OBSAH

1 VÝKONOVÉ UKAZATELE 1
1.1 Kontrola významných zařízení klíčových tepelných zdrojů 2
1.2 Ověřování stanovených fakturačních měřidel 3
1.3 Údržba významných zařízení klíčových tepelných zdrojů 4
1.4 Oznamovací doba plánovaného omezení nebo přerušení dodávky služeb 5
1.5 Plánované přerušení dodávky tepla a neplánované nehavarijní přerušení dodávky tepla 6
1.6 Vyřizování stížností Odběratelů 7
1.7 Stanovisko k možnosti připojení 8
1.8 Plnění Plánu oprav 9
1.9 Plnění Plánu investic 10
2 MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA PLÁN ÚDRŽBY VÝZNAMNÝCH ZAŘÍZENÍ 11
3 MINIMÁLNÍ ROZSAH SLUŽEB PRO ZÁKAZNÍKY 12

1 Výkonové ukazatele

V rámci popisu výkonových ukazatelů v této Příloze jsou také uvedeny „příklady". Pro účely Smlouvy platí, že každý jednotlivý uvedený příklad je pouze ilustrativní a slouží pro lepší pochopení skutečností popsaných v této Příloze ke Smlouvě.

Situace popsaná v daném příkladu, stejně tak jako hodnoty v rámci takového příkladu uvedené a závěry z příkladu vyplývající, nemají žádný vliv na skutečnosti popsané v této Příloze ke Smlouvě a povinnosti Provozovatele z ní plynoucí.

Smyslem příkladu je pouze přiblížit použití procesů popsaných v této příloze na hypotetickou situaci a z těchto příkladů tak nelze dovozovat žádné skutečnosti, které by měly vliv na plnění povinností Provozovatele stanovených v této Smlouvě.

1.1 Kontrola významných zařízení klíčových tepelných zdrojů

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem kontrolních úkonů požadovaných Plánem Údržby u významných zařízení Klíčových tepelných zdrojů v rámci předmětu nájmu a počtem provedených úkonů u významných zařízení. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita základní preventivní Údržby
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Kontrolním úkonem významného zařízení se myslí splnění požadavků na kontrolu daného zařízení stanovených buď výrobcem anebo legislativou. [redacted]
Příklad	Dle Plánu Údržby musí Provozovatel provést v daném hospodářském roce 100 kontrolních úkonů na významných zařízení. Ve skutečnosti Provozovatel provedl 81 úkonů. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.2 Ověřování stanovených fakturačních měřidel

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi požadovaným počtem ověření (RH) a skutečným počtem provedených ověření stanovených fakturačních měřidel. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita základní preventivní Údržby
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje neplnění Plánu Údržby, který určuje počet potřebných ověření stanovených fakturačních měřidel během jednoho hospodářského roku. Ověření stanovených fakturačních měřidel je součástí Plánu Údržby.
Příklad	Provozovatel spravuje celkem 150 stanovených fakturačních měřidel. Roční plán ověření stanovených fakturačních měřidel pro daný rok požaduje provedení 32 ověření stanovených fakturačních měřidel. Ve skutečnosti bylo provedeno pouze 20 ověření. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.3 Údržba významných zařízení klíčových tepelných zdrojů

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů Údržby klíčových tepelných zdrojů v rámci předmětu nájmu požadovaných ročním Plánem Údržby na významných zařízeních a počtem provedených úkonů Údržby na významných zařízeních. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita základní Údržby
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Počet úkonů Údržby vychází z ročního Plánu Údržby významných zařízení. Plán Údržby významných zařízení je dán ročním Plánem Údržby sestaveným dle požadavků z provozních řádů a návodů k obsluze jednotlivých zařízení. Výčet klíčových tepelných zdrojů sestavuje Provozovatel, a odpovídá zdrojům s objemem roční dodávky tepelné energie na 7.000 GJ.
Příklad	Dle ročního Plánu Údržby u významných zařízení musí Provozovatel provést v daném hospodářském roce 100 úkonů Údržby. Ve skutečnosti Provozovatel provedl 89 úkonů. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.4 Oznamovací doba plánovaného omezení nebo přerušení dodávky služeb

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi referenční hodnotou a skutečným počtem dní oznamovací doby pro oznámení plánovaných omezení nebo přerušení dodávek služeb Odběrateli z důvodu plánovaných oprav předmětu nájmu. Pro daný ukazatel je nutné rozlišovat oznamovací povinnost podle **Zákona** (viz Poznámka). *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita služeb Odběratelům
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje včasné neoznámení omezení nebo přerušení dodávky služeb Odběrateli z důvodu plánovaných Oprav na předmětu nájmu, které přesáhne referenční hodnotu, a počet takto dotčených odběrných míst.
Příklad	V daném hospodářském roce bylo uskutečněno celkem 31 oznámení plánovaných omezení nebo přerušení dodávek služeb Odběratelům, z nichž 28 splňovalo časové lhůty dané referenční hodnotou. Zbývající 3 oznámení nebyla včas oznámena Odběratelům, přičemž: • oznámení vztahující se k provádění plánovaných Oprav, udržovacích a revizních prací **Zákona** byla uskutečněna v časové lhůtě 12 dnů před plánovanou odstávkou (referenční hodnota – 15 dnů). V prvním případě bylo dotčeno 5 přípojek, ve druhém 17 přípojek a ve třetím 20 přípojek. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.5 Plánované přerušení dodávky tepla a neplánované nehavarijní přerušení dodávky tepla

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečnou dobou přerušení dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav předmětu nájmu nebo neplánovaných nehavarijních přerušení dodávky tepla (dále plánovaná přerušení) a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita Základních Služeb (zásobování)
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje počty odběrných míst ovlivněných přerušením dodávky tepla z důvodu plánovaných Oprav předmětu nájmu a skutečný počet dnů plánovaného přerušení dodávky tepla nad referenční hodnotou.
Příklad	Provozovatel provedl během daného hospodářského roku celkem 6 plánovaných Oprav a s tím souvisejících přerušení dodávky tepla. Na 3 přerušení se vztahovala referenční hodnota v délce 14 dnů, přičemž 2 přerušení tomuto limitu vyhověla. Zbývající přerušení přesáhlo časový limit daný referenční hodnotou, trvalo 15 dnů a ovlivnilo 12 odběrných míst. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.6 Vyřizování stížností Odběratelů

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé písemně odbavované stížnosti související se Službou Dodávky tepla a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita služeb Odběratelům
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje počty stížností, které byly vyřízeny v delším časovém období, než udává referenční hodnota. Počátkem procesu vyřizování stížnosti se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti. Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď o vyřešení nebo postupu způsobu řešení. Pokud stížnost je např. obdržena v úterý a vyřízena v pátek, doba na vyřízení je 3 dny. Pokud Provozovatel poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížností lze formu vyřízení stížnosti upravit dle konkrétních podmínek.
Příklad	Celkový počet stížností Odběratelů během daného hospodářského roku byl 25, z toho 18 stížností bylo vyřízeno včas. Zbývajících 7 stížností bylo vyřízeno až po uplynutí standardní doby 30 dnů, konkrétně: 3 stížnosti vyřízené za 33 dny 2 stížnosti vyřízené za 34 dny 1 stížnost vyřízena za 38 dnů 1 stížnost vyřízena za 92 dnů. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.7 Stanovisko k možnosti připojení

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci k připojení přípojek hrazených budoucích odběratelem k předmětu nájmu a referenční hodnotou. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted] [redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita služeb Odběratelům
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Stanovení smluvních pokutových bodů sleduje počty stanovisek k dokumentaci připojení přípojek, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska k dokumentaci připojení přípojek. Stanoviskem k dokumentaci připojení přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku.
Příklad	Celkový počet vydaných stanovisek k dokumentaci připojení přípojek během daného hospodářského roku byl 545, z toho 529 stanovisek bylo vydáno včas. Zbývajících 16 stanovisek bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: 10 stanovisek bylo vydáno za 35 dní a 6 stanovisek za 38 dní. Během daného roku bylo vydáno také 85 vyjádření k dokumentaci připojení přípojek, z toho 80 vyjádření bylo vydáno včas. Zbývajících 5 vyjádření bylo vydáno až po uplynutí standardní doby 30 dní: všech 5 vyjádření za 32 dní. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.8 Plnění Plánu oprav

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných ročním Plánem Oprav nad 200 tis. Kč a počtem provedených úkonů v rámci Oprav. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita základní Infrastruktury
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Počet úkonů Oprav vychází z ročního Plánu Oprav. Plán Oprav vyhotovuje Provozovatel a schvaluje Vlastník. Možnost realizace opravy může být podmíněna potřebou získat veřejnoprávní nebo soukromoprávní souhlas s realizací, který nelze vynutit ani termínově vymezit. [redacted]
Příklad	Dle ročního Plánu Oprav musí Provozovatel provést v daném hospodářském roce 200 úkonů [redacted] Ve skutečnosti Provozovatel provedl 185 úkonů. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

1.9 Plnění Plánu investic

Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných ročním Plánem Investic nad 500 tis Kč a počtem provedených úkonů v rámci Investic. *Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.*
Výpočet dle vzorce	[redacted]
Proměnné	[redacted]
Skupina	Kvalita základní Infrastruktury
Referenční hodnota (RH)	[redacted]
Stanovení smluvních pokutových bodů	[redacted]
Poznámka	Počet úkonů Investic vychází z ročního Plánu Investic. Plán Investic vyhotovuje Provozovatel a schvaluje Vlastník. Možnost realizace investice může být podmíněna potřebou získat veřejnoprávní nebo soukromoprávní souhlas s realizací, který nelze vynutit ani termínově vymezit. Možnost realizace investice dále může být vázána na jinou související investiční akci nájemce. [redacted]
Příklad	Dle ročního Plánu Investic musí Provozovatel provést v daném hospodářském roce 300 úkonů [redacted] Ve skutečnosti Provozovatel provedl 295 úkonů. *(Příklad konkrétního výpočtu bude doplněn v rámci budoucího jednání)*

2 Minimální požadavky na Plán Údržby významných zařízení

V níže uvedené tabulce jsou vymezena významná zařízení pro realizaci Údržby, a to v minimálním závazném rozsahu, pro která je povinen Provozovatel provádět nezbytné úkony. Nejedná se však o úplný výčet všech úkonů a podmínek pro realizaci Údržby. Tento konkrétní úplný výčet úkonů a podmínek pro realizaci Údržby je povinen pro každý rok stanovit Provozovatel dle vlastního odborného uvážení v souladu zejména s provozními řády a dalšími dokumenty, které mají jakoukoliv souvislost s Údržbou (např. návody k obsluze, Opravám a Údržbě strojů a zařízení), a to ve formě Plánu Údržby.
V následující tabulce jsou specifikovány jednotlivé dílčí požadavky na realizaci kontroly - Údržby ze strany Provozovatele. Provozovatel každý rok sestavuje Plán Údržby významných zařízení klíčových zdrojů. Provozovatel tyto požadavky je zavázán realizovat, a proto musí být povinně součástí Plánu Údržby, Provozovatel může podle vlastního odborného uvážení zvýšit rozsah, četnost těchto níže stanovených požadavků.
Provozovatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Vlastníka snížit či jinak omezit rozsah, četnost níže stanovených požadavků. Provozovatel je oprávněn předkládat kdykoliv Vlastníkovi odůvodněné návrhy na úpravy níže stanovených požadavků. Pokud Vlastník nesdělí do 15 (slovy: patnácti) pracovních dnů Provozovateli písemně svůj výslovný písemný nesouhlas s jeho návrhy na úpravy níže stanovených požadavků, má se za to, že s návrhy Provozovatele souhlasí.

Významné zařízení	Úkon údržby	Perioda
armatury primární	kontrola - údržba ventilů	1x za rok
armatury sekundární	kontrola - údržba ventilů	1x za rok
čerpadla	kontrola - údržba čerpadel	1x za rok
elektro rozvaděče	kontrola - údržba elektroinstalace	1x za rok
pojistné ventily	zkouška funkčnosti pojistných ventilů	1x za měsíc
regulační armatury	kontrola - údržba regulátoru diferenčního tlaku	1x za rok
	kontrola - údržba servoventilů	1x za dva roky
tepelné sítě	šachta - kontrola a údržba zařízení	1x za rok

Společná pravidla pro vyhodnocování:
Pro účely vyhodnocování plnění výkonových ukazatelů je počet úkonů pro každý rok dán počtem úkonů požadovaných ročním Plánem Údržby pro daný rok, kdy jedna položka výše uvedená se považuje za jeden úkon. Položky s menší než roční frekvencí údržby se uvedou v tom roce, ve kterém mají/měly být vykonány. Při nenaplnění některé položky s vyšší než roční frekvencí údržby se u dané položky jako úkon započte jen poměrná část podle počtu naplněných dílčích úkonů v rámci dané frekvence opakování u dané položky.

3 Minimální rozsah služeb pro zákazníky

Provozovatel je povinen

a) zajistit Odběratelům osobní kontakt s Provozovatelem a to provozem zákaznického centra s umístěním na vhodném místě na Vymezeném Území (např. v okresním městě) s vhodnou pracovní dobou, minimálně v rozsahu od 8.00 hod. do 15.00 hod. alespoň 3 pracovní dny a dostatečným odborným a kapacitním personálním obsazením pro zajištění přiměřené čekací doby) při osobní návštěvě Odběratele a dále dodržování dohodnutých časů návštěv u Odběratelů);

b) zajistit Odběratelům telefonický kontakt s Provozovatelem a to provozem bezplatné zákaznické linky (tzv. call centra) zajišťující příjem hlášení Poruch a Havárií a příjem a řešení telefonických požadavků s vhodnou provozní dobou viz výše, poskytující kompletní informační servis, s přiměřenou lhůtou vyřízení hovoru

c) zajistit Odběratelům telefonický kontakt s Provozovatelem mimo období viz výše a to provozem bezplatné zákaznické linky (tzv. call centra) zajišťující alespoň službu podání žádostí, stížností, hlášení Poruch a Havárií s přiměřenou lhůtou vyřízení hovoru

Provozovatel je povinen

a) vést a zpřístupňovat jednotlivým Odběratelům základní údaje o jejich odběrných místech dle Smluv s Odběrateli, včetně jejich fakturačních, odběrných a platebních údajů vztahujících se k těmto odběrným místům v souladu se Závaznými Předpisy, zejména se Zákonem o Ochraně Osobních Údajů v tomto rozsahu:

b) možnost prohlížení historických a aktuálních dat každým jednotlivým Odběratelem vztahujících se k jeho odběrnému místu takového Odběratele dle dané Smlouvy s Odběratelem (Smluv s Odběrateli) na internetu obsahující minimálně identifikaci odběrného místa, Odběratele, historii odběrů, fakturace za dodávku tepla, Cen tepla daného Odběratele, za tímto účelem provozovatel pro Odběratele na jeho žádost zpřístupní zákaznický portál, který je přístupný oprávněné osobě odběratele po přihlášení s použitím přístupových jmen a hesel,

c) pravidelné zasílání Odběratelům vyúčtování a fakturaci v rozsahu požadovaném Závaznými Předpisy, včetně zasílání elektronického vyúčtování na vyžádání; a

d) zajistit vhodný způsob písemné komunikace umožňující Odběratelům získat písemnou odpověď odeslanou ve lhůtě do 30 (slovy: třiceti) dnů od obdržení písemného dokumentu od Odběratele (lze nahradit vhodnou autorizovanou elektronickou formou se souhlasem Odběratele);

Provozovatel je povinen písemně oznámit Odběrateli přerušení nebo omezení dodávky tepla alespoň 15 (slovy: patnáct) dnů před dnem přerušení nebo omezení dodávky tepla z důvodu provádění plánované Údržby, případně ve lhůtě dle platné legislativy, a současně oznámit Odběrateli dobu trvání provádění plánované Údržby (včetně informativního sdělení na www stránkách Provozovatele);