**PŘÍLOHA Č. 11  
požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění provozování**

****OBSAH****

[1 POVAHA A ÚČEL částí A *(Systém řízení Údržby, obnovy, Technické evidence, plánování a havarijního managementu)* PŘÍLOHY Č. 11 3](#_Toc13569297)

[2 POVAHA A ÚČEL části B *(požadavky na preventivní údržbu)* PŘÍLOHY Č. 11 11](#_Toc13569298)

[3 Opravy a Údržba 11](#_Toc13569299)

[4 POVAHA A ÚČEL částí c *(Roční Plán ÚDržby)* PŘÍLOHY Č. 11 17](#_Toc13569300)

[5 ZÁKLADNÍ PRINCIPYSOFTWAROVÉHO SYSTÉMU ROČNÍHO PLÁNU ÚDRŽBY 17](#_Toc13569301)

[6 ZÁKLADNÍ PRINCIPY HODNOCENÍ PROVEDENÍ ROČNÍHO PLÁNU ÚDRŽBY 19](#_Toc13569302)

[7 POVAHA A ÚČEL části D *(Plán obnovy a investic)* PŘÍLOHY Č. 11 21](#_Toc13569303)

[8 POVAHA A ÚČEL části E *(Oblast GIS, ZIS a Dispečinku)* PŘÍLOHY Č. 11 23](#_Toc13569304)

[9 Základní požadavky Geografického informačního systému (GIS) 23](#_Toc13569305)

[10 Základní požadavky na Zákaznický informační systém (ZIS) 23](#_Toc13569306)

[11 Základní požadavky na využití SW pro Telemetrii - centrální dispečink 29](#_Toc13569307)

[12 Přílohy k Příloze č. 11 30](#_Toc13569308)

**PŘÍLOHA Č. 11  
požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění provozování**

**Část A**

**Systém řízení údržby, obnovy, technické evidence, plánování a havarijního mangementu**

# POVAHA A ÚČEL částí A *(Systém řízení Údržby, obnovy, Technické evidence, plánování a havarijního managementu)* PŘÍLOHY Č. 11

Tato příloha upravuje základní funkcionality technického informačního systému (TIS), které je Provozovatel povinen dle čl. 17 Smlouvy v dále uvedeném rozsahu zajistit. Ke splnění této smluvní povinnosti je Provozovatel oprávněn využít TIS Vlastníka včetně mobilní aplikace EMA určené k řízení servisních techniků, sběru dat a evidencí činností provedených v rámci úkonů Údržby; Technické Evidence, plánování a havarijního managementu.

Pokud Provozovatel nevyužije uvedeného oprávnění (podrobněji viz čl. 1.7 a čl. 1.8 níže), je Provozovatel povinen zajistit přenos níže identifikovaných dat a požadovaných informací ze svého SW resp. IS do TIS Vlastníka, a to na své vlastní náklady.

Provozovatel musí zajistit, aby přenos požadovaných dat a informací do TIS Vlastníka byl realizován s periodou maximálně 24 hodin.

Pro účely zajištění tohoto požadovaného přenosu dat ze strany Provozovatele, Vlastník poskytuje Provozovateli následující:

1. Grafické schéma přenosů dat v případě, že Provozovatel nevlastní TIS dle čl. 1.2 níže této Přílohy č. 11 části A viz Příloha č. 11.1 a);
2. Seznam číselníků a konkrétních dokladů (využívaných tříd TIS) pro zajištění požadované evidence v IS Provozovatele pro nezbytný následný přenos do TIS Vlastníka viz Příloha č. 11.1 b).

Technický informační systém

## Tato část A *(Systém řízení Údržby, Obnovy, Technické Evidence, plánování a havarijního managementu)* Přílohy č. 11 *(Požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění Provozování)* blíže upravuje softwarový systém pro podporu plánování a vyhodnocování preventivní Údržby a plánovaných Oprav, pro plánování a vyhodnocování Obnovy, pro správu Technické Evidence, jakož i systém pro evidenci a odstraňování následků Poruch a Havárií, který je Provozovatel povinen provozovat.

## Pro podporu plánování a vyhodnocování preventivní Údržby a plánovaných Oprav, pro plánování a vyhodnocování Obnovy, pro správu Technické Evidence, jakož i pro evidenci a odstraňování následků Poruch a Havárií vlastní Vlastník aktivní verzi Technického informačního systému (TIS) v prostředí informačního systému HELIOS Green.

## TIS představuje specializovanou nadstavbu informačního systému HELIOS Green, určenou pro komplexní podporu procesu Údržby, přičemž Údržbou se rozumí veškeré aktivity nad jednotlivými objekty údržby – preventivní a periodická Údržba, revize, Opravy, Obnova, řešení havarijních stavů, realizace a vyhodnocení investičních akcí apod.

## Prostřednictvím TIS Vlastníka jsou zabezpečeny nejméně tyto podsystémy:

### Informační systém Údržby

### Systém realizace Údržby;

### Inspekční systém;

### Havarijní management.

## Systém jako celek podporuje technické zabezpečení průkaznosti vlastních realizovaných úkonů:

1. každé konkrétní místo systému Údržby je jasně a jednoznačně definováno vhodným technickým identifikátorem umožňujícím zajistit automatickou vazbu místo úkonu – pracovník – čas (např. čárovým kódem apod.);
2. každé místo je identifikováno souřadnicemi v systému GPS;
3. datová základna musí v návaznosti na výše uvedené požadavky obsahovat nejméně identifikaci úkonů v rozsahu typ úkonu, pracovník, stroj, zařízení, poloha, čas zahájení, čas ukončeni, komentář ke stavu zařízení (stav zařízení bude strukturován dle naléhavosti následných zásahů, Obnovy, zahájení speciální diagnostiky, apod.).

## Pokud jsou níže uvedeny zásady a požadavky pro oblast Údržby, musí být aplikovány také pro oblast plánovaných zásahů charakteru Oprava a adekvátně i pro oblast Poruch a Havárií. Provozovatel musí, mimo jiné (nejedná se o úplný výčet), dodržovat zásady, postupy a metodiky dle:

1. ČSN EN 1610 (75 6114) - Provádění stok a kanalizačních přípojek a jejich zkoušení;
2. ČSN ISO 2041:1990, Vibrace a rázy - Slovník;
3. ISO 5348:1998, Vibrace a rázy - Mechanické připevnění akcelerometrů;
4. ČSN ISO 10816-1:1995, Vibrace - Hodnocení vibrací strojů na základě měření na nerotujících částech - Část 1: Všeobecné směrnice;
5. ČSN ISO 10816-3:2001, Vibrace - Hodnocení vibrací strojů na základě měření na nerotujících částech - Část 3: Průmyslové stroje se jmenovitým výkonem nad 15 kW a jmenovitými otáčkami mezi 120 1/min a 15000 1/min při měření in situ;
6. ČSN ISO 1925: 2001, Vibrace - Vyvažování -Slovník;
7. ČSN ISO 1940-1:2003, Vibrace - Požadavky na jakost vyvážení rotorů v konstantním (tuhém) stavu - Část 1: Stanovení vyvažovačích tolerancí a ověření nevyváženosti;
8. ČSN ISO 1940-2:1997, Vibrace - Požadavky na jakost vyvážení tuhých rotorů - Část 2: Chyby spojené s vyvažováním;
9. Piotrowski, J. ShaftAlignment Handbook. Marcel Dekker, 1986 (Příručka pro ustavování hřídelů);
10. FALC, R., HELEBRANT.F., HRABEC,L, ŠEREMETA,L. : Montážní a optická měření LAS 01- Ustavování strojů. Diagnostický a technický institutu Bohumín, 2007;

## Provozovateli bude postoupeno právo používat softwarový systém TIS Vlastníka a mobilní aplikaci EMA.

Grafické schéma přenosů dat v případě, že Provozovatel vlastní TIS dle čl. 1.2 výše této Přílohy č. 11 části A a vlastní rovněž mobilní aplikaci EMA je uvedeno v Příloze č. 11.2.

Grafické schéma přenosů dat v případě, že Provozovatel vlastní TIS dle čl. 1.2 výše této Přílohy č. 11 části A ale nevlastní mobilní aplikaci EMA je uvedeno v Příloze č. 11.3.

## V případě, že Provozovatel využije svého práva používat softwarový systém TIS Vlastníka, Vlastník poskytne Provozovateli na celou Dobu Provozování licence, případně podlicence k TIS Vlastníka v počtu 10 ks a licence, případně podlicence k mobilní aplikaci EMA v počtu 11 ks.

## Pokud budou poskytnuté licence, případně podlicence zatíženy pravidelnými licenčními poplatky za používání tohoto SW, včetně servisního měsíčního či ročního poplatku, budou hrazeny Provozovatelem. Provozovatel je oprávněn zahrnout tyto náklady do Ceny pro Vodné a Ceny pro Stočné. Podrobnosti k licencí, případně podlicencím jsou uvedeny v Příloze č. 3 ke Smlouvě.

## V případě, že Provozovatel využije svého práva používat softwarový systém TIS Vlastníka a využívat mobilní aplikaci EMA, je Provozovatel povinen na své náklady zajistit proškolení relevantních zaměstnanců pro obsluhu a používání TIS Vlastníka v požadovaném rozsahu dle Provozní (uživatelské) dokumentace k TIS a proškolení relevantních zaměstnanců pro používání mobilní aplikace EMA. Uživatelská (provozní) dokumentace k TIS Vlastníka a uživatelská (provozní) dokumentace mobilní aplikaci EMA tvoří samostatnou Přílohu č. 11.4 a Přílohu č. 11.5 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě a obsahuje i technický popis.

## V případě, že Provozovatel využije svého práva používat softwarový systém TIS Vlastníka je povinen prokázat Vlastníkovi nejpozději 30 dnů před Dnem Zahájení Provozování, že disponuje proškolenými zaměstnanci pro obsluhu a používání TIS Vlastníka (včetně mobilní aplikace EMA) a to formou simulovaného provozu TIS ve zkušební verzi v rámci procesu předání Majetku Provozovateli. Provozovatel je povinen předložit ve výše uvedeném termínu Vlastníkovi osvědčení o proškolení vybraných zaměstnanců vydané osobou pověřenou k proškolení a k vydání osvědčení, a to společností Popron Systems s.r.o. Neprokázání schopnosti ovládání a používání TIS Vlastníka (včetně aplikace EMA) v požadovaném rozsahu je důvodem k předčasnému ukončení Smlouvy ze strany Vlastníka dle čl. 47.2 Smlouvy.

## V případě, že Provozovatel nevyužije svého práva používat softwarový systém TIS Vlastníka a mobilní aplikaci EMA je povinen na své náklady prokázat Vlastníkovi nejpozději 90 dnů před Dnem Zahájení Provozování, že je schopen zajistit požadované přenosy mezi svým informačním systémem a TIS Vlastníka a to formou „simulovaného“ provozu v rámci procesu předávání a přebírání majetku. Neprokázání schopnosti zajistit požadované přenosy a de facto ovládání a používání TIS Vlastníka v požadovaném rozsahu je důvodem k předčasnému ukončení Smlouvy ze strany Vlastníka dle čl. 47.2 Smlouvy.

Informační systém Údržby

## Tento podsystém zajišťuje v rámci TIS modul Technická Evidence, kde se evidují specifické vlastnosti jednotlivých druhů zařízení na samostatně definovaných kartách objektů Údržby. Vytváření nových karet objektů Údržby a nastavení vlastností je prováděno uživatelsky.

## Evidované informace na kartách objektů Údržby je možné kdykoliv rozšířit o nové vlastnosti či upravit dle aktuálních provozních podmínek, provozních požadavků či Provozních Dokumentů.

## Návrh nových karet objektů Údržby či rozšíření stávajících karet objektů Údržby je povinen zpracovat Provozovatel, zanést do TIS a prostřednictvím TIS předkládat Vlastníkovi.

## Tento podsystém umožňuje integraci s dalšími informačními systémy Vlastníka.

## Funkcionality podsystému jsou podrobně popsány v Příloze č. 11.4 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě. Provozovatel je povinen vyplňovat veškeré atributy (údaje) v tzv. třídách. Případné výjimky ve vyplňování musí být odsouhlaseny písemně Vlastníkem na základě návrhu Provozovatele.

Systém realizace Údržby

## Plánování preventivní Údržby je založeno na „Systému realizace Údržby“, a to prostřednictvím inspekcí.

## Funkcionality tohoto podsystému jsou podrobně popsány v Příloze č. 11.4 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě.

## Provozovatel je povinen na základě preventivních prohlídek a inspekcí (zejména na místě) bez odkladu v odůvodněných případech zajistit *ad hoc* diagnostiku technických zařízení, včetně využití externích expertních služeb. Cílem je předcházet nadměrnému opotřebení zařízení, popř. Haváriím, a identifikovat příčiny neadekvátních stavů (činností) zařízení. *Např. výsledkem budou následující závěry - převodovka je poškozena, je vadné ložisko z důvodu nedostatku maziva nebo kompresor dodává snížené množství vzduchu, přehřívá se pohonný elektromotor, má poškozené vinutí apod.*

Inspekční systém

## Provozovatel musí provádět technické prohlídky a diagnostiku (vlastní nebo expertní). Tato činnost bude mít charakter technické přejímky (po uvedení do provozu, nebo Opravy). Dále pak bude prováděna periodicky na prioritních zařízeních, zejména pak na:

1. zařízení řadů (regulačních a uzavíracích prvků, potrubní systémy),
2. technologických nádrží,
3. rotačních strojů (čerpadel, motorů, kompresorů, dopravníků).

## Inspekční systém zajišťuje evidenci inspekčních a diagnostických parametrů a veličin. Podporuje technické zabezpečení průkaznosti vlastních realizovaných úkonů. Toho bude dosaženo technickými prostředky - zejména prostřednictvím mobilní aplikace EMA[[1]](#footnote-1) na základě počtu 12 ks licencí k jejímu využívání poskytnutých Vlastníkem Provozovateli. Podmínky používání těchto licencí jsou upraveny v příloze č. 3 Smlouvy. Pomocí určení pozice objektů a zařízení v GIS musí být zajištěna jednoznačná identifikace bodu inspekce pomocí jednotek GPS[[2]](#footnote-2) nebo zařízením obdobným s totožnou nebo vyšší funkcionalitou.

## Provozovatel je povinen na své náklady pořídit mobilní zařízení, na kterých je mobilní aplikace EMA provozována, a to v dostatečném předstihu, aby mohl prokázat schopnost ovládání a využívání TIS, včetně mobilní aplikace EMA dle čl. 1.11 výše.

## V podsystému Inspekční systém výše musí být realizovány následující funkcionality:

1. na všech armaturách (šoupata, ventily) bude prováděna technická prohlídka ke zjištění funkčnosti (uzavřít/otevřít) a tam, kde to bude technicky možné, bude použito technických prostředků (např. ultrazvuková emise);
2. bude prováděna diagnostika vodovodních řadů - potrubních systémů, např. ultrazvukovou emisí.;
3. rotační stroje budou ustavovány technickými prostředky (lasery), přičemž doklad o ustavení bude součástí "Inspekčního systému";
4. rotační stroje budou dodány vyvážené dodavatelem, nebo budou vyváženy provozními metodami na místě. Doklad o vyvážení bude součástí Inspekčního podsystému.

## Podsystém Inspekční systém výše zajistí dále evidenci realizace diagnostiky technického zařízení řadů - regulačních a uzavíracích prvků - s cílem zajistit možnost reálných zásahů na sítích, zejména při Haváriích a Opravách, které budou podrobně respektovat požadavky výrobců jednotlivých zařízení.

## Funkcionality tohoto podsystému, zejména pak mobilní aplikace EMA, jsou dále podrobněji popsány v Příloze č. 11.4 a v Příloze č. 11.5 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě.

Havarijní management

## Modul Havarijní management je součástí TIS Vlastníka a slouží Vlastníkovi k získávání informací a k evidenci o řízení průběhu Opravy, Poruch a Havárií. Systém umožňuje evidenci konkrétního odběrného místa, kterého se Havárie (případně i výluka týká). Evidence odběrných míst je sdílena ze zákaznického informačního systému Provozovatele. Provozovatel je povinen u tohoto podsystému zajistit bezplatně online náhled pro Vlastníka bez možnosti editace dat Vlastníkem.

## Systém dále umožňuje poskytování informací o popisu příčiny Poruchy a Havárie, způsobu řešení Poruch a Havárií, konkrétním dopadu Poruchy a Havárie na konkrétní objekt Údržby (např. nutnost jeho výměny apod.)

## Evidované Havárie jsou kategorizovány do následujících skupin:

1. "závažné" - Havárie nebo Porucha, která způsobila nebo u níž bezprostředně hrozí omezení/přerušení dodávky vody pro více než 100 přípojek a/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 než 100 přípojek;
3. "ostatní" - Havárie nebo Porucha, která způsobila nebo u níž bezprostředně hrozí omezení/přerušení dodávky vody pro méně než 20 přípojek.

## Informovanost Vlastníka je zajištěna prostřednictvím TIS Vlastníka, odesílaného e-mailu a SMS zprávy v následující posloupnosti:

1. Proces vznik Havárie;
2. Proces přijatá opatření;
3. Proces průběh opravy;
4. Proces obnovení dodávky.

## Proces vznik Havárie:

1. se spustí do 10 minut od uložení Havárie, která splňuje kategorii "závažná" nebo "významná";
2. oznámení prostřednictvím e-mailu obsahuje tyto základní informace - číslo hlášení; stav, kategorii, typ, datum vzniku a čas, popis Havárie, adresu, počet dotčených odběrných míst, datum a čas od kdy je realizováno určité omezení a jakého typu je omezení;
3. oznámení prostřednictvím sms - obsahuje základní informace jako pod písmenem (b).

## Proces Přijatá opatření:

1. se spustí do 60 minut od uložení Havárie, která splňuje kategorii "závažná";
2. oznámení prostřednictvím e-mailu obsahuje tyto základní informace - číslo hlášení; stav, kategorie, typ, datum vzniku a čas popis Havárie, adresu, počet dotčených odběrných míst, datum a čas, od kdy je realizováno určité omezení a jakého typu je omezení, kdo převzal k vyřízení na straně Provozovatele a v kolik hodin, informace o nouzovém zásobování/nouzovém odvádění, druh zákroku, typ řadu, typ zákroku;
3. oznámení prostřednictvím sms - obsahuje základní informace jako pod písmenem (b).

## Proces Průběhu opravy:

1. se spustí do 120 minut od uložení vzniku Havárie, která splňuje kategorii "závažná" a pak každých 120 minut, do doby obnovení např. dodávky pitné vody;
2. oznámení prostřednictvím e-mailu obsahuje tyto základní informace - číslo hlášení; stav, kategorii, typ, datum vzniku a čas, popis Havárie, adresu, počet dotčených odběrných míst, datum a čas, od kdy je realizováno určité omezení a jakého typu je omezení, kdo převzal k vyřízení na straně Provozovatele a v kolik hodin, informace o nouzovém zásobování/nouzovém odvádění, druh zákroku, typ řadu, typ zákroku;
3. oznámení prostřednictvím sms - obsahuje základní informace jako pod písmenem (b).

## Proces Obnovení dodávky:

1. se spustí do 30 minut od uložení Havárie, která splňuje kategorii "závažná" nebo "významná" a je obnovena dodávka;
2. oznámení prostřednictvím e-mailu obsahuje tyto základní informace - číslo hlášení + stav, kategorii, typ, datum a čas od kdy je realizováno určité omezení a jakého typu je omezení, datum a čas ukončení omezení, doba trvání omezení a kdo proces Havárie ukončil;
3. oznámení prostřednictvím sms - obsahuje základní informace jako pod písmenem (b).

## Funkcionality tohoto podsystému jsou podrobněji dále popsány v Příloze č. 11.4 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě.

Integrace s GIS

## TIS Vlastníka umožňuje datovou a funkční integraci s geografickými informačními systémy (GIS) Provozovatele. Interface TIS – GIS zahrnuje přenos informací o síťových objektech a prvcích definovaných v GIS do technické evidence TIS Vlastníka a aktualizaci jejich vlastností, definovaných a udržovaných v GIS, sdílení společných číselníků, oboustrannou lokalizaci prvků technické evidence, možnost využití typologických úloh GIS pro stanovení, např. oblasti s výlukou nebo oblasti obsluhované konkrétním zařízením.

## Prvky GIS vznikají prvotně na straně GIS Provozovatele a jsou přes interface na bázi webových služeb přenášeny do TIS Vlastníka za podmínek uvedených v čl. 9.1. a následujících této Přílohy č. 11.

**PŘÍLOHA Č. 11  
požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění provozování**

**Část B**

**požadavky na preventivní údržbu**

# POVAHA A ÚČEL části B *(požadavky na preventivní údržbu)* PŘÍLOHY Č. 11

## V oblasti preventivní Údržby je Provozovatel povinen zajistit realizaci preventivní Údržby (společně s realizací Oprav) tak, aby mohl v Den Skončení řádně předat Vlastníkovi zpět Vodovody a Kanalizace ve stavu odpovídajícím zejména cílovému stavu popsaném v této příloze ke Smlouvě, a pokud došlo k předčasnému ukončení této Smlouvy, ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení a řádnému provádění Údržby a Oprav do Dne Předčasného Skončení.

## Údržba zahrnuje zejména úkony, které:

### umožňují spolehlivé, hospodárné, zdravotně nezávadné a bezpečné zajištění služby dodávky pitné vody a především zpomalují průběh fyzického opotřebení a prodlužují funkční schopnost Vodovodů; a

### umožňují spolehlivé, hospodárné, zdravotně nezávadné a bezpečné zajištění služby odvádění a čištění odpadních vod a především zpomalují průběh fyzického opotřebení a prodlužují funkční schopnost Kanalizací.

## Opravy a Údržbu vodovodních přípojek a kanalizačních přípojek uložených v pozemcích, které tvoří veřejné prostranství, zajišťuje Provozovatel na své provozní náklady.

## Plánování a realizaci Údržby je Provozovatel povinen provádět mimo jiné také v souladu s postupy, které jsou obsahem těchto norem:

### ČSNEN 60300 Management spolehlivosti,

### TNV75 5922 Obsluha a údržba vodovodních potrubí veřejných vodovodů,

### TNV75 6925 Obsluha a údržba stokových sítí, a

### TNV75 6930 Obsluha a údržba čistíren odpadních vod.

## Základními dokumenty pro vymezení Údržby dle jednotlivých částí Vodovodů a Kanalizací jsou zejména provozní řády.

# Opravy a Údržba

## Vzhledem k možnému vymezení Opravy jako opatření k odstranění místních závad je pro hodnocení plnění povinností Provozovatele v rámci této preventivní Údržby rozhodující věcná podstata úkonů, opatření a činností Provozovatele a nikoliv daňově-účetní klasifikace. Za odpovídající věcnou podstatu preventivní Údržby se považuje vše, co přispívá k tomu, aby Provozovatel zajistil:

### plynulé a bezpečné Provozování Vodovodů a Kanalizací;

### zpomalování průběhu fyzického opotřebení Vodovodů a Kanalizací a

### prodlužování funkční schopnosti Vodovodů a Kanalizací.

## Dílčí požadavky na minimální rozsah preventivní Údržby

### V následující tabulce jsou specifikovány jednotlivé dílčí požadavky na realizaci preventivní Údržby ze strany Provozovatele. Provozovatel je zavázán tyto požadavky realizovat, a proto musí být povinně součástí Ročního Plánu Údržby, Provozovatel může podle vlastního odborného uvážení zvýšit rozsah, četnost těchto níže stanovených požadavků.

### Provozovatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Vlastníka snížit či jinak omezit rozsah, četnost níže stanovených požadavků. Provozovatel je oprávněn předkládat kdykoliv Vlastníkovi odůvodněné návrhy na úpravy níže stanovených požadavků. Pokud Vlastník nesdělí do 15 (slovy: patnácti) pracovních dnů Provozovateli písemně svůj výslovný písemný souhlas s jeho návrhy na úpravy níže stanovených požadavků, má se za to, že s návrhy Provozovatele nesouhlasí.

### Pokud není výslovně uvedeno jinak, je v následující tabulce za „hodnocené období“ považován jeden kalendářní rok.

**Tabulka č. 1: Specifikace dílčích požadavků na preventivní Údržbu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Číslování dle Přílohy** 4- **Výkonové ukazatele, částí** A až D | **Název položky** | **Komentář** |
| 5.1.3 | Čištění akumulačních nádrží, Údržba vodojemů  **(100 % / rok)** | Objem sekcí akumulačních nádrží vodojemů vyčištěných v průběhu hodnoceného období / hodnocené období / celkový objem akumulačních nádrží vodojemů x 100  Minimální počet čištění akumulačních nádrží je 1 x za kalendářní rok. |
| 5.1.4 | Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti  **(5 % / rok)** | (Délka vodovodních řadů s aktivní kontrolou úniků v průběhu hodnoceného období x 365 / hodnocené období) / celková délka vodovodní sítě x 100 |
| 7.1.1 | Revize požárních hydrantů pro odběr požární vody  **(100 % / rok)** | Počet kontrolovaných hydrantů během hodnoceného období x 365 / hodnocené období) / celkový počet hydrantů x 100 |
| 9.1.1 | Revize vodovodní sítě  **(35 % / rok)** | Počet úkonů preventivní Údržby u armatur, kde byla provedena kontrola minimálně  u uzávěrů a armatur v průběhu hodnoceného období x 365 / hodnocené období / celkový počet armatur x 100 |
| 9.1.2 | Revize čerpadel na vodovodní síti  **(30 % / rok)** | Celkový jmenovitý výkon čerpadel a souvisejících pomocných zařízení kontrolovaných v průběhu hodnoceného období x 365 / hodnocené období) / celkový jmenovitý výkon čerpadel x 100  Počet revizí 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. |
| 5.2.3 | Revize Kanalizace - stokové sítě  **(**25 **% / rok)** | (Délka prohlédnuté Kanalizace za hodnocené období x 365 / hodnocené období) / celková délka kanalizace k referenčnímu datu x 100  Přitom se za revizi, považují činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, kontrolních a manipulačních šachet a vpustí a dále 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)  Konkrétní vymezení jednotlivých částí Kanalizace - Vlastník má právo do 30.6. předat Provozovateli vymezení dílčích částí Kanalizace pro revizi pro zařazení do Ročního Plánu Údržby pro následující rok v hodnotě jedné třetiny z 10% z celkové délky Kanalizace dle stavu k 30.6.  Pro první rok určí Vlastník nejpozději do 31. 10. 2022 vymezení dílčích částí Kanalizace pro čištění pro zařazení do Ročního Plánu Údržby pro rok následující v hodnotě jedné třetiny z 10% z celkové délky Kanalizace dle stavu k 30. 6. daného roku a Provozovatel je povinen nejpozději do 30. 11. 2022 předložit upravený Roční Plán Údržby |
| 5.2.4 | Čištění Kanalizace - stokové sítě  (10 % / rok) | (Délka kanalizace vyčištěné během hodnoceného období x 365 / hodnocené období) / celková délka Kanalizace k referenčnímu datu x 100  Čištění Kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění zejména však za použití tlakového vozu včetně odstraňování kořenů a deratizace a včetně čištění kontrolních a manipulačních šachet a vpustí a odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a vpustích.  Konkrétní vymezení jednotlivých částí Kanalizace - Vlastník má právo do 30.6. předat Provozovateli vymezení dílčích částí Kanalizace pro čištění pro zařazení do Ročního Plánu Údržby pro následující kalendářní rok v hodnotě jedné třetiny z 10 % z celkové délky Kanalizace dle stavu k 30. 6.  Pro první rok určí Vlastník nejpozději do 31. 10. 2022 vymezení dílčích částí Kanalizace pro čištění pro zařazení do Ročního Plánu Údržby pro rok následující v hodnotě jedné třetiny z 10% z celkové délky Kanalizace dle stavu k 30. 6. daného roku. a Provozovatel je povinen nejpozději do 30. 11. 2022 předložit upravený Roční Plán Údržby |
| 7.2.1 | Kalibrace měřících přístrojů k řízení ČOV  (100% dle plánu kalibrací /rok) | (Počet kalibrací zařízení k monitoringu a/nebo řízení ČOV během hodnoceného období x 365 / hodnocené období) / Počet instalovaných zařízení k monitoringu a/nebo řízení ČOV v systému (trvale nebo dočasně) x100  Pokud není stanoveno jinak (nebo není stanoveno vůbec), je třeba realizovat kalibraci nejméně jedenkrát za rok. |
| 7.2.2 | Kontrola odlehčovacích komor na jednotné Kanalizaci  (100 % dle plánu kontroly /rok) | Pokud není stanoveno jinak, je třeba realizovat kontrolu každé odlehčovací komory nejméně dvakrát ročně. |
| 7.2.3 | Kontrola zpětných klapek na kanalizačních výustích Kanalizace  (100 % dle plánu kontroly | Pokud není stanoveno jinak, je třeba realizovat kontrolu každé zpětné klapky nejméně dvakrát ročně. |
| 5.3.1 | Preventivní Údržba vybraných zařízení  (100 % / rok dle Ročního Plánu Údržby významných zařízení /rok) | Pokud není stanoveno jinak, je nutné u každého vybraného zařízení realizovat nejméně 2 (dva) úkony preventivní Údržby za kalendářní rok. |
| 9.2.2 | Revize měřících přístrojů na průtok odpadní a pitné vody  (100 % / rok) | (Počet kalibrací během hodnoceného období x 365 / hodnocené období) / počet instalovaných provozních Vodoměrů a měření průtoků odpadních vod v systému (trvale nebo dočasně) x 100 |

**PŘÍLOHA Č. 11  
požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění provozování**

**Část c**

**Roční plán Údržby**

# POVAHA A ÚČEL částí c *(Roční Plán ÚDržby)* PŘÍLOHY Č. 11

## Účelem této části C *(Roční Plán Údržby)* Přílohy č. 11 ke Smlouvě je definovat základní zásady pro povinné prvky Ročního Plánu Údržby a to:

### vymezit zásady pro určení obsahu povinných prvků Ročního Plánu Údržby; a

### stanovit rozsah Ročního Plánu Údržby a způsob jeho hodnocení.

## Základní struktura

V Příloze č. 11 k této Smlouvě jsou vymezeny pouze některé nezbytné úkony a podmínky pro realizaci Údržby, a to v minimálním závazném rozsahu, který je povinen Provozovatel dodržovat. Nejedná se o úplný výčet všech úkonů a podmínek pro realizaci Údržby. Tento konkrétní úplný výčet úkonů a podmínek pro realizaci Údržby (Roční Plán Údržby - viz článek 17.5 Smlouvy) je povinen pro každý rok stanovit Provozovatel dle vlastního odborného uvážení v souladu zejména s Provozními Dokumenty a dalšími dokumenty, které mají jakoukoliv souvislost s Údržbou (např. návody k obsluze, Opravám a Údržbě strojů a zařízení).

## Systém plánování a vyhodnocování pro podporu systému řízení Údržby

### Provozovatel je povinen provozovat systém pro podporu plánování a vyhodnocování preventivní Údržby a plánovaných Oprav, jakož i systém pro podporu evidence a vyhodnocování Poruch a Havárií využitím softwarového systému, tak jak je uvedeno v části A této Přílohy č. 11 ke Smlouvě.

### Za správnost údajů ze systému podle části A této Přílohy č. 11 odpovídá Provozovatel, včetně práva Vlastníka na náhradu škody vzniklé z důvodu nesprávných či neúplných údajů.

### Veškeré údaje ze systému podle části A této Přílohy č. 11 musí být předány v elektronické podobě tak, aby je bylo možné převést do \*.csv souboru(ů).

### Spolu s údaji dle čl. 4.3.3 výše musí být předložen dokument obsahující stručný popis obsahu předaných souborů (např. s uvedením významu číselníků k polím jednotlivých tabulek, vysvětlení zkratek) tak, aby bylo možné objektivně správně data analyzovat a používat.

### Spolu s údaji dle čl. 4.3.3 výše musí být předložena i fotodokumentace všech prvků údržby, které byly při hodnocení stavu klasifikovány jinak než „bez závad“. Případné výjimky doložení fotodokumentace určitých prvků údržby musí být odsouhlaseny písemně Vlastníkem na základě návrhu Provozovatele

## Licence (podlicence) softwarové aplikace

### V případě, že Provozovatel využije svého práva používat softwarový systém TIS Vlastníka Vlastník poskytne Provozovateli na Dobu Provozování licence, případně podlicence, k TIS Vlastníka a k mobilní aplikaci EMA dle přílohy č. 3 (Předměty duševního vlastnictví) k této Smlouvě.

## V oblasti preventivní Údržby je Provozovatel povinen zajistit realizaci preventivní Údržby (společně s realizací Oprav) tak, aby mohl v Den Skončení řádně předat Vlastníkovi zpět Vodovody a Kanalizace ve stavu odpovídajícím zejména cílovému stavu popsaném v této příloze ke Smlouvě, a pokud došlo k předčasnému ukončení této Smlouvy, ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení a řádnému provádění Údržby a Oprav do Dne Předčasného Skončení.

# ZÁKLADNÍ PRINCIPY SOFTWAROVÉHO SYSTÉMU ROČNÍHO PLÁNU ÚDRŽBY

## Základní principy evidence Vodovodů a Kanalizací v rámci Ročního Plánu Údržby jsou uvedeny v části A této Přílohy č. 11 ke Smlouvě a dále pak v Příloze č. 11.1 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě.

## Evidence Vodovodů a Kanalizací v rámci tohoto systému umožňuje v případě potřeby možnost dekompozice objektů a zařízení na jednotlivé dílčí komponenty v hierarchickém uspořádání formou grafického stromu. Funkcionality systému jsou pak podrobně uvedeny v Příloze č. 11.1 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě.

## Základní prvky systému

Provozovatel je povinen zajistit v rámci TIS Vlastníka plánování preventivní Údržby, která je založena na systému inspekcí, umožňující realizaci nejméně následujících funkcionalit:

### vytvoření evidence periodicky se opakujících plánovaných činností Údržby (různých druhů Oprav, revizí, mazání, diagnostických měření apod. v druhovém a časovém členění);

### plánování vybraných činností uvedených na základě časových cyklů nebo podle hodnot provozního měření;

### ve spojení s technologickými postupy provádění Oprav nebo Údržby, vytvoření dlouhodobého plánu jednotlivých druhů preventivních zásahů na daném zařízení;

### automatické generování pokynů k provedení preventivní Údržby v okamžiku, kdy nastane termín jejich provedení; a

### pravidelné oznamování odchylek od plánovaných činností, včetně adekvátního komentáře o příčinách, s návrhem náhradních postupů.

## Podpora systému - diagnostika technických zařízení

V rámci využívání TIS Vlastníka dochází k plnění povinnosti Provozovatele na základě preventivních prohlídek a inspekcí na místě bezodkladně zajistit v odůvodněných případech provést diagnostiku technických zařízení, včetně využití externích expertních služeb. Cílem je předcházet nadměrnému opotřebení zařízení, popř. Haváriím nebo Poruchám a identifikovat příčiny neadekvátních stavů (činností) zařízení. Provozovatel je povinen výše uvedené parametry systému zajistit.

## Podpora systému - evidence realizace diagnostiky

Provozovatel prostřednictvím TIS Vlastníka zajišťuje evidenci realizace diagnostiky technického zařízení řadů - regulačních a uzavíracích prvků - s cílem zajistit možnost reálných zásahů na sítích zejména při Haváriích a Opravách.

## Podpora systému - průkaznost vlastních realizovaných úkonů

Provozovatel je povinen v rámci TIS Vlastníka zajistit technické zabezpečení průkaznosti vlastních realizovaných úkonů:

### každé rozhodující místo v systému Údržby bude jednoznačně definováno vhodným technickým identifikátorem umožňujícím zajistit automatickou vazbu typu místo úkonu - pracovník - čas;

### každé místo bude identifikováno souřadnicemi v systému GPS;

## Podpora systému - datová základna

Provozovatel je v rámci TIS Vlastníka povinen zajistit identifikaci úkonů nejméně Ročního Plánu Údržby v rozsahu:

1. typ úkonu, popis úkonu (úkolu),
2. zaměstnanec,
3. zařízení,
4. poloha (lokalizace podle čl. 1.35 a 1.36 výše),
5. datum a čas zahájení,
6. datum a čas ukončení, a
7. komentář ke stavu zařízení.

## Podpora systému - identifikace stavu zařízení

Provozovatel je povinen zajistit v rámci TIS podporu identifikace stavu zařízení nejméně podle naléhavosti následných zásahů Údržby, Opravy, Obnovy, jakož i zahájení speciální diagnostiky.

# ZÁKLADNÍ PRINCIPY HODNOCENÍ PROVEDENÍ ROČNÍHO PLÁNU ÚDRŽBY

## Hodnocení Ročního Plánu Údržby

V průběhu roku je Roční Plán Údržby postupně Provozovatelem v rámci operativního plánování doplňován o konkrétní údaje, a to zejména v údajích podle čl. 6.9 písm. b), c), f) a g) výše a následně o údaje dle realizace (skutečnost). Hodnocení Ročního Plánu Údržby a Oprav bude provedeno Provozovatelem samostatně ve formě samostatné zprávy, nejméně pro tyto kategorie Údržby:

### preventivní,

### závaznou - úkony v souladu s částí B. této Přílohy č. 11ke Smlouvě,

### ad hoc (neplánovanou),

### Poruchy, a

### Havárie.

## Vyhodnocení - nesplněné části

Samostatně bude vyhodnocení Provozovatele obsahovat popis nesplněných částí vymezených v souladu s částí B této Přílohy č. 11 včetně komentáře o příčinách nesplnění.

## Vyhodnocení - závažné Poruchy a Havárie

Samostatně bude vyhodnocení Provozovatele obsahovat popis závažných Poruch a Havárií podle informací o závažných Haváriích a Poruchách dle Přílohy č. 4 (Výkonové ukazatele) ke Smlouvě, včetně trendů za poslední 3 (slovy: tři) roky.

## Předání vyhodnocení Ročního Plánu Údržby

Vyhodnocení Ročního Plánu Údržby je Provozovatel povinen předat Vlastníkovi nejpozději s předáním Roční Zprávy o Provozování.

**PŘÍLOHA Č. 11  
požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění provozování**

**Část d**

**plán obnovy a Investic**

# POVAHA A ÚČEL části D *(Plán obnovy a investic)* PŘÍLOHY Č. 11

## Účelem této části D *(Plán Obnovy a Investic)* Přílohy č. 11 ke Smlouvě je definovat základní zásady pro povinné prvky Plánu Obnovy a Investic a to:

### vymezit zásady pro určení povinných prvků Plánu Obnovy a Investic, které je Provozovatel povinen dodržovat; a

### stanovit rozsah Plánu Obnovy a Investic pro každý kalendářní rok, který je Provozovatel povinen dodržovat.

## Schválení Plánu Obnovy a Investic

Vlastník sestavuje a schvaluje konkrétní obsah Plánu Obnovy a Investic na následující kalendářní rok za podmínek a postupem dle čl. 17.6 Smlouvy.

## Plán Obnovy a Investic musí obsahovat alespoň tyto prvky:

### Identifikace nových Investic v rámci Vodovodů a/nebo Kanalizací;

### Identifikaci části Vodovodů nebo Kanalizací určeného k realizaci Obnovy;

### Popis současného stavu s ohledem na analýzu stavu;

### Prioritu v rámci analýzy stavu;

### Specifikaci popisu technického řešení;

### Časový harmonogram přípravy a realizace;

### Podmínky součinnosti Provozovatele s externím dodavatelem realizace Obnovy a/nebo Investice;

### Popis způsobu předání po dokončení Vlastníkovi;

### Popis rozsahu dokumentace skutečného provedení Obnovy a/nebo Investice;

### Předpokládanou výši nákladů;

### Způsob kalkulace přepokládané výše nákladů;

### Seznam existující projektové a další dokumentace;

### Vliv na životní prostředí a jeho hodnocení;

### Rizika s ohledem na Provozování Vodovodů a Kanalizací; a

### Návrh obsahu závěrečné zprávy k realizaci Plánu Obnovy a Investice.

## Plán Obnovy a Investic - celková bilance potřeb a zdrojů

Plán Obnovy a Investic musí obsahovat celkovou bilanci potřeb a zdrojů, a to ve vazbě na platný Plán Financování Obnovy dle Přílohy č. 9 (Plán financování Obnovy VaK) a ustanovení čl. 17.6.2.2 a čl. 17.6.6.3 Smlouvy.

## Plán Obnovy a Investic - seznam vodohospodářského majetku k Obnově

Plán Obnovy a Investic musí také obsahovat předběžný a nezávazný seznam částí Vodovodu(ů) nebo Kanalizace(í) k Obnově pro období tří následujících kalendářních let, který Vlastník zpracuje dle vlastních návrhů a s přihlédnutím k návrhům Provozovatele.

**PŘÍLOHA Č. 11  
požadavky na SW provozovatele v rámci zajištění provozování**

**Část E**

**oblast GIS, ZIS a dispečinku**

# POVAHA A ÚČEL části E *(Oblast GIS, ZIS a Dispečinku)* PŘÍLOHY Č. 11

## Účelem této části E *(Oblast GIS, ZIS a Dispečinku)* Přílohy č. 11 ke Smlouvě je definovat základní požadavky na softwarové řešení oblastí GIS, ZIS a Dispečinku.

# Základní požadavky Geografického informačního systému (GIS)

## Provozovatel má povinnost:

### zajistit na své náklady průběžné vedení GIS včetně pořizování a zpracování údajů ve formátu, struktuře a rozsahu stanoveném Vlastníkem v rámci využívání TIS Vlastníka Provozovatelem, nejméně však v rozsahu dle § 10 odst. 2 Vyhlášky k ZoVaK ;

### poskytnout vždy do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů od konce kalendářního čtvrtletí Vlastníkovi informace z GIS ve formátu, struktuře, rozsahu dle integrace s TIS Vlastníka a na nosiči stanoveném Vlastníkem; převzetí dat se potvrzuje předávacím protokolem;

### umožnit zaměstnancům Vlastníka přímý dálkový přístup do GIS Provozovatele prostřednictvím internetového rozhraní v rozsahu přístupových práv podle požadavků Vlastníka v počtu minimálně dvou uživatelských licencí (licence jsou poskytovány na náklady Vlastníka);

### spolupracovat s městy a obcemi při tvorbě digitálních technických map a poskytovat údaje o majetku Vlastníka způsobem stanoveným zvláštní smlouvou mezi Vlastníkem a dalšími zúčastněnými stranami;

### předávat orgánům územního plánování údaje pro pořízení územně analytických podkladů podle ustanovení § 27 odst. 2 až 4 a § 28 zákona č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Stavební zákon") a vyhlášky č. 500/2006 Sb., o územně analytických podkladech, územně plánovací dokumentaci a způsobu evidence územně plánovací činnosti, a to v termínech jimi stanovených a v souladu s jejich pokyny na přesnost předávaných údajů;

### nepředávat data z GIS jiným subjektům bez předchozího písemného souhlasu Vlastníka; a

### do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů po Dni Skončení předat Vlastníkovi veškerá data GIS.

# Základní požadavky na Zákaznický informační systém (ZIS)

## Provozovatel musí na své náklady zajistit sdílení informací o odběrných místech ze svého zákaznického informačního systému s TIS Vlastníka.

## Provozovatel je dále povinen na své náklady vést SW pro zákaznický informační systém (ZIS) a na své náklady poskytnout Vlastníkovi údaje z tohoto ZIS v dohodnutém formátu, struktuře a rozsahu, za účelem zajištění minimálně těchto funkcionalit:

### evidenci základních nezbytných fakturačních údajů (aktuální stav a historie ode Dne Zahájení Provozování) v relaci na systém odběrných míst; za fakturační údaje se považují především adresa Odběratele, popř. adresa plátce, typ Odběratele (domácnost, průmysl, zemědělství, ostatní), způsob úhrady faktury - popř. bankovní spojení, způsob a četnost zálohování a fakturace, stavy Vodoměrů (aktuální stav a historie ode Dne Zahájení Provozování), pohledávky (aktuální stav jejich splatnosti a historie ode Dne Zahájení Provozování);

### evidenci reklamací (stížností), popř. dotazů, Odběratelů a způsob jejich vyřízení (zejména aktuální stav a časová historie ode Dne Zahájení Provozování nejméně v rozsahu níže uvedené tabulky

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Popis** |
| Vlastník | VST |
| Kategorie informace | Reklamace a stížnost |
| Typ provozní události | Číselník:  Kvalita pitné vody,  Chování zaměstnanců,  Kvalita provedené práce,  Účetní nesrovnalost,  Reklamace měřidla,  Odečet vodoměru,  Vodoměr,  Provozní událost,  Provozní událost s vazbou na životní prostředí,  Opakovaná reklamace,  Způsob vyřízení reklamace  Jiná |
| Způsob přijetí | e-mail, dopis, osobně, jiné |
| Závěr z vyřešení | Reklamace oprávněná,  Reklamace neoprávněná  Reklamace částečně oprávněná |
| Závěr z vyřešení datum |  |
| Řešitel reklamace/stížnosti |  |
| Číslo jednací | Jednoznačný identifikátor reklamace/stížnosti |
| Jméno stěžovatele |  |
| Předmět – stručný popis události |  |
| Datum přijetí |  |
| Datum vyřízení |  |
| Aktuální stav | V řešení  Vyřízena |
| Celková doba řešení | Počet dní |
| Datum oznámení závěru |  |
| Místo nálezu |  |
| Ostatní nestrukturované údaje |  |
| Stav k datu: | Datum, k jakému dni jsou předávána data datové základny - vyplňuje se pouze při předání dat. |

### evidenci Vodoměrů, popř. měřících zařízení odpadních vod, jejich kalibrací, výměn, oprav, žádostí o mimořádnou kalibraci ze strany Odběratele, informací o poškození, nejméně v rozsahu níže uvedené tabulky;

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Popis** |
| Číslo OM | Identifikátor odběrného místa |
| Číslo vodoměru |  |
| Datum odečtu |  |
| Stav | Stav ke dni odečtu |
| Důvod akce | Způsob provedení (stanovení) odečtu |
| Cejch | Doba cejchu x R (v letech) + Datum cejchování Vodoměru |
| Typ vodoměru | Název typu Vodoměru |
| Průměr | Průměr Vodoměru |
| Umístění vodoměru | Upřesnění umístění Vodoměru |
| Průtok jmenovitý | Technický údaj Vodoměru |

### evidenci Smluv s Odběrateli v relaci na odběrné místo (aktuální stav a historie ode Dne Zahájení Provozování), nejméně v rozsahu níže uvedené tabulky;

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Popis** |
| Vlastník | VST |
| Evidenční číslo OM | Identifikátor odběrného místa |
| Číslo smlouvy | Identifikátor smlouvy |
| Číslo zákaznického účtu | Identifikátor zákaznického účtu Odběratele |
| Smlouva platná od | Datum platnosti smlouvy OD |
| Smlouva platná do | Datum platnosti smlouvy DO |
| Typ odběratele | Číselníková položka |
| Odběrné místo – celá adresa |  |
| Katastrální úřad - katastr a parcelní číslo (pokud je vyplněno) | Katastrální území + číslo parcely |
| Umístění vodoměru | Číselníková položka |
| Popis nemovitosti |  |
| Odběratel - jméno, adresa, Identifikace,  Obchodní rejstřík, telefon, fax, e-mail, zastoupený, kontaktní osoba (telefon, e-mail) |  |
| Zasílací adresa - jméno, adresa, telefon, fax, e-mail, kontaktní osoba |  |
| Oprávněná osoba - jméno, adresa |  |
| Přípojka vodné | Připojeno měřící místo Vodné |
| Přípojka stočné | Připojeno měřící místo Stočné |
| Osazen vodoměr | varianta Ano, Ne |
| Je smlouva obchodním závazkovým vztahem | varianta Ano, Ne |
| Požární obchůzka | varianta Ano, Ne |
| Profil přípojky |  |
| Fakturační algoritmus | Způsob fakturace odběrného místa |
| Hodnoty pro fakturační algoritmus | Upřesnění fakturačního algoritmu |
| Způsob úhrady faktury - jakým způsobem | Způsob úhrady faktur |
| Způsob úhrady záloh - jakým způsobem | Způsob úhrady záloh |
| Přeplatky způsob | Způsob vracení přeplatků |
| Elektronický platební styk | Zasílání faktur e-mailem |
| Datum podpisu dodavatele |  |
| Datum podpisu odběratele |  |
| Četnost zálohování  Zda je zálohován | Četnost a frekvence zálohování |
| Četnost fakturace | Četnost a období fakturace |

### relaci mezi odběrnými místy a systémem GIS;

### prezentaci vývoje spotřeby v členění nejméně město – ulice (aktuální stav a historie ode Dne Zahájení Provozování), nejméně ve struktuře: sledované období, název obce, ulice, typ spotřeby (Vodné, Stočné, Stočné z cizího zdroje), spotřeba;

## Základní požadavky pro SW pro řešení stížností

Informační Systém Stížností

Provozovatel musí zajistit, aby podsystémem ZIS byl i systém pro řešení stížností (dále jen „Informační Systém Stížností“)

### Vlastník, jakožto vlastník Vodovodů a Kanalizací bude pravidelně Provozovatelem informován o počtu a obsahu stížností Odběratelů na kvalitu či rozsah poskytování Základních Služeb a Služby Zneškodňování Odpadních Vod na Individuálním Základě, a to včetně vyřízení těchto stížností ze strany Provozovatele. Za „stížnost“ se považuje pro účely této Smlouvy také „hlášení Poruchy nebo Havárie“ a „reklamace“.

### Provozovatel zajistí informovanost Vlastníka prostřednictvím tzv. Informačního Systému Stížností, který bude obsahovat minimálně povinné údaje o všech stížnostech Odběratelů s aktualizací nejdéle 10 (slovy: deseti) pracovních dnů tak, aby bylo možno u každé stížnosti od Odběratelů či potenciálních Odběratelů zjistit tyto základní údaje:

1. kdo událost vedoucí ke stížnosti nahlásil (údaje o osobě, která stížnost podala, popřípadě kontakt na ní);
2. způsob, datum a čas přijetí stížnosti;
3. kdy k události vedoucí ke stížnosti došlo (datum);
4. kde se událost vedoucí ke stížnosti stala (adresa nálezu);
5. o jaký typ provozní události vedoucí ke stížnosti se jednalo (stručný popis události);
6. příčina vzniku události vedoucí ke stížnosti;
7. způsob řešení stížnosti;
8. kdo stížnost řeší;
9. aktuální stav řešení stížnosti;
10. závěr z vyřešení stížnosti (tj. jak byla stížnost vyřešena) a kdy (datum a čas);
11. datum oznámení závěru z řešení stížnosti dle předchozího odstavce stěžovateli a
12. konec řešení stížnosti (zákroku) a celková doba řešení stížnosti.

### Z hlediska povahy stížnosti musí Informační Systém Stížností rozlišovat nahlášení provozní události vedoucí ke stížnosti, reklamaci způsobu vyřízení stížnosti a opakované hlášení stejné události vedoucí ke stížnosti. Za správnost údajů v Infomačním Systému Stížností odpovídá Provozovatel. Údaje dle čl. 11.2.2 musí být Provozovatelem získány a zpracovány v souladu se Zákonem o Ochraně Osobních Údajů a GDPR. Provozovatel se zavazuje postupovat v souladu s tímto zákonem a GDPR; v případě, že je v souvislosti se zpracováváním osobních údajů třeba souhlasu subjektů, jejichž osobní údaje jsou Provozovatelem zpracovávány, je Provozovatel povinen zajistit souhlas těchto subjektů dle Zákona o Ochraně Osobních Údajů a GDPR tak, aby s těmito osobními údaji bylo možné nakládat pro účely Provozování a aby tyto osobní údaje bylo možné předat v plném rozsahu Vlastníkovi.

### Provozovatel je povinen zajistit pro Vlastníka licenci (podlicenci) softwarové aplikace Informačního Systému Stížností tak, aby Vlastník měl uživatelský přístup k výstupům tohoto systému.

### Provozovatel je povinen zajistit nejméně jedenkrát za kalendářní měsíc předání datové základny softwarové aplikace Informačního Systému Stížností; údaje nemusejí být v jediném datovém souboru. Veškeré údaje musejí být předány v elektronické podobě tak, aby je bylo možné převést do \*.csv souboru (ů). S takto předávanými údaji musí být předložen dokument obsahující stručný popis obsahu předaných souborů (např. s uvedením významu číselníků k polím jednotlivých tabulek, vysvětlení zkratek) tak, aby bylo možné objektivně správně data analyzovat a používat. Kromě uvedeného bude Provozovatel pravidelně zasílat Vlastníkovi písemné zprávy o stížnostech Odběratelů ve čtvrtletních intervalech jako součásti čtvrtletní zprávy o Základních Službách.

### V rámci Informačního Systému Stížností zajistí Provozovatel Vlastníkovi možnost kdykoliv nahlédnout do systému (v počtu dvou uživatelských licencí, přičemž licence jsou poskytovány na náklady Vlastníka) hlášení stížností, Poruch a Havárií a také monitorovat postup jejich vypořádání (řešení).

### V oblasti podání Stížností zajistí Provozovatel:

1. vhodný způsob písemné komunikace;
2. přiměřenou lhůtu vyřízení telefonického hovoru a zajištění příslušných odpovědí;
3. vhodnou pracovní dobu a vhodné personální obsazení pro zajištění přiměřené čekací doby v zákaznickém centru Provozovatele pro osobní návštěvy Odběratelů;
4. dodržování dohodnutých časů návštěv u Odběratelů;
5. vhodné (jiné něž písemné) způsoby podání žádostí, stížnost, hlášení Poruch, Havárií a reklamací Odběratelů, a to zejména, telefonicky, e-mailem, faxem, osobně přímo v zákaznickém centru a osobně v průběhu návštěvy Pracovníka Provozovatele u daného Odběratele; a
6. realizaci požadavků podle bodů 11.2.7 (a) až 11.2.7 (e) tohoto článku Smlouvy v souladu, rozsahu a časových termínech podle čl. 11.2.2 a 11.2.4 této Přílohy.

# Základní požadavky na využití SW pro Telemetrii - centrální dispečink

## Centrální Dispečink pro Vodovody a Kanalizace v majetku Vlastníka obsahuje technické prostředky pro telemetrické stanice, přenosové prostředky a systém softwarového vybavení dispečerských funkcionalit. Centrální Dispečink dále umožňuje zpracování a archivaci provozních dat.

## Vlastník v rámci Centrálního Dispečinku vlastní:

### Právo užívat SW produkt, na jehož základě je vystavěn Centrální Dispečink společný pro Vodovody a Kanalizace, a to na základě poskytnuté licence(í) od dodavatele tohoto SW produktu.

### Veškeré HW vybavení související s technickými prostředky telemetrických stanic, které umožňují přenos technologických, řídicích a konfiguračních dat. Vytvořená telemetrická síť se sestává z telemetrických stanic a řídících PLC monitorovaných z Centrálního Dispečinku. Telemetrická síť pokrývá vodovodní a kanalizační síť v oblast Tábor, Sezimovo Ústí a Planá na Lužnicí.

## Na Centrální Dispečink jsou přenášena data z monitoringu vodovodní sítě v rámci Vodovodů i stokové sítě v rámci Kanalizace.

## Provozovatel je povinen používat v rámci Provozování Centrální Dispečink, a to na základě počtu 12 ks licencí k jeho využívání poskytnuté Vlastníkem Provozovateli po celou dobu trvání Smlouvy.

## Pokud budou poskytnuté licence, případně podlicence k provozování Centrálního Dispečinku zatíženy pravidelnými licenčními poplatky za používání tohoto SW, včetně servisního měsíčního či ročního poplatku, budou hrazeny Provozovatelem. Provozovatel je oprávněn zahrnout tyto náklady do Ceny pro Vodné a Ceny pro Stočné. Podrobnosti k licencím, případně podlicencím jsou uvedeny v Příloze č. 3 ke Smlouvě.

## Funkcionality tohoto podsystému jsou podrobněji popsány v Příloze č. 11.6 a v Příloze č. 11.7 této Přílohy č. 11 ke Smlouvě, kterou tvoří uživatelská dokumentace k Centrálnímu Dispečinku.

# Přílohy k Příloze č. 11

Přílohy k této Příloze č. 11 Smlouvy tvoří samostatné dokumenty a to pouze v elektronické podobě ve formátu .PDF.

## Příloha č. 11.1 a) – Grafické schéma přenosu dat mezi IS Provozovatele a TIS Vlastníka

## Příloha č. 11.1 b) – Číselníky a doklady (třídy TIS) pro evidenci v IS Provozovatel pro přenos do TIS VST

## Příloha č. 11.2 – Grafické schéma přenosu dat – varianta kdy Provozovatel vlastní TIS i EMA

## Příloha č .11.3 – Grafické schéma přenosu dat – varianta kdy Provozovatel vlastní TIS ale nevlastní EMA

## Příloha č. 11.4 – Provozní (uživatelská) dokumentace TIS

## Příloha č. 11.5 – Provozní (uživatelská) dokumentace k EMA

* Uživatelská dokumentace k EMA je po přihlášení dostupná zde: <http://vyvoj.popronsystems.cz:8080/xwiki> (uživatel: guest; heslo: guestguest)

## Příloha č. 11.6 – Centrální Dispečink – Popis funkce programu a návod k obsluze vizualizace

## Příloha č. 11.7 – Centrální Dispečink – Popis funkce serverů a principy vytváření přístupů

1. Enterprise Mobile Application od společnosti Popron Systems [↑](#footnote-ref-1)
2. GPS (Global Positioning System) - vojenský polohový družicový systém [↑](#footnote-ref-2)