

## **Příloha č. 4**

### **Stanovení úrovně poskytování plnění a sankcí za nedodržování výkonových ukazatelů**

#### **VÝKONOVÉ UKAZATELE PROVOZOVÁNÍ A JEJICH MONITORING**

Za účelem zajištění kvality služeb dodávaných Provozovatelem při provozování vodovodu a kanalizace dle Smlouvy a sledování této kvality služeb sjednávají účastníci Smlouvy následující systém výkonových parametrů, jejich sledování a vyhodnocování, jakož i sankce za nedosažení sjednaných úrovní těchto ukazatelů nebo překročení limitních hodnot těchto ukazatelů.

Provozovatel je povinen průběžně po dobu plnění této Smlouvy zajistit shromažďování dat obsahujících informace potřebné pro sledování výkonových ukazatelů a jejich vyhodnocování, tato data náležitě spravovat a uchovávat tak, aby mohla být relevantním podkladem pro vyhodnocení míry plnění těchto ukazatelů.

V případě, že se Provozovatel dopustí záměrné manipulace s daty sloužícími jako podklad pro vyhodnocení plnění výkonových ukazatelů, nebo se dopustí záměrného nesprávného způsobu získávání těchto dat, je Zadavatel oprávněn požadovat po Provozovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: stotisíc korun českých). Provozovatel je povinen předložit Zadavateli zprávu za celý sledovaný kalendářní rok s informacemi o plnění všech sjednaných výkonových ukazatelů. Zadavatel je oprávněn vyžádat si od provozovatele informace o plnění sjednaných výkonových ukazatelů i za období prvních 6 měsíců sledovaného kalendářního roku a to buď všech, nebo pouze některých, a ověřit správnost těchto údajů v souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích.

Účastníci Smlouvy se dohodli, že pro účely této Smlouvy mezi sebou sjednávají 3 kategorie ukazatelů, a to kategorií :

#### **I. Informativní výkonové ukazatele:**

Tyto ukazatele slouží Zadavateli jako podklad pro sledování, úpravu nebo nastavení základních charakteristik služby zajišťované Provozovatelem dle Smlouvy a jsou prostředkem k zajištění veřejné kontroly Provozovatele.

#### **II. Legislativní výkonové ukazatele:**

Plnění těchto ukazatelů je požadováno na základě platné legislativy. Sledování těchto ukazatelů zaručuje plnou informovanost Zadavatele v situaci, kdy Provozovatel v přenesené působnosti plní legislativní povinnosti Zadavatele, jakožto vlastníka vodohospodářské infrastruktury.

#### **III. Smluvní výkonové ukazatele:**

Nastavují vybrané provozní ukazatele a klíčové zákaznické služby a podléhají případným sankcím při nedosažení požadované úrovně.

### **I. Informativní výkonové ukazatele**

#### **I.1. Pitná voda / Stupeň připojení**

Prostřednictvím tohoto ukazatele je vlastník informován o využívání vodovodu pro veřejnou potřebu trvale bydlícími obyvateli ve městě Písku, vyjádřeno v procentech.

Stupeň připojení (%) =  $P_{\text{vod}} / P_{\text{ob}} \times 100$

$P_{\text{vod}}$  : Počet trvale bydlících obyvatel připojených na vodovod k referenčnímu datu

$P_{\text{byd}}$  : Celkový počet trvale bydlících obyvatel k referenčnímu datu

#### **I.2. Pitná voda/ Poruchy vodovodních řadů**

Prostřednictvím tohoto ukazatele je vlastník informován o stupni poruchovosti vodovodu pro veřejnou potřebu, vyjádřeno počtem poruch na 100 km vodovodních řadů za období kalendářního roku.

Poruchy vodovodních řadů ( počet poruch/100 km/rok) = PP vod / D vod x 100

PP vod : Počet poruch vodovodních řadů během hodnoceného období

D vod : Celková délka vodovodních řadů k referenčnímu datu ( km)

### **I.3. Odpadní voda / Stupeň připojení**

Prostřednictvím tohoto ukazatele je vlastník informován o využívání kanalizace pro veřejnou potřebu trvale bydlícími obyvateli ve městě Písku, vyjádřeno v procentech.

Stupeň připojení ( %) = P kan / P ob x 100

P kan : Počet trvale bydlících obyvatel připojených na kanalizaci k referenčnímu datu

P byd : Celkový počet trvale bydlících obyvatel k referenčnímu datu

### **I.4. Odpadní voda/ Míra infiltrace**

Tento ukazatel vyjadřuje míru infiltrace odpadních vod balastními vodami vnikajícími do kanalizace, vyjádřeno v procentech,

Míra infiltrace ( %) = V vyp – V fakt / V vyp x 100

V vyp : Celkový objem odpadních vod čištěných na ČOV za hodnocené období ( m3)

V fakt : Objem fakturované odpadní vody včetně zpoplatněné vody srážkové za hodnocené období ( m3)

### **I.5. Bezpečnost práce / Úrazovost**

Tento ukazatel informuje vlastníka o vývoji úrazovosti a úrovni bezpečnosti práce při provozování vodovodů a kanalizací provozovatelem, vyjádřeno počtem úrazů na 100 zaměstnanců provozovatele za kalendářní rok.

Úrazovost ( počet/ 100 zaměstnanců/rok) = PÚ / PZ x 100

PÚ : Počet všech pracovních úrazů zaměstnanců provozovatele s pracovní neschopností více než 3 kalendářní dny zjištěných ve společnosti provozovatele za kalendářní rok

PZ : Počet všech zaměstnanců provozovatele na plný pracovní úvazek k referenčnímu datu

### **I.6. Náklady/ Jednotkové náklady čištění odpadní vody**

Tento ukazatel informuje vlastníka o jednotkových nákladech na čištění 1m3 odpadních vod na ČOV Písek a jejich vývoji.

Jednotkové náklady čištění odpadní vody ( Kč/ m3) = NČOV / OV

NČOV : Náklady na čištění odpadních vod na čistírně odpadních vod ( Kč) za referenční období

OV : Objem vyčištěné odpadní vody na čistírně odpadních vod za referenční období ( m3)

### **I.7. Vodojemy / Kapacita vodojemů**

Tento ukazatel informuje vlastníka o celkové kapacitě vodojemů na upravenou pitnou vodu, které jsou součástí vodovodu pro veřejnou potřebu ve městě Písek.

Kapacita vodojemů ( m<sup>3</sup>) = VVod

Vvod : kapacita vodojemů na upravenou vodu ( m<sup>3</sup>) , které jsou součástí vodovodu pro veřejnou potřebu vlastníka, k referenčnímu datu

## **II. Legislativní výkonové ukazatele**

### **II.1. Odpadní voda /Legislativní shoda**

Tento ukazatel vyjadřuje kvalitu provozování kanalizace vlastníka, tj. úroveň dodržování limitů jakosti vyčištěných a vypouštěných odpadních vod dle platných vodoprávních povolení pro vypouštění odpadních vod, vyjádřeno v procentech za hodnocené období

Legislativní shoda ( %/ rok) =  $POV_{vyh} / POV_{celk} \times 100$

POV vyh : Počet vzorků vypouštěné odpadní vody za hodnocené období na všech ČOV ze smlouvy , u nichž jsou dodrženy limity jakosti dle platného vodoprávního povolení

POV celk : Počet všech vzorků vypouštěné odpadní vody na všech ČOV ze smlouvy za hodnocené období

Do komentáře k ukazateli se uvede povolený počet překročení jakostních limitů vypouštěné odpadní vody dle platné legislativy.

**Za každé překročení nad povolený počet přísluší Zadavateli Kredit 5x Jednotková sankce/ za každé započaté 1% pod 100% hranici.**

### **II.2. Odpadní voda / Počet testů kvality**

Tímto ukazatelem informuje provozovatel vlastníka o dodržování, popř. i překračování požadovaného počtu vzorků vypouštěných odpadních vod dle platných obecně závazných právních předpisů, vyjádřeno v procentech.

Počet testů kvality ( %) =  $POV_{celk} / POV_{leg} \times 100$

POV celk : Počet všech vzorků vypouštěné odpadní vody na všech ČOV ze smlouvy za hodnocené období

POV leg : Počet vzorků vypouštěné odpadní vody za hodnocené období na všech ČOV ze smlouvy vyžadovaných dle platné legislativy

**Za nedodržení počtu legislativně vyžadovaných vzorků se stanovuje Kredit 5x Jednotková sankce/ za každé započaté 1% pod 100% hranici.**

### **II.3. Pitná voda /Kvalita dodávané vody**

Tento ukazatel vyjadřuje kvalitu provozování vodovodu vlastníka, tj. úroveň dodržování limitů jakosti pitné vody dle platných obecně závazných právních předpisů, vyjádřeno v procentech za hodnocené období

Legislativní shoda ( %/ rok) =  $PPV_{vyh} / PPV_{celk} \times 100$

PPV vyh : Počet vzorků dodávané pitné vody ze smlouvy za hodnocené období , u nichž jsou dodrženy NHM ukazatelů jakosti dle platné legislativy

PPV celk : Počet všech vzorků dodávané pitné vody ze smlouvy za hodnocené období

**Za nedodržení počtu legislativně vyžadovaných vzorků se stanovuje Kredit 5x Jednotková sankce/ za každých započatých 5% pod 100% hranici.**

### **II.4. Pitná voda / Počet testů kvality**

Tímto ukazatelem informuje provozovatel vlastníka o dodržování, popř. i překračování požadovaného počtu vzorků dodávané pitné vody dle platných obecně závazných právních předpisů, vyjádřeno v procentech.

Počet testů kvality (%) =  $PPV_{\text{celk}} / PPV_{\text{leg}} \times 100$

PPV celk : Počet všech vzorků dodávané pitné vody ze smlouvy za hodnocené období

PVZ leg : Počet vzorků dodávané pitné vody ze smlouvy za hodnocené období vyžadovaných dle platné legislativy

**Za nedodržení počtu legislativně vyžadovaných vzorků se stanovuje Kredit 5x Jednotková sankce/ za každé započaté 1% pod 100% hranici.**

### **III. Smluvní výkonové ukazatele**

#### **III.1. Počet stížností**

Počet stížností ( Počet/1000 odběratelů/rok) =  $S_{\text{celk}} / P_{\text{ob}} \times 1000$

S celk : Celkový počet stížností souvisejících s provozováním vodovodu a kanalizace během hodnoceného období, pro hodnocení se použijí pouze oprávněné stížnosti.

P ob : Počet obyvatel připojených na vodovod nebo kanalizaci k referenčnímu datu

Plnění ukazatele III.1. bude sledováno a reportováno vlastníkovi po dobu 2 let od účinnosti smlouvy. Po uplynutí tohoto úvodního monitorovacího období bude mezi účastníky smlouvy stav a vývoj těchto ukazatelů vyhodnocen a dodatkem smlouvy nastaveny limitní hodnoty těchto ukazatelů **a Kredit pro případ porušení dojednaného parametru.** .

#### **III.2. Vyřizování stížností**

Tento ukazatel motivuje provozovatele k operativnímu a rychlému vyřizování stížností odběratelů připojených na vodovod a kanalizaci a jeho zkvalitňování, vyjádřeno v procentech.

Vyřizování stížností (%) =  $S_{\text{vyr}} / S_{\text{celk}} \times 100$

S vyr : Počet vyřízených písemných stížností souvisejících s provozováním vodovodu a kanalizace během hodnoceného období ve lhůtě 30 dní

S celk : Celkový počet písemných stížností souvisejících s provozováním vodovodu a kanalizace během hodnoceného období

Limitní ( minimální) hodnota ukazatele je 95 %. Při dosažení limitní hodnoty po dobu dvou po sobě jdoucích roků se limitní hodnota zvyšuje o 1 % na maximální hodnotu 99 %.

**Za porušení tohoto výkonového ukazatele se sjednává Kredit 1x Jednotková sankce/za každých započatých 5 stížností jejichž včasného vyřízení nebylo limitu dosaženo.**

#### **III.3 Měření dodávek vody na přípojkách**

Tento ukazatel motivuje provozovatele k maximálnímu osazování vodoměrů na vodovodních přípojkách a ke snižování neměřených dodávek pitné vody odběratelům, vyjádřeno v procentech.

Měření dodávky vody na přípojkách (%) =  $PP_{\text{měř}} / PP_{\text{celk}} \times 100$

PP měř : Počet měřených přípojek(osazených měřidlem) k referenčnímu datu  
PP celk : Celkový počet přípojek k referenčnímu datu

Limitní ( minimální) hodnota ukazatele je 95 %.Při dosažení limitní hodnoty se pro následující období zvyšuje limitní hodnota o 0,5 % na maximální hodnotu 99 %.

**Při nedodržení limitu hodnoty přísluší Zadavateli Kredit 10x Jednotková sankce/ročně.**

### **III.4 Opravy poruch vodovodů a kanalizací a odstraňování havárií**

Smluvní strany se dohodly na tom, že za prokazatelný způsob seznámení Zadavatele Provozovatelem s větším rozsahem havárie nebo poruchy, se považuje nahlášení této události Městské policii Písek, č. tel. xxx. Městská policie je seznámena se všemi ustanoveními vyplývajícími z uzavřené Smlouvy. Službu konající strážník zapíše do služební knihy místo poruchy, čas ohlášení poruchy a čas zahájení práce na odstranění poruchy. Odpovědnou osobou ze strany Zadavatele je kterýkoliv ze službu konajících strážníků.

Současně má Zadavatel možnost určit i jiný způsob prokazatelného seznámení.

Lhůty k provádění oprav a odstraňování poruch a havárií vodovodu a kanalizace jsou následující:

#### **1) Lhůty k odstraňování havárií a poruch:**

Lhůty k provádění oprav a odstraňování havárií veřejného vodovodu a kanalizace města Písku jsou stanoveny takto:

Zahájení prací na opravách a odstranění havárií a poruch Provozovatelem:

Provozovatel je povinen:

- a) Uzavřít vzniklou poruchu na vodovodním řadu neprodleně po ohlášení poruchy nebo havárie, za neprodlené uzavření se pro tento účel považuje uzavření do 90-ti minut od nahlášení a zjištění poruchy.
- b) Zahájit neprodleně opravu poruchy nebo prací na odstranění havárie, které bezprostředně ovlivňují zásobování obyvatelstva a organizací mimo individuálních přípojek. Za neprodlené zahájení opravy včetně souvisejících prací na odstranění havárie se považuje zahájení do 2 hodin od nahlášení poruchy.
- c) Dokončit práce na obnovení dodávky vody, resp. odstranění následků havárie uvedených ad. b) do 12-ti hodin od zahájení opravy nebo započetí prací. Je-li rozsah prací podle předběžného zjištění Provozovatele takový, že výše uvedená lhůta objektivně nepostačuje, seznámí Provozovatel starostu nebo určeného pracovníka Zadavatele se situací a dohodnou se na závazném prodloužení lhůty, při dodržení prodloužené lhůty nemá Provozovatel povinnost platit sankci z prodlení. Potřeba prodloužení lhůty musí být zástupci pronajímatele oznámena do 10-ti hodin od vzniku poruchy či havárie.
- d) V případě přerušení dodávky pitné vody (mimo přerušení pouze v individuálních přípojkách) zajistí Provozovatel náhradní zdroj pitné vody do 3 hodin po oznámení přerušení, toto není povinen učinit, jestliže je teplota pod bodem 0 °C.
- e) Na případy vzniku poruchy na vodovodním či kanalizačním řadu, kterou zavíní třetí osoba se body a) – c) této přílohy nevztahují. O způsobu jejího odstranění a potřebných lhůtách se zástupce Provozovatele dohodne individuálně se zástupcem Zadavatele. I v těchto případech však platí se k dohodnutým lhůtám vztahují ustanovení o sankcích dle této přílohy Smlouvy.

#### **2) Sankce placené Provozovatelem za nedodržení lhůt pro opravu a odstranění havárie:**

- I. Prodloužení s opravou a odstraněním havárie.

- a) Za každou i započatou hodinu prodlení se splněním povinnosti podle přílohy bodů a) – c) předchozího odst. 1) se sjednává Kredit 0,5x Jednotková sankce.
- b) Za každou i jen započatou hodinu prodlení se splněním povinnosti podle bodu d) předchozího odst. 1) se sjednává Kredit 0,25x Jednotková sankce.

II. Náhrada škody při výpadku v dodávce vody.

Pokud dojde k výpadku v dodávce vody, Provozovatel projedná výši uplatňované vzniklé škody s poškozenou stranou, a dohodnou se na její náhradě ve shodě s obecně závaznými předpisy. Pokud nedojde k oboustranné shodě, určí obě strany pro tyto případy rozhodce.

III. Příjem z pokut.

Pokuty zaplacené nájemcem na účet pronajímatele dle bodu I. této smlouvy jsou zvláštním příjmem kapitoly životního prostředí rozpočtu pronajímatele a musí být účelově vynaloženy na zlepšení životního prostředí v obci.

**III.5 Voda nefakturované**

Rozdíl mezi vodou dodávanou do sítě a vodou fakturovanou, jde především o odkanalizování vodovodní sítě, ztráty z důvodu havárie, odcizenou vodu apod. Limitní hodnota vody nefakturované nesmí přesáhnout 20 % vody dodané do sítě v r. 2009.

**Za porušení tohoto výkonového kritéria přísluší Zadavateli Kredit 20x Jednotková sankce/ročně.**