

## Výkonové ukazatele při provozu a stanovení smluvních pokutových bodů

### OBSAH PŘÍLOHY:

<b>A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb</b> .....	2
1. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod .....	2
2. Porucha čerpadel na stokové síti .....	3
<b>B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby</b> .....	4
3. Revize kanalizace – stokové sítě .....	4
4. Čištění kanalizace – stokové sítě .....	4
5. Preventivní údržba významných zařízení .....	5
<b>C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům</b> .....	6
6. Vyřizování stížností odběratelů .....	6
7. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů .....	7
8. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek .....	8
9. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace .....	8

## **A. Výkonové ukazatele na úseku kvality základních služeb**

### **1. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod**

**iOVz2:** Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, a to v období jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)

$$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5 \text{ [hodiny/přerušení]}$$

**OVz2:** Počet kanalizačních přípojek negativně ovlivněných Havárií (během jedné Havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné Havárie), které překročí referenční hodnotu (smluvní ukazatel)

$$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$$

Výpočet se provádí pouze pro Havárie, kde počet hodin pro obnovení odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.

ov3 – počet přípojek negativně ovlivněných Havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]

ov4 – počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, během jedné Havárie [hodiny]

ov5 – celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodu Havárie, během jednoho kalendářního roku [počet]

#### **Referenční hodnota (RH):**

- Pro Havárii u jedné přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek) – do 56 hodin
- Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek – do 32 hodin

#### **Poznámky:**

- Ukazatel se týká přerušení funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu Havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů.
- Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem Vlastník nesouhlasí, předpokládá se smluvně zakotvený postup pro řešení sporů.
- Doba přerušení odvádění odpadních vod se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení odvádění odpadních vod, přičemž za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod. Okamžikem obnovení se rozumí termín potvrzení a to libovolnou cestou, např. e-mailem nebo faxem od Provozovatele Vlastníkovi.
- Ukazatel bude vyhodnocován pro každé přerušení odvádění odpadních vod.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutové body pro každé přerušení =  $OVz2 \times V_7$ ,

kde  $V_7$  je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení provozu kanalizační přípojky nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,01.

Maximální počet bodů za jednu událost je 10.

## 2. Porucha čerpadel na stokové síti

**iOVz3: Součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a na nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel, a to v období jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)**

**iOVz3 = ov6 / ov7 [hodiny/čerpadlo]**

**OVz3: Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou (smluvní ukazatel)**

**OVz3 = ov8 – RH [hodiny]**

ov6 - součet hodin pro všechna čerpadla na stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jednoho kalendářního roku [hodiny]

ov7 - celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, ve správě provozovatele k referenčnímu datu [počet]

ov8 - hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]

**Referenční hodnota (RH):**

- **RH = 0 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

**Poznámky:**

- Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody).
- Ukazatel se vyhodnotí pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti.
- Doba poruchy čerpadel na stokové síti je sledována od okamžiku nahlášení Havárie, pokud není čerpací stanice opatřena dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy provozovatele
- Poruchou čerpání se rozumí jakákoliv neplánovaná událost, která způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti. (Provoz čerpací stanice může provozovatel zajistit i náhradním způsobem.)
- Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok

Dílčí pokutové body pro každou čerpací stanici =  $OVz3 \times V_8$ ,

kde  $V_8$  je počet bodů za každou hodinu nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, a to ve výši 0,1.

## **B. Výkonové ukazatele na úseku základní preventivní údržby**

### **3. Revize kanalizace – stokové sítě**

**iOVz4:** Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech (informativní ukazatel)

$$iOVz4 = (ov9/ov10) \times 100 [\%]$$

**OVz4:** 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 (smluvní ukazatel)

$$OVz4 = RH - ov9 [\text{km}]$$

ov9 – skutečná délka gravitační stokové sítě, u které byla provedena revize, během jednoho kalendářního roku [km]

ov10 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [km]

**Referenční hodnota (RH) = 10,00 % z ov10**

#### **Poznámky:**

- Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, prohlídky kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky.
- Plán revize Kanalizace lze v průběhu roku měnit pouze v případě, že změny budou odsouhlaseny oběma stranami. Důležité je, zda v ročním úhrnu bylo splněno vše, co bylo plánem dané.
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $OVz4 \times V_9$ ,

kde  $V_9$  je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1,0.

(Pokud je referenční hodnota menší nebo rovna ve srovnání se skutečnou délkou revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)

### **4. Čištění kanalizace – stokové sítě**

**iOVz5:** Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech (informativní ukazatel)

$$iOVz5 = (ov11 / ov12) \times 100 [\%]$$

**OVz5:** Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou vyčištěné gravitační stokové sítě, vyjádřeno v kilometrech (smluvní ukazatel)

$$OVz5 = RH - ov11 [\text{km}]$$

ov11 – délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho kalendářního roku [km].

ov12 – celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu [km].

**Referenční hodnota (RH) = 25,00 % z ov12**

**Poznámky:**

- V ročním plánu čištění Kanalizace by měly 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 nutné. Nicméně v plánu čištění Kanalizace by měla být zahrnuta i určitá délka gravitační stokové sítě, kde by v budoucnu mohla vzniknout potřeba čištění. Roční plán čištění Kanalizace je schválen vlastníkem.
- Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění, zejména za použití tlakového vozu, včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i kontrolu a případně odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a souvisejících kanalizačních objektech.
- Provozovatel je povinen pořizovat elektronickou fotodokumentaci činností, které jsou jinak těžce ověřitelné vč. uvedení automatické informace s datem pořízení každé fotografie.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

**Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $OVz5 \times V_{10}$ ,

kde  $V_{10}$  je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, a to ve výši 1,0.

(Pokud je referenční hodnota menší nebo rovna ve srovnání se skutečnou délkou čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)

**5. Preventivní údržba významných zařízení**

**iPOVz1: Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních v poměru k celkovému počtu úkonů požadovaných plánem preventivní Údržby významných zařízení, a to v průběhu jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech. (informativní ukazatel)**

**iPOVz1 =  $(pov1 / pov2) \times 100$  [%]**

**POVz1: Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní Údržby významných zařízení a počtem provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)**

**POVz1 =  $pov2 - pov1$  [počet]**

**pov1 – počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní Údržby, během jednoho kalendářního roku [počet]**

**pov2 – celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní Údržby významných zařízení, během jednoho kalendářního roku [počet].**

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 100 % požadavků na počet úkonů preventivní údržby dle Plánu preventivní Údržby**

**Poznámka:**

- Počet úkonů preventivní údržby vychází z plánu Údržby významných zařízení.

*Handwritten signature or initials*

- Plán Údržby významných zařízení vypracuje provozovatel na základě požadavků provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých zařízení.
- Významná zařízení jsou taková zařízení, která jsou důležitá pro plynulý chod odvádění a čištění odpadních vod. Výčet významných zařízení určí z návrhu provozovatele vlastník.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $POVz1 \times V_{11}$ ,

kde  $V_{11}$  je počet bodů za každé nesplnění požadavků na revizi, a to ve výši 0,5.

### **C. Výkonové ukazatele na úseku kvality služeb odběratelům**

#### **6. Vyřizování stížností odběratelů**

**iPOVz2:** Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)

$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3$  [dny/stížnost]

**POVz2:** Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod a referenční hodnotou, a to v průběhu jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)

$POVz2 = pov4 - RH$  [dny]

Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daný referenční hodnotou.

pov3 - celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu [počet]

pov4 - skutečně dosažená doba na vyřízení každé stížnosti související se službou odvádění odpadních vod [dny].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů**

#### **Poznámky:**

- Počátkem procesu vyřizování stížností 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.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).
- Hodnocené období je jeden kalendářní rok.

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok

Dílčí pokutový bod pro každou stížnost =  $POVz2 \times V_{12}$ ,

kde  $V_{12}$  je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,005.

Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 dnů, potom se hodnota  $V_{12}$  zvyšuje 20 násobně, a to na výši 0,1.

---

### **7. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů**

**iPOVz3: 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, a to během jednoho kalendářního roku (informativní ukazatel)**

$$iPOVz3 = (pov5 / pov6) \times 100 [\%]$$

**POVz3: Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, a to během jednoho kalendářního roku (smluvní ukazatel)**

$$POVz3 = pov5 [\text{počet}]$$

pov5 - počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho kalendářního roku [počet]

pov6 - celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [počet].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 0 neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností**

#### **Poznámky:**

- Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem 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. XII Smlouvy.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

#### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za kalendářní rok =  $POVz3 \times V_{13}$ ,

kde  $V_{13}$  je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, a to ve výši 5,0.

---

## **8. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek**

**iPOVz4: Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (informativní ukazatel)**

$$iPOVz4 = (pov7 / pov8) \times 100 [\%]$$

**POVz4: Rozdíl mezi skutečnou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (smluvní ukazatel)**

$$POVz4 = pov9 - RH [dny]$$

Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.

pov7 - počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, během jednoho kalendářního roku [počet]

pov8 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek k referenčnímu datu, kterým se rozumí poslední den kalendářního roku [počet]

pov9 - skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek [dny]

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů**

### **Poznámky:**

- „Stanoviskem“ k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku.
- „Vyjádřením“ k dokumentaci přípojek se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku.
- Pokud bude zjištěno, že požadavek byl řešen formou vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

### **Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření =  $POVz4 \times V_{14}$ ,

kde  $V_{14}$  je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,01.

---

## **9. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace**

**iPOVz5: Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace, vyjádřeno v procentech (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (informativní ukazatel)**

$$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100 [\%]$$



**POVz5: Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace a referenční hodnotou (hodnocené období je jeden kalendářní rok) (smluvní ukazatel)**

**POVz5 = pov12 – RH [dny]**

Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.

pov10 - počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace, během jednoho kalendářního roku [počet]

pov11 - celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace, k referenčnímu datu [počet]

pov12 – skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci Kanalizace [dny].

**Referenční hodnota ukazatele (RH) = 30 kalendářních dnů**

**Poznámky:**

- „Stanoviskem“ k dokumentaci Kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku.
- „Vyjádřením“ k dokumentaci Kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku.
- Pokud bude zjištěno, že požadavek byl řešen formou vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“.
- Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje Smlouva (viz čl. VII bod 26. 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).

**Stanovení smluvních pokutových bodů**

Počet pokutových bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný kalendářní rok.

Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření =  $POVz5 \times V_{15}$ ,

kde  $V_{15}$  je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, a to ve výši 0,005.

## Příloha č. 7 Koncesní smlouvy

### Demonstrativní výčet technických činností Provozovatele

Provozovatel je povinen v rámci plynulého a bezpečného provozování Vodohospodářského majetku provádět na svůj náklad následující technické činnosti (demonstrativní výčet):

#### **Kanalizační sítě a související objekty a zařízení:**

- kontrola terénu nad potrubím,
- vytyčování a označování trasy potrubí v terénu,
- čištění kanalizačního potrubí včetně odstraňování ucpávek,
- kontrola, čištění a údržba šachet, odlehčovacích komor, výpustí a dalších objektů na kanalizační síti včetně nátěrů, protáčení a promazávání uzávěrů apod.,
- hubení hlodavců prováděním deratizace v souladu s plánem údržby v rámci prováděných deratizací města,
- zkoušky těsnosti stok a objektů, vyhledávání poruch a úniků odpadní vody, odstraňování havárií a poruch,
- kontrola jakosti vod vypouštěných do kanalizace, zjišťování původců vypouštěných závadných látek, zajišťování nápravných opatření,
- revize kanalizace,
- kontrola, provoz a údržba čerpacích stanic a dalších objektů včetně nátěrů, pozemků, oplocení, příjezdových cest, zvedacích zařízení a tlakových nádob apod.,
- kontrola, provoz a údržba technologie čerpacích stanic a dalších objektů v souladu s provozními řády, návody a pokyny výrobců, zabezpečování provozních hmot a jejich výměny,
- náhradní odvádění odpadních vod při odstávkách, poruchách a haváriích,
- nouzové odvádění odpadních vod za krizové situace v souladu s platnými předpisy,
- kontrola, provoz a údržba elektrozařízení,
- oprava čerpacích stanic a ostatních objektů včetně technologie, elektrozařízení, ochrany potrubí, řídicích systémů a příslušenství (komory, pozemky, oplocení, příjezdové cesty atd.),
- zajišťování revizí strojů, elektrických zařízení a vyhrazených technických zařízení v souladu s platnými předpisy,
- odstraňování havárií.

#### **Administrativní činnosti Provozovatele:**

- zpracování čtvrtletních a ročních zpráv o stavu provozovaného Vodohospodářského majetku s vyhodnocením plánů údržby a obnovy za předchozí rok a s návrhy opatření ke zlepšení a nápravě nedostatků,
- zpracování monitorovacích zpráv o plnění výkonových ukazatelů,
- zajištění všech údajů a dokumentů, kterými provozovatel dokladuje plnění výkonových ukazatelů,

- zpracování, správa, evidence a archivace dokladů, dokumentů, kanalizačních a provozních řádů, smluv, dokumentace, rozhodnutí a povolení veřejnoprávních úřadů a dalších dokladů a dokumentů,
- zpracování a vedení digitální evidence provozovaných inženýrských sítí a objektů, pořizování digitálních dat pro GIS,
- ochrana majetku a jeho zabezpečení.

## Příloha č. 8 Koncesní smlouvy

## Vzor čtvrtletní a roční zprávy o stavu provozovaného Vodohospodářského majetku

Položka	Čtvrtletní zpráva	Roční zpráva
<b>1. ÚVOD</b>		
1.1. Provozovatel:	x	x
1.2. Adresa:	x	x
1.3. Datum vydání:	x	x
1.4. Stručný popis smluvního vztahu mezi provozovatelem a vlastníkem jako správcem vodohospodářského majetku		x
1.5. Stručný popis provozovaného majetku		x
1.6. Majetková evidence		x
1.7. Seznam platných provozních řádů		x
1.8. Seznam platných kanalizačních řádů		x
<b>2. SLUŽBA ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD</b>		
<b>2.1. Stoková síť</b>		
2.1.1. Popis stokové sítě (jednotná, oddílná, tlaková, čerpání, odlehčovací komory, dešťové nádrže, retenční nádrže)		x
2.1.2. Počet napojených obyvatel		x
2.1.3. Celková délka kanalizace, vývoj za poslední 3 roky – km		x
2.1.4. Použité materiály, vývoj za poslední 3 roky - %		x
2.1.5. Zastoupení jednotlivých profilů, vývoj za poslední 3 roky - %		x
2.1.6. Stáří sítě, vývoj za poslední 3 roky - % (rozmezí 10 let)		x
2.1.7. Počet kanalizačních přípojek - vývoj za poslední 3 roky		x
2.1.8. Vyhodnocení poruchovosti sítě (počet poruch na 100 km sítě, počet poruch v šachtách, počet poruch na přípojkách), vývoj za poslední 3 roky		x
2.1.9. Celkový počet stálých průtokoměrů v síti		x
2.1.10. Počet stálých zařízení na měření kvality		x
2.1.11. Schéma sítě (na vyžádání vlastníka)		x
<b>2.2. Objekty na stokové síti</b>		
<b>2.2.1. Čerpací stanice</b>		
a) Vybavení (typ čerpadel, Q/h, kW)		x
b) Počet poruch a popis		x
<b>2.2.2. Spojné, proplachovací nebo rozdělovací komory</b>		
a) Popis funkce, umístění		x
b) Poruchy – počet, popis		x

<b>2.3. Odběratelé, měření, balastní vody</b>		
2.3.1. Celkový počet obyvatel bydlících v odkanalizovaném území		X
2.3.2. Počet napojených obyvatel		X
<b>2.4. Provozní činnosti</b>		
2.4.1. Popis hlavních činností provozovatele, investičních akcí a jejich vliv na provoz		X
2.4.2. Havárie – statistika vzniklých havárií (lokality, doba přerušení služby, příčina a způsob odstranění havárie)		X
2.4.3. Mimořádné stavy (náhradní odvádění odpadních vod)		X
<b>2.5. Ekonomické údaje</b>		
2.5.1. Výše ceny pro stočné - Kč/m <sup>3</sup>		X
2.5.2. Fakturované stočné – odpadní voda celkem – Kč (plus dohadná položka)		X
2.5.3. Fakturované stočné – srážková voda celkem – Kč		X
2.5.4. Pohledávky u odběratelů (členění po lhůtě splatnosti do 90 dnů, od 91 do 180 dnů, nad 180 dnů) – Kč		X
2.5.5. Náklady pro výpočet ceny pro stočné v členění dle ZVaK – Kč		X
<b>3. SLUŽBY ÚDRŽBY A OPRAV</b>		
3.1. Údržba <i>(tato kapitola by měla popisovat úkony údržby nad rámec požadovaný výkonovými ukazateli preventivní údržby)</i>		
3.1.1. <b>Stoková síť</b>		
a) Popis údržby provedené na stokové síti		X
b) Počet kalibrací stálých průtokoměrů na kanalizačních měrných profilech v kanalizační síti během hodnoceného období		X
c) Počet kalibrací stálých zařízení na měření kvality během hodnoceného období		X
d) Popis údržby prováděné na stavebních objektech stokové sítě		X
3.2. <b>Opravy</b>		
3.2.1. Průměrná délka opravy na stokové síti – hod.		X
3.2.2. Celkový počet oprav na stokové síti během sledovaného období		X
3.2.3. Jmenovitý seznam všech oprav na stokové síti včetně přípojek (nad 50 tis. Kč), celkem - výše nákladů, doba trvání		X
<b>4. SLUŽBY SERVISU ODBĚRATELŮM</b>		
4.1. Popis způsobu zavedení služby servisu odběratelům – zákaznické centrum, call centrum, informační systém stížností		X
4.2. Celkový počet stížností veřejnosti, statistika dle obsahu stížnosti a doby vyřízení stížnosti		X
4.3. Celkový počet stížností veřejnosti souvisejících s provozem kanalizační sítě (zápach, neprůtočnost, propad, poklapy, atd.)		X
4.4. Celkový počet stížností veřejnosti na vytopení kanalizací		X
4.5. Celkový počet stížností na nesprávnou fakturaci		X

3/1

<b>5. SLUŽBA ZNEŠKODŇOVÁNÍ ODPADNÍCH VOD NA INDIVIDUÁLNÍM ZÁKLADĚ</b>			
5.1.	Stručný popis smluvního vztahu mezi provozovatelem a vlastníkem v oblasti řešení zneškodňování odpadních vod na individuálním základě		X
5.2.	Stručný popis individuálních zdrojů odpadní vody – odkud se provádí svoz, kdo jej provádí		X
5.3.	Seznam smluvních partnerů pro dodávku odpadní vody z individuálních zdrojů (dopravci)		X
5.4.	Seznam rozhodnutí vodoprávních či jiných správních orgánů o podmínkách pro provádění služby likvidace odpadních vod na individuálním základě		X
<b>5.5. Statistika zneškodňování odpadních vod na individuálním základě</b>			
5.5.1.	Množství odpadních vod na individuálním základě – m <sup>3</sup>		X
5.5.2.	Způsob a výše ceny za službu likvidace odpadních vod na individuálním základě, tržby a náklady		X
5.5.3.	Popis systému účetnictví pro samostatné vedení nákladů na službu likvidace odpadních vod na individuálním základě včetně metodik a směrnic pro stanovení podílu nákladů (zejména provozu ČOV) příslušejících pro cenu pro stočné a pro cenu za službu likvidace odpadních vod na individuálním základě		X
<b>5.6. Vztahy k odběratelům</b>			
5.6.1.	Celkový počet stížností odběratelů souvisejících se službou likvidace odpadních vod na individuálním základě zajištěnou fekálními vozy během hodnoceného období		X
5.6.2.	Popis způsobu evidence původců a dopravců při provádění služby likvidace odpadních vod na individuálním základě		X
5.6.3.	Seznam míst s možností automatického předání odpadních vod při provádění služby likvidace odpadních vod na individuálním základě		X
<b>6. VYHODNOCENÍ ZÁKLADNÍCH VÝKONOVÝCH UKAZATELŮ</b>			
6.1.1. Kvalita základní preventivní údržby			
6.2. Odpadní voda			
6.2.1. Kvalita základních služeb (odvádění)			
a) Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)			
1.	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) (počet)	X	X
2.	Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během každé jedné havárie (hodiny)	X	X
3.	Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku (počet)	X	X
b) Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)			
1.	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)	X	X
2.	Celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV ve správě provozovatele, k referenčnímu datu (počet)	X	X

3. <i>Hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátok na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo provoz z důvodu poruchy, během každé jedné poruchy (hodiny)</i>	x	x
<b>6.2.2. Kvalita základní preventivní údržby</b>		
<b>a) Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)</b>		
1. <i>Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku (km)</i>	x	x
2. <i>Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu (km)</i>	x	x
<b>b) Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)</b>		
1. <i>Délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku (km)</i>	x	x
2. <i>Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu (km)</i>	x	x
<b>6.3. Odpadní voda</b>		
<b>6.3.1. Kvalita základní preventivní údržby</b>		
<b>a) Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)</b>		
1. <i>Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní údržby, během jednoho roku (počet)</i>	x	x
2. <i>Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, během jednoho roku (počet)</i>	x	x
<b>6.3.2. Kvalita služeb odběratelům</b>		
<b>a) Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)</b>		
1. <i>Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu (počet)</i>	x	x
2. <i>Skutečně dosažená doba na vyřízení každé jedné stížnosti související se službou odvádění odpadních vod (dny)</i>	x	x
<b>b) Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)</b>		
1. <i>Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho roku (počet)</i>	x	x
2. <i>Celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností, k referenčnímu datu (počet)</i>	x	x
<b>c) Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)</b>		
1. <i>Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, během jednoho roku (počet)</i>	x	x
2. <i>Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, k referenčnímu datu (počet)</i>	x	x
3. <i>Skutečně dosažená doba pro vydání každého jednoho stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (dny)</i>	x	x
<b>d) Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5)</b>		
1. <i>Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, během jednoho roku (počet)</i>	x	x

2. Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace, k referenčnímu datu (počet)	x	x
3. Skutečně dosažená doba pro vydání každého jednoho stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (dny)	x	x
<b>7. STANOVENÍ POKUTOVÝCH BODŮ A SMLUVNÍCH SANKCÍ</b>		
7.1. Vyhodnocení pokutových bodů pro jednotlivé ukazatele – ve formě tabulky dle Přílohy č. 1		x
7.2. Seznam všech výkonových ukazatelů a celkový počet k nim příslušných bodů		x
7.3. Aktuální stav pokutových bodů – (vývoj za poslední 3 roky)		x
<b>8. INFORMAČNÍ POVINNOST PROVOZOVATELE V RÁMCI PRÁV A POVINNOSTÍ PŘENESENÝCH NA VLASTNÍKA</b>		
8.1. Počet a stručný popis zásahů do Kanalizace nebo jiné části majetku, pro které s ohledem na jejich nestandardnost byl vyžádán mimořádně souhlas Vlastníka		x
8.2. Seznam zásahů Provozovatele do Vodohospodářského majetku specifikovaných jako Technické zhodnocení, stručný popis, prokázání souhlasu Vlastníka		x
8.3. Seznam souhlasných stanovisek Provozovatele k připojení na Kanalizaci, seznam negativních stanovisek Provozovatele k připojení na Kanalizaci s ohledem na kapacitní a další technické požadavky včetně stručného komentáře		x
8.4. Seznam uzavřených písemných smluv s odběrateli		x
8.5. Vzory informací podle § 8 odst. 6 ZVaK o skutečnostech v rozsahu dle § 36 odst. 3 ZVaK, seznam obecních úřadů, v jejichž obvodu zajišťuje Provozovatel provozování Kanalizace, včetně doložení času a způsobu realizace informační povinnosti včetně způsobu prezentace všech uváděných informací na www stránkách Provozovatele		x
8.6. Kopie zveřejnění úplné informace o celkovém vyúčtování všech položek výpočtu ceny pro stočné v předchozím kalendářním roce. Vykázaný rozdíl musí být zdůvodněn. Prokázání, že toto vyúčtování bylo zveřejněno v termínu do 30.4. v rozsahu a způsobem dle §36, odst.8 ZVaK a prokázání předání vyúčtování v termínu na Ministerstvo zemědělství ČR.		x
<b>9. SYSTÉM ŘÍZENÍ JAKOSTI</b>		
9.1. Informace o průběhu a zjištění externích auditů systému řízení jakosti, pokud je Provozovatel držitelem takových certifikátů		x
9.2. Informace o průběhu a zjištění certifikace systému řízení jakosti		x



Příloha č. 9 Koncesní smlouvy

**VZOR PROTOKOLU O TECHNICKÉM STAVU  
VODOHOSPODÁŘSKÉHO MAJETKU PŘI JEHO PŘEDÁNÍ**

Datum předání majetku: .....

Vlastník: Statutární město Brno

Místo předání .....

Osoby účastněné předání:

Za Vlastníka: .....

Za Provozovatele:.....

**IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

Název části Kanalizace	
Rok pořízení	
Vlastník	
Druh stavby	
Inventární číslo	
Pořizovací cena	
Zůstatková hodnota	
Předávaná dokumentace	

**POPIS STAVU**

Lokalizace stavby (objektu):
Stručný technický popis:
Výhrady provozovatele k technickému stavu:
Návrh na odstranění vad, nesrovnalostí, opatření k opravě, likvidace:
Odhad nákladů a stanovení priority:

PODPISY:

PŘÍLOHY:

2/1

Příloha č. 10 Koncesní smlouvy

Prognóza objemů odváděných odpadních vod

Rok	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Prognóza objemů odváděných odpadních vod (tis.m <sup>3</sup> )	26 422	26 422	26 422	26 422	26 422	26 422	26 422	26 422	26 422	26 422