

Příloha č. 3

k nájemní smlouvě ze dne 19.3.2002

kap. A - Obsah čtvrtletní zprávy o provozování

kap. B - Obsah roční zprávy o provozování

kap. C - Kritéria výkonnosti provozování

**kap. D - Lhůty k provádění oprav a odstraňování
havárií na infrastrukturním majetku**

A - Obsah čtvrtletní zprávy o provozování

1. Úvod
1.1. Identifikační údaje provozovatele
1.2 Datum vydání
8. Vyhodnocení základních výkonových ukazatelů
8.1 Pitná voda
8.1.1 Kvalita základních služeb (zásobování)
(a) Jakost dodávané pitné vody
(i) Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provedených během hodnoceného období (počet)
(ii) Celkový počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provedených během hodnoceného období (počet)
(b) Havarijní přerušování dodávek pitné vody – domácnosti
(i) Počet hodin přerušování dodávky pitné vody během každé jedné havárie (hodiny)
(ii) Celkový počet přerušování dodávky pitné vody z důvodu havárie, během jednoho roku (počet)
(c) Limity vývoje ztrát pitné vody (jednotkový únik vody nefakturované)
(i) Objem nefakturované vody (VNF) vyjádřený jako rozdíl objemu vody k realizaci a objemu vody celkem fakturované (dodané), během jednoho roku (m ³)
(d) Havarijní přerušování dodávek vody - vybraní odběratelé
(i) Počet hodin přerušování dodávky pitné vody vybraným odběratelům způsobeného jednou havárií (hodiny)
(ii) Celkový počet přerušování dodávky vody vybraným odběratelům z důvodu havárie, k referenčnímu datu (počet)
8.1.2 Kvalita základní preventivní údržby
(a) Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů
(i) Celkový objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů, během jednoho roku (m ³)
(ii) Celkový objem akumulčních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu (m ³)
(iii) Počet skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku (počet)
(iv) Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku (počet)
(b) Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti
(i) Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla provedena preventivní kontrola úniků, během jednoho roku (km)

(ii) Celková délka vodovodních řadů (bez přívaděčů a vodovodních přípojek), k referenčnímu datu (km)
8.2 Odpadní voda
8.2.1 Kvalita základních služeb (odvádění)
(a) Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod
(i) Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během každé jedné havárie (hodiny)
(ii) Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku (počet)
8.2.2 Kvalita základní preventivní údržby
(a) Revize kanalizace – stokové sítě
(i) Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku (km)
(ii) Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu (km)
(b) Čištění kanalizace – stokové sítě
(i) Délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku (km)
(ii) Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu (km)
8.3 Pitná + odpadní voda
8.3.1 Kvalita základní preventivní údržby
(a) Preventivní údržba významných zařízení
(i) Počet provedených úkonů preventivní údržby na významných zařízeních dle plánu preventivní údržby, během jednoho roku (počet)
(ii) Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby na významných zařízeních, během jednoho roku (počet)
8.3.2 Kvalita služeb odběratelům
(a) Vyřizování stížností odběratelů
(i) Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu (počet)
(ii) Skutečně dosažená doba na vyřízení každé jedné stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod (dny)
(b) Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů
(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)
(ii) Celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností, k referenčnímu datu (počet)

(c) Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace
(i) Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, během jednoho roku (počet)
(ii) Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, k referenčnímu datu (počet)
(iii) Skutečně dosažená doba pro vydání každého jednoho stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (dny)
9. Vyhodnocení dodatečných výkonových ukazatelů
9.1 Pitná voda
9.1.1 Kvalita základních služeb (zásobování)
(a) Jakost dodávané pitné vody- vzorky
(i) Počet vzorků dodávané pitné vody nespĺňujících hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (pouze však při hodnocení vzorku v rámci ukazatelů s NMH), analyzovaných během jednoho kalendářního roku (počet)
(ii) Celkový počet vzorků dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, analyzovaných během jednoho kalendářního roku (počet)
9.1.2 Kvalita základní preventivní údržby
(a) Revize požárních hydrantů pro odběr požární vody
(i) Počet zkontrolovaných požárních hydrantů pro odběr požární vody, během jednoho roku (počet)
(ii) Celkový počet požárních hydrantů instalovaný v distribuční síti, k referenčnímu datu (počet)
9.1.3 Kvalita služeb odběratelům
(a) Doba potřebná k instalaci nového vodoměru u odběratele
(i) Doba potřebná k instalaci nového vodoměru u odběratele udávaná jako celkový čas od podání žádosti o instalaci až po dobu, kdy byl vodoměr zprovozněn, pro každou jednu žádost (dny)
(ii) Celkový počet nově instalovaných vodoměrů u odběratelů, k referenčnímu datu (počet)
9.2 Odpadní voda
9.2.1 Kvalita základní preventivní údržby
(a) Zatápění nemovitostí (přípojek) vlivem kanalizace
(i) Počet přípojek zatopených vlivem kanalizace, během jednoho roku (počet)
(ii) Celkový počet přípojek na kanalizaci – stokové síti, k referenčnímu datu (počet v tisících přípojek)
(b) Kontrola odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci
(i) Počet kontrolovaných odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, během jednoho roku (počet)
(ii) Celkový počet odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, k referenčnímu datu (počet)
(iii) Skutečný počet provedených kontrol odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci, během jednoho roku (počet)

B - Obsah roční zprávy o provozování

1. Úvod
1.1. Identifikační údaje provozovatele
1.2 Datum vydání
1.3 Majetková evidence
1.4 Seznam platných provozních řádů
1.5 Seznam platných kanalizačních řádů
1.6 Seznam rozhodnutí o vypouštění odpadních vod
1.7 Seznam rozhodnutí o odběru podzemních vod
2. Služba dodávky pitné vody
2.1 Zdroje vody
2.1.1 Popis zdrojů pitné vody, kategorie zdroje pitné vody
2.1.2 Kvalita vody ve zdrojích pitné vody
2.2 Úpravný vody
2.2.1 Popis technologie
2.2.2 Kvalita zdroje surové vody
2.2.3 Množství odebrané surové vody - m ³
2.2.4 Množství vyrobené upravené vody - m ³
2.2.5 Kalové hospodářství
2.2.6 Spotřeba chemikálií na 1m ³ upravené vody – kg/1m ³
2.2.7 Podíl technologických vod na 1m ³ upravené vody - m ³ /1m ³
2.2.8 Energetické nároky na 1m ³ upravené vody – kW/1m ³
2.2.9 Kvalita upravené vody
2.3 Vodovodní síť
2.3.1 Stručný popis stávajícího stavu sítě
(a) Celková délka vodovodní sítě, vývoj za poslední 3 roky – km
(b) Zastoupení použitých materiálů, vývoj za poslední 3 roky - % podíl hygienicky závadných materiálů
(c) Zastoupení jednotlivých profilů, vývoj za poslední 3 roky - %
(d) Počet vodovodních přípojek a jejich celková délka, vývoj za poslední 3 roky
(e) Počet vodojemů - ks, názvy, kapacita
(f) Počet čerpacích stanic – ks, názvy
(g) Vyhodnocení poruchovosti vodovodní sítě a přípojek (počet poruch na 100 km sítě, počet poruch na přípojku)

(h) celkový počet hydrantů
2.4 Objekty na síti
2.4.1 Vodojemy
(a) Typ a účel vodojemu
(b) Velikost akumulčních nádrží, objem m ³
(c) Průměrná doba zdržení vody – hod.
(d) Technický stav vodojemu
(e) Poruchy – popis, počet
2.4.2 Čerpací stanice
(a) Osazení a typ čerpadel
(b) Celkový jmenovitý výkon čerpadel - m ³ /s
(c) Technický stav, počet poruch – popis, počet hodin, kdy nepracovaly
2.5 Odběratelé, měření, ztráty vody
2.5.1 Celkový počet obyvatel bydlících v zásobovaném území
2.5.2 Počet napojených obyvatel
2.5.3 Počet instalovaných vodoměrů u odběratelů
2.5.4 Počet vyměněných vodoměrů z důvodu lhůty kalibrace
2.5.5 Počet vyměněných vodoměrů z důvodu závady nebo poškození vodoměru
2.5.6 Počet vodoměrů, u kterých byla provedena kalibrace na žádost odběratele
2.5.7 Počet uzavřených přípojek (trvale, dočasně)
2.5.8 Počet neměřených přípojek – dopočítávaných dle prováděcí vyhlášky k zákonu č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu
2.5.9 Celkové množství vody převzaté, (vývoj za poslední 3 roky) - m ³
2.5.10 Celková voda k realizaci (VR), (vývoj za poslední 3 roky) - m ³
2.5.11 Objem vody fakturované (VF), (vývoj za poslední 3 roky) - m ³
2.5.12 Objem vody nefakturované (VNF), (vývoj za poslední 3 roky) - m ³
2.5.13 Ztráty vody (VNF/VR), množství, shrnutí důvodů, (vývoj za poslední 3 roky) - %
2.5.14 Výtěžnost sítě = VF (pitná)/celková délka sítě – m ³ /km
2.5.15 Napojenost obyvatelstva (počet napojených obyvatel/délka sítě) – (obyv./km)
2.6 Provozní činnosti
2.6.1 Popis hlavních činností provozovatele, vliv investičních akcí vlastníka na provozování
2.6.2 Havárie – výčet vzniklých havárií, podklady ke každé havárii (lokalita, doba přerušení služby, příčina a způsob odstranění havárie)

2.6.3 Mimořádné stavy (náhradní zásobování – důvody, délka trvání)
2.6.4 Opatření vedoucí k zajištění kvality pitné vody
2.6.5 Provozní investice – výše investice a na co vynaloženo
2.6.6 Způsob oznámení o přerušení a opětovném obnovení služby dodávek pitné vody
2.7 Ekonomické údaje
2.7.1 Výše ceny pro vodné - Kč/m ³
2.7.2 Fakturované vodné celkem - tis. Kč (plus dohadná položka)
2.7.3 Cena vody převzaté - Kč/m ³
2.7.4 Náklady pro výpočet ceny pro vodné dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu – Kč
3. Služba odvádění odpadních vod
3.2 Stoková síť
3.2.1 Popis stokové sítě
3.2.2 Počet napojených obyvatel
3.2.3 Celková délka kanalizace, vývoj za poslední 3 roky – km
3.2.4 Použité materiály, vývoj za poslední 3 roky - %
3.2.5 Zastoupení jednotlivých profilů, vývoj za poslední 3 roky - %
3.2.6 Počet kanalizačních přípojek - vývoj za poslední 3 roky
3.2.7 Vyhodnocení poruchovosti sítě (počet poruch na 100 km sítě, počet poruch v šachtách, počet poruch na přípojkách), vývoj za poslední 3 roky
3.3 Objekty na stokové síti
3.3.1 ČOV BC 35 Nedošín
(a) Vyhodnocení provozu
(b) Počet poruch a popis
3.3.2 Odlehčovací komory
(a) Poruchy – počet, popis
3.4 Odběratelé, měření, balastní vody
3.4.1 Celkový počet obyvatel bydlících v odkanalizovaném území
3.4.2 Počet napojených obyvatel
3.4.4 Zdroje balastních vod
3.5 Provozní činnosti
3.5.1 Popis hlavních činností provozovatele, investičních akcí a jejich vliv na provoz
3.5.2 Havárie – statistika vzniklých havárií (lokalita, doba přerušení služby, příčina a způsob odstranění havárie)

3.5.3 Mimořádné stavy (náhradní odvádění odpadních vod)
3.6 Ekonomické údaje
3.6.1 Výše ceny pro stočné - Kč/m ³
3.6.2 Fakturované stočné – odpadní voda celkem – Kč (plus dohadná položka)
3.6.4 Fakturované stočné – srážková voda celkem – Kč
3.6.6 Náklady pro výpočet ceny pro stočné v členění dle zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu – Kč
4. Služby údržby a oprav
4.1 Údržba
4.1.1 Úpravny vody
(a) Popis údržby provedené na technologii úpravny vody
(b) Popis údržby prováděné na stavebním objektu úpravny vody
4.1.2 Vodovodní síť
(a) Popis údržby provedené na vodovodní síti a stavebních objektech vodovodní sítě
(b) Kalibrace měřících zařízení na vodovodní síti
4.1.3 Stoková síť
(a) Popis údržby provedené na stokové síti a na stavebních objektech stokové sítě
4.2 Opravy
4.2.1 Jmenovitý seznam všech oprav (nad 50tis. Kč) provedených na úpravnách vody, celkem - výše nákladů, doba trvání
4.2.2 Jmenovitý seznam všech oprav na vodovodní síti včetně přípojek (nad 50 tis. Kč), celkem - výše nákladů, doba trvání
4.2.3 Jmenovitý seznam všech oprav na vodojemech (nad 50 tis. Kč), celkem - výše nákladů, doba trvání
4.2.4 Celkový počet oprav na stokové síti během sledovaného období
4.2.5 Jmenovitý seznam všech oprav na stokové síti včetně přípojek (nad 50 tis. Kč), celkem - výše nákladů, doba trvání
5. Služby servisu odběratelům
5.1 Popis způsobu zavedení služby servisu odběratelům – zákaznické centrum, call centrum, informační systém stížností
5.2 Celkový počet stížností veřejnosti, statistika dle obsahu stížnosti a doby vyřízení stížnosti
5.3 Celkový počet stížností veřejnosti souvisejících s provozem kanalizační sítě (zápach, neprůtočnost, propad, poklopy, atd.)
5.4 Celkový počet stížností veřejnosti souvisejících s provozem vodovodní sítě (senzorické vlastnosti vody, tlak vody, kvalita vody)
5.5 Celkový počet stížností veřejnosti na vytopení kanalizací

5.6 Celkový počet stížností na nesprávnou fakturaci
5.7 Pohledávky u odběratelů (členění po lhůtě splatnosti do 90 dnů, od 91 do 180 dnů, nad 180 dnů) – Kč
10. Stanovení pokutových bodů a smluvních sankcí
10.1 Vyhodnocení pokutových bodů
10.2 Výpočet smluvní pokuty
11. Informační povinnost provozovatele v rámci práv a povinností přenesených na vlastníka
11.1 Seznam souhlasných stanovisek provozovatele k připojení na vodovod nebo kanalizaci, seznam negativních stanovisek provozovatele k připojení na vodovod nebo kanalizaci s ohledem na kapacitní a další technické požadavky včetně stručného komentáře
11.2 Seznam uzavřených písemných smluv s odběrateli
12. Systém řízení jakosti
12.2 Informace o průběhu a zjištění certifikace systému řízení jakosti

C - Kritéria výkonnosti provozování

Číslo položky	Kritérium výkonnosti	Významnost (počet pokutových bodů za porušení)
Provozní kritéria		
1	<p>Jakost pitné vody v síti Posuzuje se shoda s podmínkami danými zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, a jeho prováděcí vyhláškou č. 252/2004 Sb., v platném znění</p> <p>Za neshodu se považuje nesplnění nebo porušení povinností při provozování vodovodu, které mají za následek nedodržení limitů NMH jednotlivých parametrů jakosti pitné vody dle příl. č. 1 vyhlášky č. 252/2004 Sb.</p>	1 za každé porušení
2	<p>Jakost pitné vody v síti Posuzuje se shoda s podmínkami danými zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, a jeho prováděcí vyhláškou č. 252/2004 Sb., v platném znění</p> <p>Za neshodu se považuje neprovedení předepsaného počtu odběrů vzorků dodávané pitné vody dle příl. č. 4 vyhlášky č. 252/2004 Sb.</p>	1 za každé porušení
3	<p>Přesnost vedení evidence havárií Limitní hodnota: 0 (nula) nepřesných nebo chybějících záznamů</p>	1 za každý chybějící nebo nepřesný zápis
4	<p>Vývoj ztrát pitné vody Posuzuje se rozdíl objemu vody určené k realizaci v poměru k objemu vody vyrobené za rok vyrobená – (fakturovaná+vlastní potřeba + ostatní nefakturovaná) / vyrobená * 100 v procentech Limitní hodnota: 17 %</p>	1 za každé celé procento nad limitní hodnotu
5	<p>Správnost odečtů Posuzuje se podíl odečtů, u nichž zákazník úspěšně uplatnil reklamaci fakturovaného množství, včetně případů způsobených obchodním měřidlem s neplatným ověřením nebo měřidlem, které nevyhoví přezkoušení, z celkového počtu odečtů provedených za rok. Limitní hodnota (minimum): 97% z celkového počtu odečtů za rok zaokrouhleno na celé číslo dolů</p>	2 za každou oprávněnou reklamaci nad limitní hodnotu
6	<p>Dodržení postupů při provádění oprav a odstraňování havárií Posuzuje se shoda se stanoveným postupem a to v každém jednotlivém případě. Vyhodnocuje se 1 x ročně dle evidence oprav a havárií ve stanoveném postupu.</p>	2,5 za každé jednotlivé porušení sjednaného postupu
7	<p>Umožnění přístupu k vodovodu nebo bezplatného odběru vody jednotkám požární ochrany při likvidaci požáru Za porušení se považuje nedodržení v každém jednotlivém případě.</p>	5 za každé jednotlivé porušení

8	Kontroly odlehčovacích komor na jednotné kanalizaci Provádění kontrol odlehčovacích komor dle ročního plánu	1 za každou neprovedenou kontrolu
Zákaznické služby		
9	Rychlost reakce na stížnost zákazníků Posuzuje se podíl stížností vyřízených ve shodě s platným reklamačním řádem z celkového počtu stížností za rok Limitní hodnota: 97% z celkového počtu stížností za rok zaokrouhleno na celé číslo dolů	1 za každé jednotlivé porušení nad limitní hodnotu
10	Připojení na vodovod nebo kanalizaci Za porušení se považuje neumožnění připojení na vodovod nebo kanalizaci, jsou-li pro to splněny podmínky, a to v každém jednotlivém případě	5 za každé jednotlivé porušení
11	Vyřízení stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu nebo kanalizace Limitní hodnota: 30 dní	1 den nad RH pro každé stanovisko = 0,1 bodu
12	Doba potřebná k instalaci nového vodoměru u odběratele Limitní hodnota: 15 dní	1 den nad RH za každý vodoměr = 0,1 bodu
Jednotková sankce		
Výše jednotkové sankce byla stanovena na 5000,- Kč (Pěttisíc) / 1 smluvní pokutový bod		

D - Lhůty k provádění oprav a odstraňování havárií na infrastrukturním majetku

Definice pojmů

nahlášení havárie je jakýkoli podnět – písemně, ústně, telefonicky, elektronickou poštou nebo jinak doručený nájemci, jehož obsahem je popis okolností, které nasvědčují tomu, že na vodohospodářském majetku vznikla náhlá porucha, která má za následek podstatné nebo úplné omezení jeho funkčnosti; takovou okolností je zejména viditelný vývěr vody z vodovodního potrubí, propadnutí povrchu nad kanalizačním potrubím apod.;

zjištění havárie je ověření okolností zjištěných nahlášením, které identifikuje majetek, na němž tyto okolnosti vznikly, jako majetek, který je součástí předmětu nájmu; jsou-li tyto okolnosti zřejmé již z nahlášení havárie zejména proto, že došlo k přerušení dodávky vody, považuje se nahlášení zároveň za zjištění;

pověřený pracovník nájemce je pracovník oprávněný poskytovat obci informace o rozsahu havárie a předpokládané době opravy.

Postup odstraňování havárií, lhůty oprav

Nájemce je povinen:

- uzavřít vzniklou havárii na vodovodním řadu v rozvodné síti obce neprodleně po ohlášení poruchy nebo havárie, nejpozději do 120 minut od jejího zjištění;
- zahájit práce na odstranění havárie neprodleně, nejpozději v denních hodinách do 8 hodin a v nočních hodinách do 12 hodin po zjištění poruchy, pokud tomu nebrání zprošťující okolnosti;
- dokončit opravy havárie do 24 hodin po jejím zjištění v alespoň 80% z počtu havárií a do 48 hodin po jejím zjištění v alespoň 95% z počtu havárií.

Nastane-li v průběhu odstraňování havárie některá ze zprošťujících okolností, seznámí s ní pověřený pracovník nájemce pověřeného zástupce pronajímatele a dohodne s ním potřebnou modifikaci postupu při odstraňování havárie. Pokud trvají zprošťující okolnosti, jsou lhůty pro odstraňování havárií přerušeny.

Za skončení opravy havárie se pro účely lhůt výše uvedených považuje obnovení dodávky pitné vody odběratelům. Čas, kdy k tomu došlo, musí být zanesen v evidenci dle bodu 4 níže.

V případě přerušení dodávky pitné vody zajistí nájemce náhradní zdroj pitné vody do 4 hodin od oznámení, že dodávka je přerušena; toto není povinen učinit, jestliže je teplota pod 0 °C.

Zajištění informovanosti pronajímatele

Pověření pracovníci nájemce informují bez vyzvání pověřeného zástupce pronajímatele a veřejnost ihned po zjištění o hygienické závadnosti vody, vyhlášení regulace odběru vody a v době trvání tohoto stavu.

Pověření pracovníci nájemce informují na vyžádání pověřené osoby pronajímatele a veřejnost o rozsahu havárie a předpokládaném skončení její opravy. Po ukončení opravy havárie informují pověřenými pracovníci pronajímatele o časovém průběhu opravy a o dopadech na odběratele.

Pověření pracovníci nájemce informují zástupce pronajímatele o případných opatřeních, která je po obnovení dodávky vody ještě nutné provést (např. asfaltování, obnovení dopravního značení apod.) k tomu, aby byly zcela odstraněny rovněž důsledky poruchy dopadající na zájmy třetích stran.

Evidence havárií a vyhodnocení jejich odstraňování

Nájemce je povinen zajistit řádnou evidenci nahlášení a zjišťování havárií a průběhu jejich odstraňování a přizpůsobit ji pro účely následné kontroly zástupců pronajímatele.

Za každý rok nájemce vyhodnotí odstraňování havárií tímto postupem:

- z celkového počtu havárií (CPH) se vypočtou mezní hodnoty MH1 odpovídající 80% jako nejbližší celé číslo vyšší než $(0,2 \times \text{CPH})$ a MH2 odpovídající 95% jako nejbližší celé číslo vyšší než $(0,05 \times \text{CPH})$;
- z časové posloupnosti poruch, které se během roku vyskytly, se vyřadí poruchy, které byly odstraněny nejpozději do 24 hodin;
- z takto upravené posloupnosti se vyřadí prvních MH1 poruch;
- u každé ze zbývajících poruch se vypočte doba, o kterou její odstranění překročilo 24 hodin;
- tyto doby se sečtou;
- stejný postup se opakuje pro dobu odstranění 48 hodin a mezní hodnotu MH2;
- výsledky odpovídající oběma mezním hodnotám se sečtou a výsledek se zaokrouhlí na celé číslo nahoru;
- takto zjištěný výsledek je základem pro stanovení sankce dle kap. C

Jako zprošťující okolnosti se rozumí zejména:

- událost, která vznikla z důvodu nesplnění povinnosti vlastníka, která je mu stanovena právními předpisy nebo smlouvou;
- živelní pohroma;
- výtržnosti a občanské nepokoje, stávka - zákonná i nezákonná;
- neoprávněný zásah třetích osob, který nájemce nemohl předvídat, ani mu při vynaložení veškerého rozumně předvídatelného úsilí zabránit;
- výpadek proudu, paliva nebo dopravního přístupu;
- výskyt archeologických nálezů;
- okolnost, která má předvídatelně a prokazatelně za následek, že dodržení povinnosti podle této smlouvy by vznikly škody zjevně vyšší než škody způsobené opominutím této povinnosti.