

PŘÍLOHA Č. 10 MONITORING

Monitoring je odvozen od Přílohy č. 1 Požadavky na Služby. Pojmy Služba a Standard Služby uvedené v tabulce na konci této přílohy se vždy vážou ke specifikaci dané konkrétní Služby nebo Dostupnosti podrobně popsané v Příloze č. 1 Požadavky na Služby a v Příloze č. 2 Technické požadavky.

Pojmy užívané touto přílohou, které v ní nejsou samostatně definovány a jsou užívány též v Příloze č. 1 Požadavky na Služby a Příloze č. 15 Platební mechanismus, mají shodný význam i v této příloze.

1. DEFINICE

Období sledování, termín	časové období, v jakém má Koncesionář povinnost pravidelně sledovat Dostupnost pro účely vykazování. Závada trvající déle, než dané Období sledování je penalizována opakovaně (s výjimkou Doby zajištění nápravy, pokud zajištění nápravy probíhá);
Periodicita Služby	minimální požadovaná periodicita, s jakou má být Služba poskytována;
Doba reakce Služby	tam, kde je uvedena (v rámci Dostupnosti Služeb facility managementu), znamená čas, ve kterém musí Koncesionář reagovat na zjištěnou, nebo nahlášenou situaci (Závadu) a zahájit zajištění nápravy, jinak je Služba považována za Nedostupnou;
Doba zajištění nápravy	tam, kde je uvedena (v rámci Dostupnosti Služeb facility managementu), znamená dobu, ve které musí Koncesionář zajistit nápravu situace (Závady), jinak je Služba považována za Nedostupnou.

2. MONITORING

Monitoring Služeb, jejich Dostupnosti, kvality, rozsahu apod. bude probíhat ve dvou rovinách, a to jednak pravidelnými kontrolami, vedenými/evidovanými v Deníku Služeb, a jednak jako kontrolní průběžný nebo náhodný Monitoring Zadavatelem.

Výstupy z Monitoringu jsou podkladem pro vypracování Měsíčních a Ročních provozních zpráv a výpočtu Měsíčního Služebného.

3. DOSTUPNOST A KVALITA SLUŽEB

Při řádném plnění Služeb dle Přílohy č. 1 Požadavky na Služby získá Koncesionář 100 % hodnoty Měsíčního Služebného vypočteného pro daný měsíc dle Přílohy č. 15 Platební mechanismus.

Každá zaznamenaná odchylka od specifikace (tj. nesplnění požadavků na Služby) – Závada – je penalizována odečtením obsazeného lůžka, nebo v této příloze určeného procenta od částky Měsíčního Služebného v daném měsíci.

Za Zavadu či nesplnění požadavků Služby se nepovažuje stav prokazatelně zapříčiněný neoprávněným zásahem Zadavatele.

3.1 Monitoring Dostupnosti ubytovacích kapacit Objektu

V každém měsíci provozu je výchozí Měsíční Služebné vypočteno dle Přílohy č. 15 Platební mechanismus. Od výchozího Měsíčního Služebného jsou odečteny platby Služebného za ta obsazená lůžka, která dle Přílohy č. 1 Požadavky na služby:

- nesplňují požadavky na Služby, zejména v části Dostupnost ubytovacích kapacit Objektu, včetně požadavku na zajišťování služeb provozu a poskytování péče, a/nebo
- neodpovídají požadované struktuře využití kapacit Objektu, a/nebo
- neodpovídají požadavkům na celkovou velikost ubytovací kapacity Objektu,

a to proporcionálně za každý kalendářní den v daném měsíci, kdy takový stav nastane. V případě, že k uvedenému stavu dojde jen po část dne, odečítá se celý den.

Výsledná částka odpovídá maximálnímu Měsíčnímu Služebnému, které v daném měsíci může Koncesionář získat. 75% z této částky představuje platbu za Dostupnost, a tato část Měsíčního Služebného nadále není snižována prostřednictvím Penalizace.

Zbývající část (tj. 25%) maximálního Měsíčního Služebného může být předmětem Penalizace a Měsíční Služebné o ni může být kráceno.

3.2 Monitoring Dostupnosti Společných prostor Objektu

Dostupnost Společných prostor Objektu je vyjádřena jako podíl dostupných Společných prostor Objektu k celkovému rozsahu Společných prostor Objektu v daný okamžik. Dostupnost Společných prostor Objektu je sledována a vykazována v jednodenních cyklech, v čase od 8:00 do 20:00.

Pokud není Společný prostor plně Dostupný dle Přílohy č. 1 Požadavky na Služby po dobu delší než 30 minut v průběhu Období sledování, prostor se za toto Období sledování považuje za Nedostupný.

Koncesionář může za Nedostupnost Společných prostor Objektu v daném měsíci ztratit maximálně 12 % Měsíčního Služebného.

Za každý den Nedostupnosti Společných prostor Objektu je z celkové hodnoty 12 % odečten proporční denní podíl a hodnota je vynásobena níže uvedenou procentní vahou Společného prostoru (přesné závazné bodové hodnocení je uvedeno v tabulce na konci této přílohy).

Definice Společných prostor Objektu vychází z Přílohy č. 2 Technické požadavky s výjimkou Společných prostor oddělení, kterými se rozumí Společný prostor pro Uživatele daného oddělení (Péče o seniory v režimu 24/7 (DS) a (DZR) dle definice Společného prostoru, nezahrnující však centrální chodbu mezi pokoji a část před recepcí. Společným prostorem oddělení tak jsou centrální společný prostor s centrálním jídelním a pracovním stolem a relaxační část. Dostupnost každého takového Společného prostoru oddělení se monitoruje a vykazuje za každé oddělení samostatně.

Společné prostory Objektu	Váha (v %)
Společné prostory jednotlivých oddělení (jídelny, klubovny...) celkově <i>(samostatně za každé jedno oddělení)</i>	50% <i>(proporční podíl)</i>
Jídelna, Společenský sál, Společné pečovatelské koupelny	20%
Zahrada, Terasa, Izolační zeleň	15%
Fitness, Hobby místnost, Kaple, Místnost pro rozloučení	10%
Okolí Objektu - Parkoviště, Příjezdové komunikace	5%

V případě, že je Nedostupnost Společných prostor Objektu zapříčiněna prováděním údržby dle Zadavatelem schválených Plánů investic, považuje se Společný prostor Objektu v tomto rozsahu za Dostupný.

3.3 Monitoring Služeb facility managementu a Služeb informačního charakteru

Není-li Služba facility managementu, nebo Služba informačního charakteru poskytována v dostatečné kvalitě/četnosti dle specifikace, jedná se o Závadu. Za každou jednotlivou Závadu je Koncesionáři strženo odpovídající procento Měsíčního služebného (dle tabulky na konci této přílohy). Toto procento je v monitorované oblasti a čase strženo za Závadu vždy pouze jednou (např. je-li Služba monitorována jednou denně v celém Objektu, za Závady v téže Službě na více úsecích v rámci jednoho dne je strženo procento, jako by se jednalo o Závadu jednu).

Monitoring a reporting v průběhu provozu zahrnující vedení Deníku Služeb a vypracování Provozních zpráv je podpůrnou Službou, tzn. špatně (nepravdivě) vedený Deník Služeb/Provozní zpráva jsou penalizovány procentem, což neomezuje aplikaci odpočtu procent za původní Závadu.

V případě, že je Nedostupnost Služeb facility managementu zaviněna Závadou neomezující, omezující, či ohrožující provoz, která vyžaduje zásah Koncesionáře a Koncesionář zahájí zajišťování nápravy v rámci Doby reakce Služby a zajistí nápravu v rámci Doby zajištění nápravy, považuje se tato služba za Dostupnou. V případě, že Koncesionář nedodrží uvedené termíny, služba se považuje za Nedostupnou od okamžiku zjištění, nebo nahlášení Závady (podle toho, jakým způsobem je Závada zaevidována).

Dojde-li k závadě v provozování Objektu, která není konkrétně specifikována v tabulce, tvořící součást této přílohy, pohlíží se na ni, jako na Závadu neomezující provoz, Závadu omezující provoz, nebo Závadu ohrožující bezpečný provoz, a to podle míry její závažnosti. Na takovou Závadu se pak aplikují odpovídající Doba reakce Služby, Doba zajištění nápravy, případně Penalizace.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že dojde-li k Závadě v provozování Objektu, která omezí Dostupnost ubytovacích kapacit Objektu a souvisejících služeb (např. nefunkční výtah zamezující poskytování základních Služeb Uživatelům), strhávají se procenta za Nedostupnou Službu facility managementu a zároveň se snižuje základ maximálního Měsíčního služebného.

Koncesionář může za Nedostupnost Služeb facility managementu v daném měsíci ztratit maximálně 10% Měsíčního Služebného, a za Nedostupnost Služeb informačního charakteru maximálně 3% Měsíčního Služebného. Pro upřesnění se uvádí, že za další Závady nad tento limit se procenta neodečítají, ani se nepřevádí do dalších měsíců. Výjimku tvoří Zostřená Penalizace z důvodu nepravdivého vykazání stavu v Deníku Služeb a Provozních Zprávách dle části 5 této přílohy.

4. ZOSTŘENÁ PENALIZACE DOSTUPNOSTI A KVALITY SLUŽEB Z DŮVODU OPAKOVANÉ ZÁVADY

Zostřená Penalizace podle tohoto článku se týká Dostupnosti Služeb facility managementu a Služeb informačního charakteru. Opakují-li se Závady stejné Služby, nebo na Monitoringu kvality stejné Služby v každém bezprostředně následujícím měsíci, za Závady na této Službě se strhává 1,5 násobek původně stanovené procentní hodnoty (dle tabulky). Tato Závada se tak stane předmětem Zostřené Penalizace. Ve sledovaném měsíci však nelze strhnout i při Zostřené Penalizaci za Dostupnost Služeb facility managementu více než 10% Měsíčního Služebného a za Služby informačního charakteru více než 3% Měsíčního Služebného. Procenta stržená v režimu této Zostřené Penalizace, které se v daném měsíci nemohou uplatnit, se nepřevádí do následujících měsíců.

Zostřená Penalizace se nevztahuje na případy, kdy Koncesionář prokazatelně nemohl zajistit poskytnutí Služby v důsledku vnějších vlivů mimo jeho kontrolu a současně prokazatelně

vyvíjel činnost směřující k nápravě situace. Těmito vlivy se rozumí zejména Události vyšší moci (okolnosti vylučující odpovědnost).

5. ZOSTŘENÁ PENALIZACE Z DŮVODU NEPRAVDIVÉHO VYKÁZÁNÍ STAVU V DENÍKU SLUŽEB A PROVOZNÍ ZPRÁVĚ

V případě, že dojde v poskytování Dostupnosti či Služeb Koncesionářem k Závadě, která by měla za důsledek Penalizaci, a tato Závada nebude správně a pravdivě vykázána v Deníku Služeb a v Provozních zprávách, bude tato Závada předmětem Zostřené Penalizace. Za každou zjištěnou Závadu, která nebyla správně vykázána, a v důsledku toho nebylo adekvátně sníženo Služebné, se strhává dvojnásobek původně stanovené procentní hodnoty (dle tabulky). Ve sledovaném měsíci lze díky Zostřené Penalizaci z důvodu nepravdivého vykázání stavu strhnout více procent, než jaký je limit pro danou kategorii – nejvíce však 75% v případě Dostupnosti ubytovacích kapacit Objektu a 25% v případě Dostupnosti společných prostor Objektu, Služeb facility managementu a Služeb informačního charakteru.

6. MĚSÍČNÍ PROVOZNÍ ZPRÁVA

Měsíční provozní zpráva je dokument vytvořený na základě záznamů z Deníku Služeb, který obsahuje přehled Nedostupnosti, Závad a nekvality za uplynulý kalendářní měsíc. Měsíční provozní zpráva přehledně zobrazuje výpočet Měsíčního Služebného, procenta odečtená za Nedostupnost a jednotlivé Závady a nekvality, a kumulovaný počet procent stržených za měsíc. Počet odečtených procent odpovídá výše zmíněným pravidlům pro Monitoring.

Získané procento (zaokrouhlené na jedno desetinné místo) odečtené od 100 % bude základem pro výpočet Měsíčního Služebného za daný měsíc.

Měsíční provozní zprávu je povinen předkládat Koncesionář každý měsíc, jako podklad pro fakturaci.

Měsíční provozní zpráva bude vypracována podle šablony, která tvoří Přílohu č. 13 Smlouvy.

7. OZNAMOVACÍ POVINNOST

U závažnějších případů Nedostupnosti, Závad a nekvalit je Koncesionář povinen oznámit Zadavateli tento nedostatek vždy již v průběhu 24 hodin od jeho vzniku, a následně i jeho nápravu, nebude-li o stavu již informován Zástupce Zadavatele. Za závažnější nedostatek se pro tento případ považuje Závada omezující Dostupnost 10 a více lůžek, včetně souvisejících služeb, po dobu více než 24 hodin.

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodi- cita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
ad Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. - Dostupnost ubytovacích kapacit objektu							
Ubytování Služby provozu Služby poskytování péče	Dostupnost lůžek a k nim příslušných Služeb: Dostupnost lůžek v požadované kapacitě a struktuře, stravování, prádelna a čistírna, úklid, sociální péče, terapeutická a zdravotní péče, aktivizační činnost a individuální plány poskytování péče	24 hodin	průběžně			Nedostupné lůžko (včetně příslušných Služeb) v období 24 hodin, bez ohledu na jeho faktickou obsazenost	Lůžko v daném období sledování považováno za neobsazené
ad 3.2 - Dostupnost Společných prostor Objektu							
Společné prostory jednotlivých oddělení	Dostupnost společných prostorů oddělení (jídelna, klubovna, relaxační část)	12 hodin (8:00-20:00)	průběžně			Nedostupnost jednoho Společného prostoru oddělení na více než 1 hod. v průběhu 12 hodin	0,20 % / celkový počet oddělení v Objektu
Jídelna, Společenský sál, Společné pečovatelské koupelny	Dostupnost Jídelny, Společenského sálu, Společných pečovatelských koupelen	12 hodin (8:00-20:00)	průběžně			Nedostupnost společného prostoru na více než 1 hod. v průběhu 12 hodin	0,08 %

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodičita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
Zahrada, Terasa, Izolační zeleň	Dostupnost Zahrady, Terasy, Izolační zeleně	12 hodin (8:00-20:00)	průběžně			Nedostupnost společného prostoru na více než 1 hod. v průběhu 12 hodin	0,06 %
Fitness, Hobby místnost, Kaple, Místo pro rozloučení	Dostupnost Fitness, Hobby místnosti, Kaple, Místa pro rozloučení	12 hodin (8:00-20:00)	průběžně			Nedostupnost společného prostoru na více než 1 hod. v průběhu 12 hodin	0,04 %
Okolí Objektu	Dostupnost okolí Objektu = Parkoviště, Příjezdových komunikací	12 hodin (8:00-20:00)	průběžně			Nedostupnost okolí Objektu a parkoviště na více než 1 hod. v průběhu 12 hodin	0,02 %
ad 3.3 – Dostupnost Služeb facility managementu a Služeb informačního charakteru							
Služby facility managementu – Služba správy a údržby Objektu a Mobiláře							
Závady neomezující provoz (vztahuje se na Objekt i Mobilář)	Zjištění Závady	denně nebo nahlášením		6 hodin		Závada nezjištěná, nebo neopravená ve stanovených termínech/den	0,60 %
	Zajištění opravy				48 hodin, resp. dle technologických možností		
Závady omezující provoz	Zjištění Závady	denně nebo nahlášením		1 hodina		Závada nezjištěná, nebo neopravená ve	0,90 %

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodičita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
(vztahuje se na Objekt i Mobiliář)	Zajištění provozu (s částečným omezením z důvodu bezpečnosti)				do 6 hodin	stanovených termínech/den	
	Zajištění opravy při zajištění podmínky min. narušení provozu,				do 5 dnů, resp. dle technologických možností		
Závady ohrožující bezpečný provoz (vztahuje se na Objekt i Mobiliář)	Zjištění Závady	denně nebo nahlášením		15 minut		Závada nezjištěná, nebo neopravená ve stanovených termínech/den	1,50%
	Havarijní zásah				30 minut, v konkrétních případech dle technologických možností		
	Zajištění provozu (s částečným omezením z důvodu bezpečnosti)				do 2 hodin		
	Zajištění havarijní opravy				do 6 hodin		

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodičita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
	Zajištění opravy při zajištění podmínky minimálního narušení provozu				do 5 dnů, v konkrétních případech dle technologických možností		
Zajištění údržby a oprav prostorů dle Plánů investic	Provádění činností dle Plánů investic	dle Plánů Investic	průběžně		dle Plánu údržby/ oprav	neprovedení/ týden	0,60 %
Zajištění oprav nad rámec Plánů investic	Provádění údržby / opravy ad-hoc, pokud vznikne potřeba (např. dílčí výmalba, obnova značení...)	týdně				neprovedení/ týden	0,15 %
Zajištění oprav, případně náhrady Mobiliáře	Provedení opravy, případně náhrada poškozeného, či jinak nevyhovujícího Mobiliáře dle potřeby	měsíčně				neprovedení/kus/ měsíc	0,60 %
Nakládání s odpady	Zajištění nakládání s odpady, jejich třídění podle druhů a kategorií v souladu s Právními předpisy (včetně hygienických předpisů)	denně	denně			nesprávné či nedostatečné nakládání s odpady/den	0,02 %

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodičita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
Úklid vnitřních Společných prostor	Prohlídka prostor, provedení mimořádného úklidu	denně	denně	2 hod.	dle technologických možností	neprovedení prohlídky, případně mimořádného úklidu/den	0,02 %
	Běžný úklid mokrou cestou	denně				neprovedení úklidu	0,02 %
	Čištění oken	měsíčně	2x ročně			neprovedení čištění oken dle standardů Služby	0,60 %
Služby facility managementu – Venkovní údržba a zeleň							
Úklid a údržba venkovních ploch včetně údržby zeleně	Sekání trávy – udržování porostu v rozmezí 5 až 15 cm	jaro-podzim měsíčně	sezonně			travní porost nesplňuje Standard Služby/měsíc	0,60 %
	Zalévání trávy – udržování porostu bez vypálených míst sluncem	léto-podzim měsíčně	sezonně min. 1x týdně			travní porost nesplňuje Standard Služby/měsíc	0,60 %
	Stříhání keřů a vzrostlé zeleně	měsíčně	1x ročně			neprovedení stříhání/měsíc	0,60 %
	Hnojení, event. náhradní výsadba	měsíčně	1x ročně			neprovedení hnojení/měsíc	0,60 %

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodičita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
Zimní úklid sněhu a posyp	Úklid sněhu a náledí v zimním období (zajištění sjízdnosti a schůdnosti vymezených zpevněných ploch)	zimní období denně	2x denně, při sněžení a námrazách každé 2 hod.	30 minut	do 2 hodin	nesjízdnost/ neschůdnost/ /den	0,05 %
Deratizace, dezinfekce a dezinfekce	Provádění preventivní deratizace, dezinfekce a dezinfekce dle platných hygienických předpisů	měsíčně	dle potřeby /předpisů			neprovedení služby/měsíc	0,30 %
Údržba a obnova Mobiliáře vnějších prostor	Průběžná Údržba a případné opravy, nebo obnova Mobiliáře vnějších prostor Objektu	měsíčně	průběžně			neprovedení údržby/obnovy Mobiliáře/měsíc	0,60 %
Služby facility managementu – Služby bezpečnosti a ostrahy							
Služby bezpečnosti a ostrahy	Zajištění Objektu a jeho venkovních prostor proti vandalismu.	denně	průběžně			nezajištění Služby bezpečnosti a ostrahy/den	0,03 %
Služby informačního charakteru							
Informační systém	Existence a funkčnost informačního systému dle specifikací	denně	průběžně			nefunkčnost informačního systému/den	0,02 %

Služba	Standard Služby	Období sledování, termín	Periodičita Služby	Doba reakce Služby	Doba zajištění nápravy	Závada	Penalizace
Informační povinnost	Poskytování informací o nabízené Službě prostřednictvím webových stránek, telefonicky a osobně	denně	průběžně			nedostupnost Služby/den	0,02 %
Certifikovaný model měření a zvyšování kvality	Existence a platnost certifikovaného modelu měření a zvyšování kvality	měsíčně	průběžně			neexistence/neplatnost certifikace/měsíc	0,45 %
Interní předpisy a pravidla	Existence vnitřních předpisů, postupů a pravidel podle specifikací a jejich aplikace	měsíčně	průběžně			neexistence předpisů, standardů a procesů/měsíc	0,45 %
Monitoring a reporting v průběhu provozu	Vedení Deníku Služeb – úplnost a správnost (pravdivost) záznamů v deníku Správné a úplné výstupy formou Měsíční a Roční Provozní Zprávy	měsíčně	denně			chybná (nepravdivá, chybějící) položka/měsíc	1,20 % za každou jednu položku