění odpadních vod) průběžně, a to:

1. e-mailem (elektronickou poštou) a současně SMS nejpozději do 15 (slovy: patnácti) minut od zjištění Havárie nebo Poruchy, přičemž informace musí obsahovat především přesnou identifikaci místa Havárie nebo Poruchy a odhadovaný rozsah omezení nebo přerušení dodávky vody, včetně konkrétní kontaktní Osoby na Straně Provozovatele, určené a odpovědné za řešení odstranění Havárie nebo Poruchy jako celku;
2. e-mailem (elektronickou poštou) a současně SMS oznámit obnovení dodávky vody v plném rozsahu do 30 (slovy: třiceti) minut od dosažení tohoto stavu;
3. e-mailem (elektronickou poštou) do 3 (slovy: tří) pracovních dnů od obnovení dodávky pitné vody v plném rozsahu, přičemž informace musí obsahovat především souhrnný podrobnější popis příčin Havárie nebo Poruchy, průběh odstranění Havárie nebo Poruchy, rozsah omezení nebo přerušení dodávky pitné vody, způsob, rozsah a průběh zajištění nouzového zásobování pitnou vodou, způsob informování Odběratelů, odhad nákladů na odstranění Havárie nebo Poruchy a na nouzové zásobování;

Tabulka 3 Nastavení požadavků Vlastníka při vzniku významné Havárie nebo Poruchy

| **Situace** | **Vznik** **Havárie nebo Poruchy** | **Přijatá opatření** | **Průběh Opravy** | **Obnovení dodávky** | **Souhrnná zpráva** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Čas od zjištění vzniku havárie** | Do 30 min | Do 60 min | Každých 120 min |  |  |
| **Čas od dosažení úplného obnovení dodávky pitné vody** |  |  |  | Do 30 min | Do 3 pracovních dnů |
| **SMS a současně mail** | ANO | ANO |  | ANO |  |
| **Pouze e-mail** |  |  | ANO |  | ANO |
| **Identifikace místa** | Konkrétní, přesný popis – minimálně identifikace - číslo orientační nemovitostí, ulice a obec | Stručný popis | Stručný popis | Stručný popis | Popis lokalizace Havárie nebo Poruchy včetně příčin |
| **Identifikace rozsahu omezení nebo přerušení dodávky** | Odborný odhad – min. identifikace – ulice plus obec | Skutečné omezení – min. identifikace - číslo orientační nemovitostí a ulice plus obec |  |  | Vyhodnocení omezení / přerušení dodávky |
| **Opatření k odstranění** |  | Rámcový popis – minimálně počet pracovníků, počet a typ mechanizace, popis oznámení | Rámcový popis – minimálně počet pracovníků, počet a typ mechanizace, popis oznámení | Informace o čase obnovení dodávky | Popis splnění oznamovací povinnosti |
| **Popis průběhu prací** |  |  | Popis již realizovaných prací a předpokládané práce v nejbližších 120 minutách |  | Popis a vyhodnocení průběhu řešení Havárie nebo Poruchy |
| **Způsob nouzového zásobování** |  |  | Rámcový popis – min. lokalita (číslo orientační nemovitostí, ulice a obec), počet a kapacita stanovišť |  | Vyhodnocení nouzového zásobování |
| **Způsob informování Odběratelů** |  |  | Použitá forma, např. letáky, rozhlas, www stránky, maily Vybraným Odběratelům |  | Vyhodnocení informování Odběratelů |
| **Rozsah omezení dopravy** |  | Popis omezení – min. ulice a obec | Popis omezení – min. ulice a obec |  | Vyhodnocení omezení dopravy |
| **Odhad nákladů na odstranění Havárie, včetně nouzového zásobování** | Předběžný počáteční odhad |  |  |  | Uvádí se max. odhad s přesností na desítky tisíc Kč, popř. intervalem od – do  |

### Provozovatel je povinen informovat Vlastníka o počtu ostatních Havárií nebo Poruch Vodovodu a/nebo Kanalizace v rámci Zpráv o Provozování. Tyto Havárie nebo Poruchy musí být zároveň evidovány (včetně „závažných“ a „významných“) v povinném softwaru Provozovatele s možností online uživatelského přístupu Vlastníka. Software pro evidenci Havárií nebo Poruch musí identifikovat každou Havárii nebo Poruchu nejméně z hlediska lokality (a to také v návaznosti na GIS), časových údajů (nahlášení, zahájení odstraňování příčin, obnovení Provozování, doby podstatného dopravního omezení), počtu zasažených přípojek (odhad počtu obyvatel), popř. fotodokumentaci (povinně u závažných Havárií).

### Za nesplnění výše uvedených informačních povinností v případě Havárií nebo Poruch (ať už obsahu, tak včasnosti předávání informací) se Provozovateli stanovují dva pokutové body. V případě, že během jednoho kalendářního roku dojde k opakovanému porušení informační povinnosti ve stejném ukazateli, bude se hodnota pokutových bodů zvyšovat úměrně počtu opakování.

1. Pomocí počtu přípojek se vyjadřuje „velikost“ dopadu přerušení dodávky pitné vody na obyvatele. [↑](#footnote-ref-1)
2. Pro účely celé této Přílohy č. 5 se rozumí pojmem „Vlastník“ municipální Vlastník vodohospodářské infrastruktury (není-li výslovně uvedeno jinak, např. Vlastník přípojky) nikoliv Odběratel. [↑](#footnote-ref-2)
3. Doporučený výpočet uvádí např. Příručka provozovatele vodovodní sítě (SOVAK, 2003), str. 107*.* [↑](#footnote-ref-3)
4. Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu. [↑](#footnote-ref-4)
5. Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu*.* [↑](#footnote-ref-5)
6. Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu. [↑](#footnote-ref-6)
7. Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu*.* [↑](#footnote-ref-7)
8. Je doporučeno řešit odděleně pro pitnou a odpadní vodu*.* [↑](#footnote-ref-8)