

## PŘÍLOHA 6.1.b. SMLOUVY

### UKAZATELE PRO SLEDOVÁNÍ POSKYTOVANÝCH VODOHOSPODÁŘSKÝCH SLUŽEB

SMLUVNÍ STRANY:

**Statutární město Brno**

se sídlem Dominikánské náměstí 1, 601 67 Brno, Česká republika, IČO 44992785, zastoupené RNDr. Petrem Duchoněm, primátorem statutárního města Brna ("Město");

a

**Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.**

se sídlem Hybešova 254/16, 657 33 Brno, Česká republika, IČO 46347275, zastoupené Ing. Miroslavem Nováčkem, předsedou představenstva, subjekt zapsaný u obchodního rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 783 („BVK“).

Smluvní strany se dohodly, že kvalita poskytovaných vodohospodářských služeb bude sledována podle ukazatelů uvedených v této příloze.

Ukazatele kvality služeb budou pravidelně kontrolovány a revidovány.

Plnění jednotlivých ukazatelů bude předkládáno formou zpráv na vyžádání zástupců Města

Ukazatel U4 bude zaveden a sledován po úplné implementaci modulu dispečink Geografického informačního systému ve společnosti.

Popis jednotlivých ukazatelů :

**U1 Zabezpečení dodávky vody do Oblastí poskytování Vodohospodářských služeb**

Společnost BVK zajistí spolehlivý provoz zdrojů vody, ochranu kvality a množství vody ve zdrojích a ekonomické využívání zdrojů vody s ohledem na aktuální spotřeby vody v zásobované oblasti.

Společnost BVK zajistí dostatečné množství vody do zásobované oblasti podle dostupné kapacity zdrojů a zařízení na její jímání, úpravu a distribuci.

BVK zajistí dodávku vody z veřejného vodovodu pro vnější požární účely v tomto rozsahu :

- Ze stávajících požárních hydrantů na veřejném vodovodu zajistí dodávku vody pro požární účely v množství a tlaku, odpovídajícím kapacitním možnostem vodovodních zařízení a tlakovým poměrům na stávající vodovodní síti.
- Z požárních hydrantů I. a II stupně požární důležitosti. bude BVK garantovat možnost odběru vody pro požární účely přednostně.
- Požární hydranty I. a II stupně požární důležitosti je BVK povinno pravidelně, 2 x ročně kontrolovat a přezkušovat tak, aby byly kdykoliv použitelné pro zásah hasičů, kontrola a údržba ostatních hydrantů bude prováděna v rozsahu obvyklém pro běžné vodovodní armatury podle Provozního řádu vodovodního systému města Brna.
- Požární hydranty I. a II stupně požární důležitosti jsou stanoveny BVK a projednány s Hasičským záchranným sborem Jihomoravského kraje. Seznam požárních hydrantů I. a II. stupně požární

důležitosti je veden u BVK, kde jsou zaznamenávány údaje o prováděné údržbě a HZS Jihomoravského kraje má k dispozici data z GIS o umístění těchto hydrantů.

- Nově budované nebo rekonstruované vodovodní řady nebudou sloužit pro vnější požární zabezpečení okolní zástavby jen v odůvodněných případech (např. z důvodu menšího profilu řady pro zajištění kvality vody nebo tam, kde je požární voda již zjištěna odjinud – z jiného řady apod.). O tom bude vždy pro každý konkrétní případ rozhodnuto při vodoprávním projednání stavby.

Pro účely sledování tohoto ukazatele se výchozí kapacity zdrojů vody pro vodárenské účely stanoví takto:

#### a) současné zdroje

- |  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| • I. březovský vodovod                   | podzemní voda povolený odběr  | 300 l/s            |
| • II. březovský vodovod                  | podzemní voda průměrný povol. odběr<br>( v době zvýšení vydatnosti prameniště až do výše kapacity přivaděče ) | 780 l/s            |
| • Úpravna vody Pisárky (povrchová voda ) |   |                    |
| max. krátkodobý výkon                    |   | 670 l/s            |
| max. trvalý výkon                        |   | 600 l/s            |
| vodoprávně povolený odběr ze Svratky     |   | 700 l/s            |
| • Úpravna vody Švařec                    |   | 1150 l/s           |
| • Chochola                               | studna  | 0,35 l/s           |
| • Jelenice                               | úprava povrchové vody   | 0,5 l/s            |
| • odběr z Adamova                        | povolený odběr průměrný<br>maximum  | 5,0 l/s<br>6,6 l/s |

## U2 Kvalita pitné vody

BVK zajistí, aby kvalita dodávané pitné vody vyhovovala vyhl. 376/2000 Sb. případně aktuálně platných norem a předpisů pro pitnou vodu v ČR.

BVK zajistí kontrolu kvality vody v celém vodovodním systému akreditovanou laboratoří v rozsahu a četnosti podle vyhl. 376/2000 Sb., stanovené Hygienikem města Brna dle zákona č.258/2000Sb.

Město zajistí nezávislou kontrolu kvality vody ve vodovodním systému prostřednictvím Hygienika města Brna.

Počet nevyhovujících kontrolních vzorků, odebraných Hygienikem města Brna nesmí být vyšší než 10 nevyhovujících vzorků za tři měsíce. Vychází se přitom z četnosti, že bylo odebráno a kontrolováno 120 kontrolních odběrů za období tři měsíce.

Při zjištění jakýchkoliv odchylek v kvalitě vody zabezpečí BVK neprodleně provedení adekvátních opatření tak, aby nemohlo dojít k ohrožení zdraví odběratelů nebo vzniku škod.

## U3 Tlak vody a nedostatečná dodávka vody

BVK zajistí, aby za normálního provozu byla dodávka vody plynulá a tlakové poměry v síti byly pro danou zástavbu pokud možno optimální, s přihlédnutím ke konfiguraci terénu a výškové poloze

stávajících vodojemů. Minimální hydrodynamický tlak v rozvodné síti neklesne pod 0,25 MPa, při zástavbě do dvou nadzemních podlaží pod 0,15 MPa.

Dodávka a tlak vody může být omezena nebo přerušena v případech vymezených obecně platnými předpisy (zák. 274/2001 Sb.). Maximální hydrodynamický tlak v nových částech vodovodní sítě nebude překračovat 0,7MPa. (dle ČSN 755401).

Město umožní BVK budování míst pro měření průtoků a tlaku vody. Systém měřicích míst umožní zaznamenávat tyto základní provozní parametry v síti. Dohled vlastníka bude dohlížet na to, že voda je dodávána v odpovídajícím tlaku v každém tlakové pásmu. Provozní tlaky budou monitorovány, zaznamenávány a kontrolovány.

#### **U4 Přerušení dodávek**

BVK bude evidovat případy, při kterých je přerušena dodávka vody po více jak 12 hodin. Tyto případy musí být zaznamenávány, včetně důvodu přerušení dodávky a musí být rozčleněny do následujících kategorií:

- neplánované a nevyhlášené přerušení dodávek ( např. poruchy, havárie)
- neplánované a nevyhlášené přerušení dodávek způsobených třetí stranou (např. způsobené poruchy na vodovodní síti, přerušení dodávek elektrické energie do čerpacích stanic apod.)
- plánované a vyhlášené přerušení dodávek z důvodů na straně BVK (plánované opravy, údržba, obnova sítě, čištění potrubí, provádění vystýlek potrubí a pod.)
- plánované přerušení dodávky vody z důvodu činnosti třetí strany včetně plánovaného přerušení dodávky elektrické energie (např.vyvolané přeložky vodovodu, propoje na novou síť, opravy a údržby elektrického zařízení )

#### **U5 Měrné ztráty sítě**

BVK bude plánovitou činností snižovat ztráty vody v distribučním systému. Ztráty vody jsou pro účely této smlouvy vyjádřeny následujícími způsoby :

##### **1. objemově [ m<sup>3</sup> ]**

Tento ukazatel je vypočten následujícím způsobem :

objem vody vyrobené  
plus objem vody převzaté  
mínus objem vody předané  
mínus objem vody fakturované  
mínus objem vody pro vlastní potřebu

##### **2. procentuelně [ % ]**

Tento ukazatel je stanoven jako ztrát vody k vodě vyrobené + voda převzatá – voda předaná voda k realizaci

##### **3. měrné ztráty [ m<sup>3</sup>/rok na km přepočtené délky ]**

Tento ukazatel je stanoven jako objem vody v m<sup>3</sup>/rok na 1km přepočtené délky vodovodního řádu (bez přípojek ) na srovnávací profil DN 150.

Pozn.

V případě, že bude zavedena celostátní jednotná metodika stanovování ztrát vody v síti, bude stanovování tohoto ukazatele upraveno podle této metodiky.

#### **U 6 Nové vodovodní přípojky**

Tento ukazatel vystihuje odpovídající kvalitu, rychlost a účinnost zřizování nových vodovodních a kanalizačních přípojek zajišťovaných společnostmi.

BVK je povinna na žádost svých zákazníků zabezpečit vodovodní nebo kanalizační přípojku všude tam, kde to místní podmínky umožní.

BVK navrhne a Město schválí standardní postup pro zřizování přípojek včetně :

- standardní žádost pro zřízení přípojky
- standardní odpověď a smlouvu na zřízení přípojky
- informační leták o zřizování přípojek

Město bude postup pro zřizování přípojek kontrolovat.

#### **U7 Zaplavení odpadními vodami z kanalizace**

BVK bude provozovat a udržovat kanalizační systém v provozuschopném stavu a podle schváleného Kanalizačního řádu. Pro účely účinnějšího plánování a vyhodnocování stavu kanalizační sítě bude vést evidenci poruch a havárií na kanalizační síti. Vedle toho bude zaznamenávat všechny zaplavení, která vznikla.

Tento ukazatel vystihuje počet případů, kdy dojde k zaplavení nemovitostí odpadní vodou z kanalizace s rozlišením, zda bylo způsobeno :

- nedostatečnou hydraulickou kapacitou
- nedostatečnou údržbou kanalizační sítě
- mimořádnými klimatickými jevy

Vedle toho bude BVK zaznamenávat zaplavení odpadními vodami, které přímo neovlivnily nemovitosti, ale způsobily škody na přilehlých oblastech.

#### **U8 Výstupní limity z ČOV**

BVK bude provozovat zařízení tak, aby splnil všechny podmínky dané vodohospodářským orgánem, avšak v souladu s technickými možnostmi provozovaného zařízení. Režim a způsob prokazování (vzorkování) bude dohodnut s Městem a vodohospodářským orgánem.

#### **U9 Jednání se zákazníky**

Tento ukazatel vystihuje celkový počet zákaznických kontaktů, s výjimkou:

- stížností, které jsou předmětem ukazatele U10
- telefonických kontaktů vyřízených ihned

a počet zodpovězených během dohodnutého časového období. Smyslem tohoto ukazatele je postupné snižování doby potřebné pro vyřízení žádostí zákazníků. Město odsouhlasí systém zaznamenávání informací a BVK bude povinna zaznamenávat čas odezvy.

#### U10 Stížnosti

Tento ukazatel vystihuje celkový počet přijatých stížností a celkový počet vyřízených stížností v průběhu 15, 20 a více jak 20 pracovních dnů.

Odpověď na stížnost musí obsahovat:

- kdo vyřizuje stížnost
- jaká opatření a rozhodnutí jsou navržena, případně přijata
- datum odeslání kompletní odpovědi, případně předběžné odpovědi v případě, že stížnost vyžaduje dodatečné šetření

Stížnost na kvalitu služby může být adresována jak Městu, tak i BVK. Město je povinno jemu zaslou stížnost neprodleně odeslat BVK. Město na požádání bude zpětně informováno o způsobu vyřízení a času odezvy zákazníkovi.

Příloha 6.1.b je vyhotovena v šesti vyhotoveních, z nichž tři obdrží Město a tři BVK.

V Brně dne 13-03-2003  
Za Statutární město Brno :

V Brně dne 13. 03. 2003  
Za Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. :



RNDr. Petr Duchoň  
primátor

Ing. Miroslav Nováček  
předseda představenstva

