

Příloha č. 3

VÝKONOVÉ UKAZATELE

OBSAH

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
0.1. Vymezení obsahu přílohy	3
0.2. Způsob vedení evidencí.....	3
0.3. Hodnocené období.....	4
1. VÝKONOVÉ UKAZATELE ZÁKLADNÍCH SLUŽEB	5
1.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1).....	5
1.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)	7
1.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)	9
2. VÝKONOVÉ UKAZATELE KVALITY ZÁKLADNÍ PREVENTIVNÍ ÚDRŽBY	11
2.1 Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4).....	11
2.1. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)	13
2.3. Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1).....	15
3. UKAZATEL KVALITY SLUŽEB ODBĚRATELŮM	16
3.1. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)	16
3.2. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3).....	18
3.3. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)	20
3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5)	22

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

0.1. Vymezení obsahu přílohy

Účelem této Přílohy je podrobná specifikace následujících výkonových ukazatelů sloužících ke sledování a hodnocení kvality výkonů provozovatele:

(a) Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)

Odpadní voda

- Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)
- Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)
- Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

(b) Kvalita základní preventivní údržby

Odpadní voda

- Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)
- Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)
- Preventivní údržba významných zařízení (iPOVz1, POVz1)

(c) Kvalita služeb odběratelům

Odpadní voda

- Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)
- Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Pro každý výkonový ukazatel je uváděna definice informativního a smluvního vyjádření spolu se vzorci k jejich výpočtu, složených z definovaných proměnných. Informativní vyjádření daného výkonového ukazatele slouží pro sledování celkového výkonu provozovatele a také k nastavení referenčních hodnot (dále jen „RH“) neboli standardu výkonu. Smluvní vyjádření výkonového ukazatele slouží pro sledování, zda provozovatel plní své povinnosti ze Smlouvy vyjádřené u každého výkonového ukazatele hodnotou RH. Pokud tomu tak není, obsahuje daný výkonový ukazatel výpočet příslušné výše smluvní pokuty ve smluvních pokutových bodech. U každého ukazatele je uveden příklad hodnocení výkonového ukazatele spolu se stanovením výše pokuty.

0.2. Způsob vedení evidencí

(a) V souladu s čl. 10.3 (b) Smlouvy je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníkovvi ke schválení v termínech stanovených Smlouvou způsob vedení evidencí, které budou dostatečně určité pro účely sledování, vyhodnocení a následnou kontrolu plnění výkonových ukazatelů uvedených v této příloze a povinností souvisejících s monitoringem dle čl. 14 Smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

- evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na havarijní přerušení, poruchy čerpadel na stokové síti, přerušení odvádění odpadních vod;
- evidence plnění a výsledky spojené s realizací Plánu údržby s tím, že bude oddělená evidence po jednotlivé části Plánu údržby (viz čl. 13.2 (d) Smlouvy);

- evidence vodoprávních rozhodnutí o vypouštění odpadních vod;
 - evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků odpadních vod;
 - evidence stížností a reklamací odběratelů;
 - evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci VaK.
- (b) Z revizí kanalizace a z průběhu čištění kanalizace bude provozovatel pořizovat elektronickou fotodokumentaci, popřípadě videozáznamy činností, které jsou jinak těžce ověřitelné, včetně uvedení automatické informace s datem pořízení každé fotografie či videozáznamu. Provedená fotodokumentace či videozáznamy budou uloženy v příslušné části evidence plnění a výsledků spojených s realizací Plánu údržby.

0.3. Hodnocené období

- (a) Délka hodnocené období je jeden kalendářní rok, pokud není u výkonového ukazatele uvedena jiná délka hodnoceného období.
- (b) Pokud Den Zahájení Provozování neodpovídá 1. lednu, je délka prvního hodnoceného období v rámci Doby Provozování zkrácena a odpovídá době ode Dne Zahájení Provozování do 31. prosince stejného roku a to pro všechny výkonové ukazatele a proměnné.
- (c) Pokud Den Skončení neodpovídá 31. prosinci, je délka posledního hodnoceného období v rámci Doby Provozování zkrácena a odpovídá době od 1. ledna do Dne Skončení stejného roku a to pro všechny výkonové ukazatele a proměnné.

1. VÝKONOVÉ UKAZATELE ZÁKLADNÍCH SLUŽEB

1.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)

Definice informativního ukazatele	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí, v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz1 = (ov1 / ov2) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz1 = ov2 - ov1$ [počet]	
Proměnné	ov1	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]
	ov2	Celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = $OVz1 \times V_6$ kde V_6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.	
Poznámka	<p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro čistírnu odpadních vod (ČOV), ve vztahu k jejich platným vodoprávním rozhodnutím.</p> <p>Pokutové body se zaměřují na vzorky čištěných odpadních vod, které nevyhovují platnému vodoprávnímu rozhodnutí.</p> <p>Přístup předpokládá, že z pohledu daných ukazatelů nejsou vyhodnocovány vzorky nad rámec vyžadovaný vodoprávním rozhodnutím.</p> <p>Kvalita čištěných odpadních vod je řešena v povolení k vypouštění odpadních vod, které vydává vodoprávní úřad, zejména dle zákona č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon) a nařízení vlády č. 229/2007 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 61/2003 Sb., o ukazatelích a hodnotách přípustného znečištění povrchových vod a odpadních vod, náležitostech povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrchových a do kanalizací a o citlivých oblastech.</p> <p>Stanovení budou provedena buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025),</p>	

	<p>a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. 10.3 (b) Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
<p>Příklad</p>	<p>Provozovatel spravuje 2 čistírny odpadních vod (ČOV):</p> <p>ČOV A - vodoprávní rozhodnutí vyžaduje celkem 52 vzorků vypouštěných odpadních vod – z nichž 49 vzorků ve všech parametrech splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m)</p> <p>ČOV B - vyžadováno 52 vzorků, z nichž 51 vzorků splňovalo požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m).</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>a) ČOV A: dílčí pokutové body za daný rok = $(52 - 49) \times 1 = 3$</p> <p>ČOV B: dílčí pokutová body za daný rok = $(52 - 51) \times 1 = 1$</p> <p>Počet bodů za daný rok = $3 + 1 = 4$</p>

1.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5$ [hodiny/přerušení]	
Definice smluvního ukazatele	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (během jedné havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné havárie), které překročí referenční hodnotu. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$ [-] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	ov3	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]
	ov4	Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jedné havárie [hodiny]
	ov5	Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Pro havárie u jedné domovní přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek včetně) - do 56 hodin Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek - do 32 hodin	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný 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, ve výši 0,01. Maximální počet bodů za jednu událost je 10.	
Poznámka	Ukazatel se zabývá přerušením funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů. Havárie přípojek na soukromém pozemku nebo vnitřní kanalizace řeší vlastník přípojky (vlastníkem kanalizační přípojky je vlastník pozemku nebo stavby připojené na kanalizaci, neprokáže-li se opak) vždy sám. Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. 23 Smlouvy. Stanovení pokutových bodů sleduje, kolik přípojek kanalizace bylo zprovozněno za delší časový limit, než udává referenční hodnota, a o kolik hodin byla tato hodnota překročena. Doba přerušení odvádění odpadní vody se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení služby odvádění odpadních vod (za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod). Okamžikem obnovení služby se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou)	

	<p>s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkov, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.</p> <p>Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Vodovodu a/nebo Kanalizace, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo přerušení nebo omezení odvádění odpadních vod a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Vodovodu a/nebo Kanalizace, po kterém je možný pouze omezený, nouzový nebo žádný provoz v postiženém místě a v úsecích navazujících, případně je doprovázený únikem média do podlaží nebo ovzduší či do vodoteče s případným následným porušením statiky a/nebo životního prostředí.</p> <p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod.</p> <p>Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. 10.3 (b) Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>
Příklad	<p>V daném roce došlo ke dvěma přerušením služby odvádění odpadních vod z důvodů havárií, která překročila referenční hodnotu. V prvním případě došlo na gravitační kanalizaci k přerušení odvádění odpadních vod ve veřejné části přípojky činžovního domu o 4 bytových jednotkách („ostatní nemovitost“, tedy RH = 32 hodin). Doba na obnovení služby byla 40 hodin. V druhém případě byl provoz jedné oblasti obsluhované aglomerace zajišťován tlakovou kanalizací. Z důvodu nefunkčnosti jedné přečerpávací stanice byl přerušen odběr odpadních vod z 13 přípojek na dobu 35 hodin („více přípojek“, tedy RH = 32 hodin).</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>U první havárie došlo k přerušení u jedné přípojky po dobu 40 hodin: $OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 1 \times (40 - 32) = 8$ Díčí pokutové body pro první přerušení = $OVz2 \times V_7 = 8 \times 0,01 = 0,08$</p> <p>U druhé havárie došlo k přerušení u 13 přípojek po dobu 35 hodin: $OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH) = 13 \times (35 - 32) = 39$ Díčí pokutové body pro druhé přerušení = $OVz2 \times V_7 = 39 \times 0,01 = 0,39$</p> <p>Počet bodů za daný rok = $0,08 + 0,39 = 0,47$</p>

1.3. Porucha čerpadel na stokové síti (iOVz3, OVz3)

Definice informativního ukazatele	Součet hodin pro všechna čerpadla na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpadla mimo provoz z důvodu poruchy, v poměru k celkovému počtu čerpadel. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz3 = ov6 / ov7$ [hodiny/čerpadlo]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi počtem hodin, kdy byla čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV mimo provoz z důvodu poruchy, a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz3 = ov8 - RH$ [hodiny] <i>Výpočet se provádí pouze pro období nefunkčnosti čerpací stanice na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, které přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	ov6	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]
	ov7	Celkový počet čerpadel na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	ov8	Hodiny pro danou čerpací stanici na gravitační stokové síti a nátoku na ČOV, kdy byla čerpací stanice mimo z důvodu poruchy, během jedné poruchy [hodiny]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	RH = nula 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.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný 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, ve výši 0,1. (Pokud je referenční hodnota vyšší než doba nefunkčnosti čerpací stanice (ov8), výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	Nátokem na ČOV se myslí první čerpací stanice odpadní vody na ČOV (po toku vody). Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čerpací stanice na stokové síti. Pro efektivní sledování výkonového ukazatele je vhodné čerpací stanice opatřit dálkovým přenosem informací s možností provázání na informační systémy provozovatele. V opačném případě je nutné spoléhat na ostatní formy přenosu informací a v tomto případě je doba sledována od okamžiku nahlášení havárie. Poruchou se ve smyslu tohoto ukazatele rozumí jakákoliv neplánovaná událost,	

	<p>kteřá způsobí nefunkčnost čerpací stanice nebo čerpadla na stokové síti at' už se jedná o havárii či poruchu tak, jak jsou definované ve Smlouvě.</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou síť se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p> <p>Informace o přerušení provozu čerpadla z důvodu poruchy musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodořospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. 10.3 (b) Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.</p>
<p>Příklad</p>	<p>V daném roce došlo ke 3 poruchám čerpacích stanic, které vedly k jejich nefunkčnosti. První čerpací stanice byla mimo provoz 36 hodin (jednalo se o čerpací stanici se záložním čerpadlem). Druhá čerpací stanice byla mimo provoz 18 hodin (jednalo se o čerpací stanici se záložním čerpadlem). Třetí čerpací stanice byla mimo provoz 28 hodin (jednalo se o čerpací stanici bez záložního čerpadla).</p> <p><i>Postup při stanovení pokutových bodů:</i></p> <p>Dílčí pokutové body pro 1. čerpací stanici = $(36 - 0) \times 0,1 = 3,6$</p> <p>Dílčí pokutové body pro 2. čerpací stanici = $(18 - 0) \times 0,1 = 1,8$</p> <p>Dílčí pokutové body pro 3. čerpací stanici = $(28 - 8) \times 0,1 = 2,0$</p> <p>Počet bodů pro všechny čerpací stanice za daný rok = $3,6 + 1,8 + 2,0 = 7,4$</p>

