



KRITÉRIA KVALITY PRO ENERGETICKÉ SLUŽBY SE ZARUČENÝM VÝSLEDKEM (EPC)

Leden 2018

Pracovní verze 02

Projekt QualitEE

<https://qualitee.eu/>

Datum

Leden 2018

Autoři

Jaroslav Maroušek

Jana Szomolányiová

SEVEn – The Energy Efficiency Center, z.ú.

Americká 17/579 | 120 00 Praha 2

seven@svn.cz | 224 252 115 | www.svn.cz



OBSAH

Obsah	3
1 ÚVOD.....	4
2 Kritéria kvality	4
Kritérium kvality 1– Odpovídající analýza	5
Kritérium kvality 2 Kvalita realizace technických opatření ke zvýšení energetické efektivity	7
Kritérium kvality 3 – Zaručené úspory	9
Kritérium kvality 4 Verifikace úspor energie	11
Kritérium kvality 5 Zachování funkčnosti, údržba a opravy zařízení	14
Kritérium kvality 6 Komunikace mezi poskytovatelem EPC a klientem	16
Kritérium kvality 7 Udržování celkové spokojenosti uživatelů.....	18
Kritérium kvality 8 Informovanost a motivace uživatelů	20
Kritérium kvality 9 Komplexní smluvní ujednání o specifických požadavcích na regulaci	21

1 ÚVOD

Kompletní text kapitoly 2 níže představuje první verzi *Souboru Evropských technických kritérií kvality pro energetické služby v oblasti energetické efektivity (EES)*¹ vyvíjených v rámci projektu QualitEE.

Zároveň v textu byla vybrána kritéria vhodná pro hodnocení EPC v podmínkách českého trhu. V tabulkách textu níže jsou tato vybraná kritéria označena **tučně**. Tato kritéria byla vybrána v částech:

- Kritérium kvality 3 Zaručené úspory
- Kritérium kvality 4 Verifikace úspor energie
- Kritérium kvality 5 Zachování funkčnosti, údržba a opravy zařízení
- Kritérium kvality 6 Komunikace mezi poskytovatelem EPC a klientem
- Kritérium kvality 7 Udržování celkové spokojenosti uživatelů
- Kritérium kvality 9 Komplexní smluvní ujednání o specifických požadavcích na regulaci

Soubor kritérií lze využít jako základ pro systém certifikace a zajištění kvality těchto služeb. Soubor obsahuje kritéria technologická, ekonomická, organizační, komunikační a další kritéria. Na základě tohoto souboru lze zavést dále postupy pro hodnocení, evidenci a verifikaci těchto kritérií.

2 KRITÉRIA KVALITY

Kritéria hodnocení a postupy verifikace jsou popsány v tabulkách níže.

¹ Leutgöb K. et al. (2017): T3.1 Draft Guidelines of European Technical Quality Criteria, 2017, verze 1.1

Kritérium kvality 1– Odpovídající analýza

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Hodnocení	Poznámka
1-1	Dohoda o zpracování analýzy energie podle norem pro energetický audit	<p>V rámci analýzy je třeba provést tyto úkony:</p> <p>(1) Identifikace existujících dat a sběr dat.</p> <p>(2) Návštěva na místě.</p> <p>(3) Analýza (zahrnující minimálně rozdělení položek spotřeby energie, časová progrese, faktory adaptace).</p> <p>(4) Zpráva.</p> <p>(5) Závěrečná konzultace (zahrnující mimo jiné prezentaci zprávy).</p>	<p><u>ex-ante:</u> Došlo k dohodě o provedení analýzy v souladu s normami?</p> <p><u>ex-post:</u> Dokumentace postupu ve zprávě o analýze?</p> <p>V souladu s normami postup být:</p> <p>(1) odpovídající,</p> <p>(2) kompletní,</p> <p>(3) reprezentativní,</p> <p>(4) výsledovatelný,</p> <p>(5) účelný, a</p> <p>(6) ověřitelný.</p>	<p>Pokud není některá položka odpovídající, je to třeba zdůvodnit.</p> <p>Veškeré specifikace je třeba probrat s klientem a písemně ztvrdit dohodu.</p>
1-2	Odpovídající shromažďování dat a jejich analýza	<p>Je třeba dodržet tyto požadavky:</p> <p>(1) Je třeba obsáhnout veškeré oblasti spotřeby energie.</p>	<p><u>ex-ante:</u> Došlo k dohodě o dodržování uvedených požadavků?</p>	<p>Pokud nejsou analyzovány konkrétní oblasti spotřeby energie, je to třeba odpovídajícím způsobem</p>

		<p>(2) Databáze poskytují profily zatížení (vývoj spotřeby energie/příkonu v čase).</p> <p>(3) Specifikace standardních CÍLOVÝCH hodnot (např. teplota v místnosti), které ovlivňují spotřebu energie a souvisejících parametrů (např. uživatelský komfort).</p> <p>(4) Pro všechny oblasti spotřeby energie budou stanoveny referenční hodnoty (baseline).</p> <p>(5) Je třeba vzít patřičně v úvahu vzájemné vztahy při zahrnutí parametrů stanovených v bodě 3.</p> <p>(6) Je třeba vytvořit faktory úprav, které klient schválí a které budou zapracovány do referenční spotřeby.</p>	<p><u>ex-post</u>: Jsou uvedené požadavky dodrženy ve zprávě o analýze?</p>	<p>zdůvodnit (např. menší podíl celkové spotřeby energie).</p> <p>Podrobný seznam faktorů úprav a časů, včetně uvedení druhu podnikání a budovy.</p> <p>Faktor úprav je např. nutný při nově zavedené klimatizaci, jenž zvyšuje komfort, ale spotřebovává energii.</p>
--	--	---	---	--

Kritérium kvality 2 Kvalita realizace technických opatření ke zvýšení energetické efektivity

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Verifikace	Poznámka
2-1	Provádění služeb v souladu s příslušnými normami, předpisy a úředními povoleními	<p>Dodržování technických norem významných pro realizaci technických opatření; týká se hlavně těchto položek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obecná ustanovení pro stavební práce. ▪ Jednotlivé technické normy ohledně těchto technických systémů, jichž se EPC týká. ▪ Dodržování úředních povolení podstatných pro poskytování služeb EPC. 	<p><u>ex-ante:</u></p> <p>(a) Obsahuje smlouva závazek poskytovatele EPC, že bude dodržovat uvedené normy, úřední povolení a zákonné podmínky platné pro objekt?</p> <p>(b) Obsahuje smlouva závazek poskytovatele EPC, že ověří úřední povolení platné pro daný objekt, pokud jde o jejich relevanci pro poskytované EPC?</p> <p><u>ex-post:</u> Byly normy, zákonné podmínky a úřední povolení během poskytování služeb dodržovány?</p>	
2-2	Včasná realizace	<p>Vytvoření časového harmonogramu realizace technických opatření ve spolupráci s klientem.</p> <p>Dodržování stanovených časových harmonogramů.</p> <p>Veškeré úpravy časových harmonogramů musí schválit klient a musí být předmětem samostatné</p>	<p><u>ex-ante:</u> Obsahuje smlouva buď předem stanovené časové plány (harmonogramy) nebo definované postupy konzultací a definice časových harmonogramů vytvořené ve spolupráci s klientem, s cílem uzavření smlouvy ohledně těchto harmonogramů?</p> <p><u>ex-post:</u> Byly tyto časové harmonogramy skutečně při technické realizaci dodržovány?</p>	

		smlouvy.		
2-3	Definování poskytovaných služeb a dokumentace služeb	Existence příslušných postupů a nástrojů k určení služeb (např. protokoly o přijetí).	<u>ex-ante</u> : Obsahuje smlouva závazek použít příslušné postupy a nástroje při definování služeb? <u>ex-post</u> : Byly tyto dohodnuté nástroje a postupy uplatněné v praxi?	
2-4	Zaškolení uživatelů nebo provozních pracovníků	Existence školicích norem a jejich dodržování.	<u>ex-ante</u> : Obsahuje kontrakt ustanovení týkající se zaškolení uživatelů? <u>ex-post</u> : Byla dohodnutá ustanovení dodržována?	

Kritérium kvality 3 – Zaručené úspory

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Verifikace	Poznámka
3-1	Závislost odměny na plnění zaručených úspor	<p>Zaručené úspory 1. typu: Snížení odměny musí být přinejmenším v poměru k rozsahu nesplnění zaručených úspor.</p> <p>Zaručené úspory 2. typu: Dosažené úspory se rozdělí mezi poskytovatele energetických služeb a klienta v určeném poměru.</p>	Na základě smluvních ujednání ohledně zaručených úspor energie.	Oby typy povedou k rozdílům v kvalitě zaručených úspor: Obecně řečeno, 1. typ je upřednostňován klienty, protože již předem znají výši očekávaných plateb. Ovšem za určitých podmínek (např. u ztížených podmínek pro M&V) lze 1. typ zaručených úspor obtížně zavádět, případně to o to klient nemá zájem.
3-2	Dosažení zaručených úspor (platí pouze pro zaručené úspory 1. typu)	<p>Dosažené úspory nejsou nižší než zaručené úspory. Platí tyto úrovně odchylek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Malá odchylka: dosažené úspory jsou nižší než 100 % zaručených úspor a vyšší nebo se rovnají 95 %. ▪ Závažná odchylka: dosažené úspory jsou nižší než 95 % zaručených úspor a vyšší nebo se rovnají 80 %. ▪ Nepřijatelná odchylka: dosažené úspory jsou nižší než 80 % zaručených úspor. 	<p>Verifikaci tohoto kritéria lze provádět pouze ex-post:</p> <p>Srovnajte výši dosažených úspor ve smlouvě o EPC s úsporami uvedenými ve Zprávě o měření a verifikaci (M&V).</p>	Toto kritérium lze použít pouze pro zaručené úspory 1. typu.

3-3	Odpovídající intervaly verifikace dodržování zaručených úspor	Verifikace plnění záruky nejméně jednou za rok.	<p><u>ex-ante</u>: Na základě smluvních ujednání.</p> <p><u>ex-post</u>: Byly dohodnuté intervaly skutečně dodrženy?</p>	Existuje konkrétní druh smluv, kde je plnění zaručených úspor verifikováno v průběhu zkušebního období nebo bezprostředně po něm – obvykle ve spojení s celou splátkou veškerých investic následně po prvotní verifikaci úspor energie. Ale i v těchto případech se doporučuje kontrolovat podmínky realizace zaručených úspor každoročně.
-----	---	---	--	--

Kritérium kvality 4 Verifikace úspor energie

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Verifikace	Poznámka
4-1	Použití standardní metody výpočtu úspor energie	<p>Použití jedné ze dvou standardních metod:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ISO 50015:2014 ▪ IPMVP 	<p><u>ex-ante</u>: Je ve smlouvě uvedeno použití zvolených norem? Je uvedeno, která přesně metoda podle norem má být použita?</p> <p><u>ex-post</u>: Byla verifikace úspor energie provedena v souladu s uvedenou metodou?</p>	<p>Jelikož IPMVP a ISO 50015 poskytují jen metodický rámec, doporučuje se podrobně popsat konkrétní metodu verifikace, např. v příloze smlouvy.</p>
4-2	Výběr nevhodnější metody verifikace úspor energie	<p>Odůvodnění výběru dané metody. Prezentace výhod a nevýhod zvolené metody ve srovnání s možnými alternativami. Smlouva mezi poskytovatelem služeb a klientem.</p>	<p>Existence zdůvodnění v době uzavření kontraktu (ex-ante)</p>	<p>Postupy vycházející z metod měření jsou spolehlivější (v kontextu verifikace uskutečněných úspor) než technické výpočty; tyto jsou naopak spolehlivější než odborný odhad. Pokud by byla zvolena méně spolehlivá metoda, je třeba to příslušně zdůvodnit. Dovolené důvody jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemožnost použití: nejsou k dispozici žádné hodnoty měření; příliš komplikovaná metoda úprav. ▪ Metoda měření není dostatečně přesná. ▪ Náklady ve srovnání s dosaženými úsporami energie. <p>Zdůvodnění je třeba poskytnout zákazníkovi EPC ještě před uzavřením kontraktu.</p>

4-3	Jasná definice hodnot referenční spotřeby („baseline“)	Stanovení referenční spotřeby na základě samostatného hodnocení údajů referenční spotřeby.	<p><u>ex-ante</u>: Je referenční spotřeba, podle níž budou úspory energie verifikované, definována, zdůvodněna a dohodnuta mezi smluvními stranami?</p> <p><u>ex-post</u>: Byla dohodnutá referenční spotřeba skutečně použita při verifikaci úspor energie?</p>	Referenční spotřebu („baseline“) je třeba definovat před zahájením projektu EPC. To je zvláště důležité v takových projektech, kde je verifikace založena na měření spotřeby energie. Ale referenční spotřebu je třeba definovat a dohodnout předem (<i>ex-ante</i>) i v projektech, kde je odůvodněně použit technický výpočet nebo odborný odhad úspor energie (srovnej č. 4-2).
4-4	Jasná definice východisek pro úpravy úspor energie	<p>Stanovení jasně definované metodologie úprav, včetně:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ transparentního hodnocení faktorů, které mají vliv na spotřebu energie; ▪ prezentace konkrétních vzorců (rovníc) pro úpravy; ▪ specifikace požadovaných údajů a informací; ▪ hodnocení přesnosti navrhované metodologie vzhledem 	<p><u>ex-ante</u>: Došlo mezi smluvními stranami k dohodě ohledně konkrétní metodologie úprav? Bylo provedeno ocenění přesnosti, které prokázalo, že vlivové faktory jsou vzaty v úvahu přiměřeně v rámci dohodnuté metodologie úprav?</p> <p><u>ex-post</u>: Verifikace úspor provedená v souladu se stanovenými postupy. Dokumentace veškerých dokladů o procesu úprav a dohoda mezi stranami ohledně jakýchkoli úprav, které nejsou stanoveny v metodice úprav a ve vzorcích/rovnících (mimořádné události).</p>	<p>V rámci úprav měřených údajů o spotřebě energie je třeba „odfiltrovat“ ty vlivové faktory na spotřebu energie, které se k poskytovaným EPC nevztahují (hlavně povětrnostní podmínky a podmínky spotřeby).</p> <p>Požadované ocenění přesnosti se týká toho, že použití konkrétních vzorců (rovníc) pro úpravy musí být zdůvodněno (např. je podíl spotřeby tepla očištěný od vlivu počasí odvozen od adekvátního hodnocení vzorců z minulé spotřeby?).</p> <p>Verifikace úspor energie založená na technických výpočtech nebo odborném odhadu obvykle nevyžaduje úpravy.</p> <p>S ohledem na přesnost navrhované metodologie je požadováno, aby chyba v</p>

		k rozsahu úspor.		metodě byla malá ve srovnání s velikostí měřených úspor.
4-5	Transparentnost a shoda procesů měření a verifikace (M&V) a související úkoly	Shoda ohledně postupů realizace měření a verifikace ("procesy M&V")	<p><u>ex-ante:</u> Dokumentace nebo odsouhlasení, které demonstruje to, že klient pochopil způsob verifikace a související úkoly.</p> <p><u>ex-post:</u> Měření a verifikace (M&V) je uskutečněno v souladu s dohodnutými postupy M&V; jsou zdokumentována a odsouhlasena rozhodnutí a dohody mezi smluvními stranami o M&V.</p>	M&V se týká jak výpočtu úspor energie tak plnění definovaných postupů a úkolů.

Kritérium kvality 5 Zachování funkčnosti, údržba a opravy zařízení

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Hodnocení	Poznámka
5-1	Dodržování požadované dostupnosti systému	Zaznamenávání provozních časů a prostojů. Specifikace dostupnosti systému pro vysoce citlivé oblasti: nejméně 96 %.	<u>ex-ante</u> : Smluvní závazky. <u>ex-post</u> : Předkládání záznamů, které rozlišují mezi závažnými (kritickými) a méně závažnými poruchami.	Nemá příliš smysl požadovat, aby méně důležité oblasti byly dostupné po celou dobu. Kritérium kvality se proto týká řešení daného problému a zaznamenání provozních sekvencí tak, jak skutečně probíhají.
5-2	Rychlé řešení potíží v případě poruchy technických systémů	Registrace závady do 30 minut od výskytu nebo od nahlášení poruchy. Oprava poruchy. V průměru maximálně během 24 hodin nebo do 4 hodin během pracovní doby. Vedení záznamů o poruchách, které by měly být s klientem odsouhlaseny nejméně jednou ročně.	<u>ex-ante</u> : Smluvní závazky. <u>ex-post</u> : Předkládání záznamů o poruchách.	Jedná se o obvyklé specifikace ve smlouvách o údržbě.
5-3	Funkčnost zařízení v době ukončení platnosti smlouvy	V souladu s příslušnými normami musí být průběžně prováděny tyto činnosti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontrola plánů údržby a jejich provádění. ▪ Kontrola vyměňovaných součástí systému, pokud jde o kvalitu (nejmodernější) a posouzení nákladů po dobu platnosti smlouvy. 	<u>ex-ante</u> : Smluvní závazky. <u>ex-post</u> : Předkládání uvedených dokumentů.	

		<p>a) Seznam závad; oprava závad.</p> <p>Na konci platnosti kontraktu je nutno přijmout v souladu s příslušnými normy tato opatření:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vizuální kontrola, verifikace funkce. ▪ Verifikace protokolů o testování systému. 		
5-4	Jasná definice úkolů poskytovatele služeb v oblasti údržby a oprav	Smluvní závazky definující povinnosti poskytovatele služeb v oblasti údržby a oprav: znázornění rozhraní v systémovém diagramu, a případně i označením na místě.	Verifikace smluvního ujednání (obvykle ve formě přílohy smlouvy).	Služby, které poskytovatel služeb zajistí ohledně konkrétních součástí systému musí být přesně popsány. Jinak může dojít mezi smluvními stranami k nedorozuměním.

Kritérium kvality 6 Komunikace mezi poskytovatelem EPC a klientem

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Hodnocení	Poznámka
6-1	Zveřejnění kontaktních osob	Ustanovení kontaktních osob pomocí řádného dokumentu, včetně podrobného popisu jejich úkolů. Aktualizace v případě změny kontaktních osob nebo rozsahu jejich úkolů.	<u>ex-ante</u> : Jsou kontaktní osoby a jejich úkoly popsány v příslušném dokumentu o kontaktech? <u>ex-post</u> : Byly změny kontaktních osob nebo jejich úkolů zaznamenány závazným způsobem?	Kontaktní osoby a jejich úkoly mohou být definovány přímo ve smlouvě nebo v manuálu. V případě dlouhodobých smluv bude zvláště rozhodující uchopení změn ve složení realizačního týmu.
6-2	Smlouva o poskytování a výměně dat (v obou směrech)	Smluvní ujednání definující vzájemný přístup k datům důležitým pro realizaci projektu. Existence postupu a nástrojů, který umožňuje jednoduchou výměnu dat.	<u>ex-ante</u> : Je v kontraktu zakotven přístup k datům a jejich výměna? Obsahuje kontrakt použití konkrétního postupu nebo nástroje pro výměnu dat. <u>ex-post</u> : Verifikace spokojenosti s výměnou dat; praktické použití daného nástroje.	Obvykle jsou k dispozici systémy pro monitorování toků energie nebo podobné nástroje. Ne vždy jsou ale používány cíleně.
6-3	Zaznamenávání průběžné aktualizace všech úsporných opatření, které přijímá poskytovatel EPC	Existence nástroje, který nabízí možnost zaznamenávat tato opatření jasně a komplexně.	<u>ex-ante</u> : Došlo mezi smluvními stranami k dohodě o používání nástroje k zaznamenávání těchto opatření. <u>ex-post</u> : Mimo to: Jsou zaznamenaná data aktuální? (náhodně vybrané vzorky).	Je důležité, aby informace o provedených úsporných opatřeních byly k dispozici i přímo na místě – např. v provozním deníku.
6-4	Organizační opatření pro zapojení interních	Zavedení organizačních opatření, která umožní	<u>ex-ante</u> : Existuje manuál projektu (nebo nějaký podobný dokument), v němž	Vedle zaznamenávání údajů a informací pomocí příslušných

	<p>provozních pracovníků</p>	<p>průběžnou výměnu informací mezi poskytovatelem EPC a interními provozními pracovníky (např. pravidelné schůzky týkající se zařízení) v příslušných dokumentech (např. manuál projektu).</p>	<p>jsou uvedena ustanovení ohledně takových organizačních opatření?</p> <p><u>ex-post</u>: Byla tato jednotlivá organizační opatření též realizována?</p>	<p>nástrojů je naprosto nezbytné udržovat přímou komunikaci mezi poskytovatelem EPC a zástupci klienta, neboť to je jediný kanál, jehož prostřednictvím lze rychle řešit nejasnosti.</p>
--	------------------------------	--	---	--

Kritérium kvality 7 Udržování celkové spokojenosti uživatelů

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Hodnocení	Poznámka
7-1	Stanovení požadavků uživatelů (a jejich pravidelná aktualizace)	<p>Pokud jsou příslušné parametry ovlivněny EPC, musí být uživatelské požadavky verifikovány a zaznamenány:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teplota v místnosti ▪ Vlhkost (pouze ve speciálních budovách například v laboratořích, v nemocnicích atd.) ▪ Rychlost výměny vzduchu (nebo jiné parametry kvality vzduchu v místnostech) ▪ Úroveň hluku (vnitřní, vnější) ▪ Úroveň osvětlení ▪ Teplota vody (s patřičným ohledem na výskyt legionely) ▪ Zveřejnění určené pracovní doby/ provozních hodin (včetně mimoprovozní doby, dovolené, prázdnin atd.) ▪ Reakční doba po nahlášení poruchy; doba opravy od nahlášení poruchy. 	<p><u>ex-ante:</u> Existuje smluvní ujednání o tom, jakým způsobem se budou v rané fázi projektu zjišťovat požadavky uživatelů?</p> <p><u>ex-post:</u> Byly požadavky skutečně sledované a u dlouhodobých smluv průběžně ověřované (každé 2-3 roky)?</p>	<p>Požadavky uživatelů nejsou vždy jasně definovány. Sledování a verifikace požadavků uživatelů tvoří tedy hlavní součást všech EPC.</p> <p>Stávající parametry komfortu neodpovídají vždy skutečným požadavkům uživatelů.</p> <p>Při určování požadavků uživatelů je též důležité vzít v úvahu stávající normy, místní předpisy (např. BOZP) a správnou praxi.</p>
7-2	Pravidelná verifikace plnění fyzických parametrů komfortu	<p>Budou provedeny tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pravidelné vyhodnocení dat týkajících se komfortu uživatelů, jenž byly sesbírané a uložené v automatizovaném systému (nejméně jednou za rok). ▪ Další měření v případech, kdy je oznamován podstatný deficit ohledně 	<p><u>ex-ante:</u> Existence smluvních ujednání ohledně verifikace plnění požadavků uživatelů a s ohledem na nápravná opatření v případě neplnění..</p>	<p>V případě dodatečných měření by měl být sledován poměr nákladů a přínosů.</p>

		komfortu. ▪ Nápravná opatření v případě neplnění požadavků uživatelů.	<u>ex-post</u> : Praktická aplikace smluvních ujednání.	
--	--	--	---	--

Kritérium kvality 8 Informovanost a motivace uživatelů

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Hodnocení	Poznámka
8-1	<p>Vytvoření koncepce motivování uživatelů</p> <p>Vypracování souboru návrhů pro klienty s cílem zlepšit energetickou efektivitu</p>	<p>Existence koncepce, která jasně rozlišuje mezi různými skupinami uživatelů. Při rozlišování skupin uživatelů je důležité vzít v úvahu různé možnosti ovlivňování, různé zájmy, různé povinnosti při provozování objektu atd.</p> <p>Existence souboru návrhů na podporu sdílení návrhů uživatelů ohledně EPC.</p> <p>Existence procesu zabezpečující zpětnou vazbu pro uživatele.</p>	<p>Verifikace koncepce.</p> <p><u>ex-ante:</u> Je poskytovatel EPC povinen vypracovat soubor návrhů a existují postupy sloužící zpracování těchto návrhů?</p> <p><u>ex-post:</u> Byl tento soubor návrhů skutečně vypracován a používán?</p>	<p>Příslušné skupiny uživatelů se liší podle objektu; v případě nemocnic se např. jedná o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interní provozní pracovníky ▪ zaměstnance v objektu ▪ návštěvníky ▪ uživatele (např. pacienti) <p>Dokumentace zpětné vazby k uživateli ve formě snadno dostupného nástroje (návrh, následná činnost).</p>
8-2	<p>Poskytování informací o činnostech na téma energetické efektivity</p>	<p>Existence systému, přes který uživatelé podávají připomínky k EPC.</p> <p>Zpětná vazba pro uživatele.</p>	<p><u>ex-ante:</u> Je poskytovatel EPC povinen ustanovit systém pro sběr připomínek od uživatelů a jsou k dispozici postupy pro zpracování připomínek?</p> <p><u>ex-post:</u> Byl systém zaveden a využíván?</p>	<p>Dokumentace procesu zpětné vazby uživatelům by měla dostupná ve srozumitelné podobě – ke každé připomínce by mělo být uvedeno jak byla vypořádána.</p>

Kritérium kvality 9 Komplexní smluvní ujednání o specifických požadavcích na regulaci

Č.	Kritérium hodnocení	Důkaz	Poznámka
9-1	Převod vlastnictví	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	
9-2	Řešení rizik spojených s cenami energie	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	Hodnocení úspor se bude provádět ve stálých cenách
9-3	Záruční doby u technologií a stavebních částí	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	
9-4	Ustanovení o zániku smlouvy	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	
9-5	Smlouva splňuje podmínky obecné legislativy	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	
9-6	Přístup a přístupová práva	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	
9-7	Možnosti různých druhů financování (postoupení pohledávek, leasing, zástava)	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	
9-8	Práva duševního vlastnictví	Existence smluvního ujednání v souladu s legislativou.	

