**PŘÍLOHA Č. 12
nedostupnost a selhání kvality**

****OBSAH****

[1 POVAHA A ÚČEL PŘÍLOHY Č. 12 2](#_Toc527710768)

[2 SELHÁNÍ PROVOZOVATELE, NEDOSTUPNOST A SELHÁNÍ KVALITY A NÁSLEDKY 2](#_Toc527710769)

[3 VYMEZENÍ NEDOSTUPNOSTI A SELHÁNÍ KVALITY 3](#_Toc527710770)

# POVAHA A ÚČEL PŘÍLOHY Č. 12 *(nedostupnost a selhání kvality)*

## Tato Příloha č. 12 *(Nedostupnost a Selhání Kvality)* ke Smlouvě stanoví základní vymezení pojmů "Selhání Provozovatele", "Nedostupnost" a "Selhání Kvality" a některé následky spojené s nastáním těchto skutečností.

# SELHÁNÍ PROVOZOVATELE, NEDOSTUPNOST A SELHÁNÍ KVALITY A NÁSLEDKY

## Za **"Selhání Provozovatele"** se považují všechny skutečnosti, které jsou níže vymezené jako Nedostupnost nebo Selhání Kvality a dále také každá jednotlivá skutečnost uvedená v čl. 2.2 až 2.6 níže, jakož i také skutečnosti, u nichž Smlouva stanoví, že se považují za Selhání Provozovatele (např. článek 17.4.3 Smlouvy).

## Za **"Selhání Provozovatele"** se považuje jakákoliv z níže uvedených skutečností

### takové prodlení Provozovatele s placením (hrazením) Nájemného Vlastníkovi, na které Vlastník Provozovatele písemně upozornil a Provozovatel ani v dodatečné lhůtě 15 (slovy: patnácti dnů) dlužné Nájemné Vlastníkovi nezaplatil (neuhradil);

### prodlení Provozovatele s placením jakékoliv jiné splatné pohledávky Vlastníka za Provozovatelem plynoucí ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní, pokud výše této pohledávky přesáhne 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) a tato pohledávka není uhrazena ani v době 15 (slovy: patnácti) dnů po upozornění Vlastníkem;

### porušení závazků Provozovatele stanovených v čl. 5.2.3 Smlouvy;

### Provozovatel oznámí, že není schopen plnit své splatné závazky nebo Provozovatel pozastaví platby svých splatných závazků;

### na Provozovatele je podán insolvenční návrh, s výjimkou návrhu, který je neodůvodněný nebo příslušný soud rozhodne, že Provozovatel je v úpadku nebo mu úpadek hrozí (tj. vydá rozhodnutí o tom, že se zjišťuje úpadek Provozovatele nebo hrozící úpadek Provozovatele), nebo ve vztahu k Provozovateli je prohlášen konkurs nebo povolena reorganizace;

### je podán návrh na zrušení Provozovatele v souladu se Závaznými Předpisy nebo je za tímto účelem svolána valná hromada Provozovatele nebo je zahájena dobrovolná nebo nedobrovolná likvidace Provozovatele v souladu se Závaznými Předpisy;

### Provozovatel porušil povinnost stanovenou v čl. 46.1 a nepředložil Vlastníkovi ve lhůtě stanovené v tomto článku novou Bankovní Záruku nebo předložená Bankovní Záruka neodpovídala požadavkům stanoveným v čl. 46.1.

### Provozovatel je v prodlení s předložením Roční Zprávy o Provozování dle Přílohy č. 5 k této Smlouvě, po dobu delší než 90 dnů;

### Provozovatel se dopustil záměrného zkreslení vstupů do monitorovacího systému, který zahrnuje monitoring dle Přílohy č. 5 k této Smlouvě a výkonové ukazatele dle čl. 21.1 této Smlouvy a Přílohy č. 4 k této Smlouvě.

## Za **"Selhání Provozovatele"** se také považuje takové porušení povinností uvedených v Části B *(Smluvní Pokuty za porušení povinností stanovených Smlouvou, včetně Příloh ke Smlouvě)* Přílohy č. 8 *(Smluvní Pokuty)* ke Smlouvě, které má za následek uložení Obecné Smluvní Pokuty a celkový součet všech smluvních pokutových bodů vzniklých za tato porušení nastalá za posledních 12 (slovy: dvanáct) kalendářních měsíců na straně Provozovatele je vyšší než 35 (slovy: třicetpět) smluvních pokutových bodů;

## Za **"Selhání Provozovatele"** se také považuje Závažné Selhání Výkaznictví (viz čl. 3.11 Části A *(Monitoring výkonu Provozovatele)* Přílohy č. 5 *(Monitoring výkonu Provozovatele)* ke Smlouvě.

## Dojde-li ke vzniku skutečnosti vymezené v této Příloze č. 12 *(Nedostupnost a Selhání Kvality)* ke Smlouvě jako Selhání Provozovatele lze ze strany Vlastníka jednostranně ukončit Smlouvu postupem dle článku 47.2 Smlouvy a/nebo uplatnit Bankovní Záruku;

## Za **"Selhání Provozovatele"** se považuje situace, kdy bylo Provozovateli uloženo Vlastníkem vlivem neplnění výkonových ukazatelů v součtu více jak 114 (slovy: sto čtrnáct) smluvních pokutových bodů jako Výkonové Smluvní Pokuty, přičemž skutečnosti vedoucí k uložení těchto smluvních pokutových bodů nastaly za poslední 3 (slovy: tři) kalendářní roky, viz Část A (Základní pravidla Smluvních Pokut) Přílohy č. 8 (*Smluvní Pokuty)* ke Smlouvě.

# VYMEZENÍ NEDOSTUPNOSTI A SELHÁNÍ KVALITY

## Nedostupnost

### **"Nedostupností"** během Provozování Vodovodů a Kanalizací se rozumí situace, kdy daná služba zahrnutá do Provozování Vodovodů a Kanalizací je Nedostupná pro Odběratele v důsledku přerušení dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod;

### Nedostupností není samotné přerušení dodávky nebo odvádění pitné vody, pokud je způsobeno:

1. v případě Živelní Pohromy, při Havárii Vodovodu či Kanalizace, vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení majetku a zdraví obyvatelstva;
2. při provádění plánovaných Oprav, plánovaných udržovacích a plánovaných revizních pracích dle Ročního Plánu Údržby;
3. z důvodu, že zařízení Odběratele nevyhovuje technickým požadavkům, a to do té míry, že může být ohrožena jakost dodávané vody, která může ohrozit zdraví a bezpečnost osob nebo způsobit škodu na majetku;
4. tím, že Odběratel neumožnil přístup k Vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace dle podmínek smlouvy uzavřené dle ustanovení § 8 odst. 6 ZoVaK;
5. v případě zjištění neoprávněného napojení na Vodovod nebo Kanalizaci;
6. neodstraněním technické závady na zařízení Odběratelem, kterou identifikoval Provozovatel ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 (slovy: tři) dny;
7. při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
8. v případě prodlení Odběratele s platbou dle sjednaného způsobu úhrady Vodného nebo Stočného po dobu delší než 30 (slovy: třicet) dnů,

a pokud jsou provedeny Provozovatelem následující kroky:

1. při provádění plánovaných Oprav, udržovacích a revizních pracích, dále při Živelní Pohromě, při Havárii Vodovodu či Kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení lidí a majetku je Provozovatel povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek, a to dle článku 3.1.3 níže;

### dle ustanovení § 9 odst. 9 ZoVaK je Provozovatel povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod ve výše uvedených případech a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod a to nejpozději do 32 (slovy: třiceti dvou) hodin, v odůvodněných a výjimečných případech do 80 (slovy: osmdesáti) hodin. Ve vybraných případech pak ve lhůtách uvedených v části B *(Základní výkonové ukazatele)* Přílohy č. 4 *(Výkonové ukazatele)* této Smlouvy

### Obecně platí, že nejprve je Provozovatel povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou (podle stupně priority od nejvyšší k nejnižší):

1. lůžkových zdravotnických zařízení;
2. výrob přímo závislých na dodávce vody;
3. do vlastních akumulací Odběratelů;
4. obyvatel dle hustoty zalidnění;
5. do rozmístěných odpovídajících nádrží s označením "Pitná voda".

### Za Nedostupnost se považuje dále situace, kdy Provozovatel ztratí schopnost dodávat pitnou vodu a/nebo odvádět odpadní vody (Služba Dodávky Pitné Vody a/nebo Služba Odvádění a Čistění Odpadních Vod), ať z důvodu odebrání licence na Provozování Vodovodů a Kanalizací nebo z důvodů vyhlášení konkurzu nebo z důvodů trvalé platební neschopnosti (a s tím souvisejících přerušení dodávek některých nezbytných náležitostí pro Provozování Vodovodů a Kanalizací, např. elektrická energie, chemikálie, externí servisní služby, apod.).

### Dále se za Nedostupnost považuje takové přerušení Provozování Vodovodů a/nebo Kanalizací (Služba Dodávky Pitné Vody a/nebo Služba Odvádění a Čistění Odpadních Vod) na straně Provozovatele tím, že orgán veřejné správy vydá rozhodnutí o povinnosti k Veřejné Službě pro jiného provozovatele.

### Dále se za Nedostupnost považuje přerušení Provozování Vodovodů a/nebo Kanalizací (Služba Dodávky Pitné Vody a/nebo Služba Odvádění a Čistění Odpadních Vod) tak, že:

1. není zabezpečena dodávka pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, a to nejméně v rozsahu pro 100 (slovy: sto) přípojek po dobu nepřetržitě nejméně 32 (slovy: třicet dva) hodin a Provozovatel neobnoví Provozování Vodovodů a/nebo Kanalizací (Služba Dodávky Pitné Vody a/nebo Služba Odvádění a Čistění Odpadních Vod) ani do dalších 12 (slovy: dvanácti) hodin na výzvu Vlastníka a/nebo u Významných Odběratelů není zabezpečena dodávka pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, a to nejméně po dobu (pokud není v Závazných Předpisech a Provozních Dokumentech stanoveno jinak) nepřetržitě nejméně 12 (slovy: dvanácti) hodin a Provozovatel neobnoví Provozování Vodovodů a/nebo Kanalizací (Služba Dodávky Pitné Vody a/nebo Služba Odvádění a Čistění Odpadních Vod) ani do dalších 4 (slovy: čtyř) hodin na výzvu Vlastníka a současně
2. v situaci, kdy není zabezpečena dodávka pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, Provozovatel nezajistí náhradní zásobování pitnou vodou, a to ani do 12 (slovy: dvanácti) hodin od přerušení Služby Dodávky Pitné Vody, přičemž za minimální rozsah náhradního zásobování se považuje pro první 2 (slovy: dva) dny 5 (slovy: pět) litrů na osobu a den, pro třetí a další dny 10 (slovy: deset) litrů na osobu a den (tyto hodnoty reprezentují tzv. krizové zásobování viz Metodický pokyn č.j. 74020/2016-MZE-15000 ze dne 22. prosince 2016; tento minimální rozsah a časové lhůty náhradního zásobování pitnou vodou je závazný, pokud není v Provozních Dokumentech nebo v Závazných Předpisech stanoveno jinak a to zejména pro Významné Odběratele.

## Selhání kvality

Selháním Kvality v souvislosti s konkrétní Základní Službou se rozumí selhání Provozovatele v poskytování takové Základní Služby v rozsahu či kvalitě dále stanovené níže.

### Služba Dodávky Pitné Vody

Provozovatel selhal při plnění svých povinností v jednom z těchto ukazatelů:

1. Jakost pitné vody - došlo k překročení mezní hodnoty (MH), nejvyšší mezní hodnoty (NMH) v ukazatelích, které mohou ohrozit zdraví člověka a Provozovatel nezajistí do 30 (slovy: třiceti) dnů souhlas příslušného veřejnoprávního orgánu pro tento stav (např. dočasnou výjimku pro kvalitu pitné vody) nebo Provozovatel neupozornil Vlastníka (včetně návrhu na řešení) na riziko vzniku tohoto stavu a to nejméně 90 (slovy: devadesát) dnů před skutečným vznikem překročení limitů.
2. Tlak vody v distribučním systému u koncových uživatelů (Odběratelů) nedosahoval minimální povolenou hodnotu, či překračoval maximální povolenou hodnotu dle Provozních Dokumentů či Závazných Předpisů, což mělo za následek poškození věcí, zařízení, strojů, budov včetně obvyklého vybavení bytů u Odběratelů a způsobilo škodu více než 500 tis. Kč (slovy: pětset tisíc korun českých) v souhrnu za všechny poškozené. Totéž platí v případě vzniku škody u některého z Významných Odběratelů a výše škody je více než 50 tis. Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) v souhrnu za všechny škody vzniklé u Významných Odběratelů.

### Služba Odvádění a Čištění Odpadních Vod

Provozovatel selhal při plnění svých povinností v jednom z těchto ukazatelů:

1. Kvalita vypouštěné vyčištěné odpadní vody – došlo-li k překročení MH v ukazatelích přímo ohrožujících zdraví člověka, a to po dobu nejméně 3 (slovy: tři) dny nepřetržitě;
2. Neprůtočnost Kanalizace - došlo k zaplavení sklepních prostorů objektů či terénu z důvodu neprůtočnosti Kanalizace v nepřiměřeném rozsahu přímo ohrožujícím zdraví člověka a to nejméně v rozsahu 10 (slovy: deseti) kanalizačních přípojek;

### Služba Nakládání s Běžnými Odpady

Provozovatel nepostupuje při nakládání s běžnými Odpady v souladu se Závaznými Předpisy, a nezajistil tak bezpečné nakládání s těmito Odpady a přímo ohrozil zdraví člověka nebo životní prostředí.

### Služba Údržby a Oprav

1. Provozovatel nesplňuje činnosti dle schváleného Ročního Plánu Údržby, a to zejména dle požadavků na minimální Údržbu dle Přílohy č. 11 *(Požadavky na SW Provozovatele v rámci zajištění Provozování)* ke Smlouvě v nepřiměřeném rozsahu a čase, tj. celkové plnění minimálního rozsahu Údržby je nižší jak 90% (slovy: devadesát procent) za 12 (slovy: dvanáct) po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebo je některá z dílčích položek minimální Údržby splněna za 6 (slovy: šest) kalendářních měsíců na méně jak 30% (slovy: třicet procent) z ročního objemu nebo je některá z dílčích položek minimální Údržby splněna za 12 (slovy: dvanáct) kalendářních měsíců na méně jak 80% (slovy: osmdesát procent) z ročního objemu;
2. Provozovatel nezajistil Opravu vodovodní nebo kanalizační přípojky na veřejném prostranství ani ve lhůtě 15 (slovy: patnácti) kalendářních dnů a neučinil tak ani za dalších 10 (slovy: deset) kalendářních dnů na písemnou výzvu Vlastníka.

### Služba Servisu Odběratelům

Služba zákaznického servisu a/nebo call centra a/nebo střediska pro osobní komunikaci a jednání a/nebo popř. další služby pro Odběratele a potenciální zákazníky není dostupná veřejnosti po dobu více jak 10 (slovy: deseti) pracovních dnů (jedná se o souvislou dobu pracovních dní "přerušenou" pouze dny, které se za pracovní nepovažují).

### Selhání Kvality s ohledem na testy při předání Vodovodu a Kanalizace zpět

Za "Selhání Kvality" se považuje v kontextu Přílohy č. 6 *(Podrobnější pravidla předávání a převzetí majetku smluvními stranami)* ke Smlouvě některá z níže uvedených situací:

1. Provozovatel předal návrh na hodnocení jednotlivých dílčích testů stavu Vodovodů a Kanalizací více než 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů po termínu stanoveném dle Smlouvy nebo vůbec jej nepředal;
2. Provozovatel předal návrh na hodnocení jednotlivých dílčích testů stavu Vodovodů a Kanalizací, který není obsahově shodný s principy stanovenými Vlastníkem a touto Smlouvou, zejména neobsahuje vymezení úrovně funkčnosti v rozsahu nejméně 1 (slovy: jeden) až 3 (slovy: tři) a nejvíce v rozsahu 1 (slovy: jeden) až 10 (slovy: deset), konkrétní popis charakterizující stav konkrétních Vodovodů a/nebo Kanalizací s ohledem na povahu dílčího testu a povahu testované části Vodovodů a/nebo Kanalizací, přiměřený počet (v rozmezí dva až pět) měřitelných či hodnotitelných veličin včetně stručného popisu způsobu měření či vyhodnocení;
3. Provozovatel předal návrh na hodnocení jednotlivých dílčích testů stavu Vodovodů a Kanalizací, který neobsahuje popis všech dílčích testů Vodovodů a Kanalizací stanovených Vlastníkem.