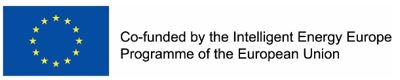
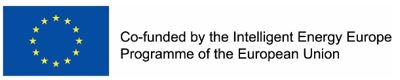
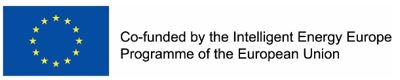
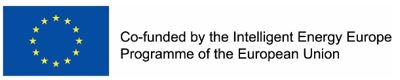
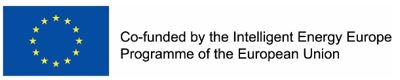
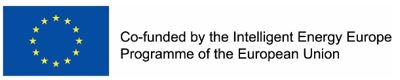
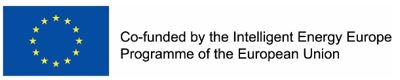


****

****

****

****

európske Technické kritériá kvality pre energetické služby

Marec 2020  
Version 2.0

Tento projekt je financovaný z rámcového programu EÚ pre výskum a inovácie Horizon 2020

Kritérium 1 – Primeraná vstupná analýza

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 1-1 | Dohoda o spracovaní analýzy spotrieb energií podľa príslušných noriem | V rámci analýzy je potrebné vykonať tieto úkony:  (1) Úvodný kontakt (zahŕňajúci: ciele, oblasť použitia, časový rozsah, dostupnosť údajov)  (2) Začiatočná konzultácia (zahŕňajúci: určenie zodpovedných osôb u klienta, objasnenie prístupu, ochrana údajov)  (2a) Vymedzenie rozsahu služieb  (3) Identifikácia existujúcich údajov  (4) Obhliadka miesta  (5) Analýza (zahŕňajúca: rozdelenie spotrieb energií, časový postup)  (6) Formát správy  (7) Finálna konzultácia (zahŕňajúca prezentáciu údajov) | ex-ante: Bola analýza dohodnutá v súlade s normami?  ex-post: Dokumentácia procesu v správe o analýze?  V súlade s normami, musí postup byť:  (1) odpovedajúci,  (2) kompletný,  (3) reprezentatívny,  (4) vysledovateľný,  (5) účelný,  (6) overiteľný | Pokiaľ nie je niektorá položka odpovedajúca, je potrebné ju zdôvodniť.  Všetky špecifikácie je potrebné prebrať s klientom a písomne potvrdiť. |
| 1-2 | Odpovedajúce zhromaždenie dát a ich analýza | Je potrebné dodržať nasledujúce požiadavky:  (1) Je potrebné obsiahnuť všetky druhy spotrieb energií  (2) Databáza poskytuje profily zaťaženia (vývoj spotreby energie / príkonu v čase)  (3) Špecifikácia štandardných cieľových hodnôt (napr. teplota v miestnosti), ktoré ovplyvňujú spotrebu energie a súvisiace parametre (napr. užívateľský komfort)  (4) Pre všetky oblasti spotreby energie budú stanovené referenčné hodnoty  (5) Je potrebné vziať v úvahu vzájomné vzťahy pri zahrnutí parametrov stanovených v bode 3.  (6) Je potrebné vytvoriť faktory úprav, ktoré klient schváli a ktoré budú zapracované do referenčných spotrieb | ex-ante: Došlo k dohode o dodržiavaní uvedených požiadaviek?  ex-post: Sú uvedené požiadavky dodržané v správe o analýze? | Pokiaľ nie sú analyzované konkrétne oblasti spotreby energie, je potrebné to odpovedajúcim spôsobom zdôvodniť (napr. menší podiel celkovej spotreby energie).  Podrobný zoznam faktorov úprav a časoch, vrátane uvedenia druhu podnikania (faktor úprav je potrebný napr. pri zavedení klimatizácie, ktorá zvyšuje komfort ale zvyšuje spotrebu energie) |
| 1-3 | Primeranosť odporúčaných opatrení na zvýšenie energetickej efektívnosti (EE) | Musia byť splnené minimálne kritériá uvedené v prílohe III k smernici o energetickej efektívnosti (2012/27/EÚ).  (a) Odporúčané opatrenia sú hodnotené podľa ich potenciálu úspor energie a ekonomickej uskutočniteľnosti.  (b) Odporúčané opatrenia sa zakladajú na dynamických metódach výpočtu so zohľadnením životného cyklu opatrenia (vrátane zohľadnenia zostatkovej hodnoty).  (c) Základ pre výpočet ekonomickej uskutočniteľnosti sa musí dohodnúť s klientom a musí byť transparentne zdokumentovaný (napr. vypočítaná úroková miera, projekcie zvyšovania cien).  (d) Využitie analýzy citlivosti pre určujúce parametre.  (e) Porovnanie použitých technológií s najúčinnejšími zariadeniami na trhu.  (f) Posúdenie dostupnosti finančnej podpory prostredníctvom verejných programov. | ex-ante: Je súlad s požiadavkami uvedenými v stĺpci „dôkaz“?  ex-post: Skutočné dodržiavanie požiadaviek uvedených v stĺpci „dôkaz“ v správe o analýze?  V tomto procese sa pre jednotlivé navrhované opatrenia EE skontroluje:   * proporcionalita úspor energie z navrhovaných opatrení EE vzhľadom ku celkovej spotrebe energie * reprezentatívnosť, ak je hodnotenie opatrení extrapolované na podobné projekty * realistické predpoklady pri posudzovaní odporúčaných opatrení | Ak je analýza citlivosti zmluvne záväzná, určujúce parametre analýzy citlivosti sa dohodnú s klientom. |

Kritérium 2 – Kvalita realizácie energeticky efektívnych opatrení

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 2-1 | Vykonávanie služieb v súlade s príslušnými normami, predpismi a úradnými povoleniami | Dodržiavanie technických noriem, významných pre realizáciu technických opatrení, týkajúce sa hlavne týchto opatrení:   * Obecné ustanovenia pre stavebné práce. * Jednotlivé technické normy ohľadne tých technických systémov, ktorých sa GES týka. * Dodržiavanie úradných povolení podstatných pre poskytovanie GES. | ex-ante:  (a) Obsahuje zmluva záväzok poskytovateľa GES, že bude dodržiavať uvedené normy, úradné povolenia a zákonné podmienky platné pre objekt?  (b) Obsahuje zmluva záväzok poskytovateľa GES, že overí úradné povolenia platné pre daný objekt, pokiaľ je relevantné pre poskytovateľa GES?  ex-post: Boli normy, zákonné podmienky a úradné povolenia počas poskytovania služby dodržané? | Z dôvodu rôznorodosti tu nie je možné vytvoriť kompletný zoznam noriem, ktoré je potrebné dodržať. |
| 2-2 | Včasná realizácia | Vytvorenie časového harmonogramu realizácie technických opatrení v spolupráci s klientom.  Dodržanie stanovených časových harmonogramov.  Všetky úpravy časových harmonogramov musí schváliť klient a musia byť predmetom samostatnej zmluvy | ex-ante: Obsahuje zmluva vopred stanovené časové plány (harmonogramy) alebo definované postupy konzultácií a definície časových harmonogramov vytvorených v spolupráci s klientom, s cieľom uzavretia zmluvy ohľadne týchto harmonogramov?  ex-post: Boli tieto časové harmonogramy skutočne pri technickej realizácii dodržané? |  |
| 2-3 | Definovanie poskytovaných služieb a dokumentácie služieb | Existencia príslušných postupov a nástrojov k určeniu služieb (napr. protokoly o prijatí). | ex-ante: Obsahuje zmluva záväzok použiť príslušné postupy a nástroje pri definovaní služieb?  ex-post: Boli tieto dohodnuté nástroje a postupy uplatnené v praxi? |  |
| 2-4 | Zaškolenie užívateľov alebo prevádzkovateľov | Existencia školiacich noriem a ich dodržovanie. | ex-ante: Obsahuje zmluva ustanovenia týkajúce sa zaškolenia užívateľov?  ex-post: Boli dohodnuté nástroje a postupy uplatnené v praxi? |  |
| 2-5 | Zabezpečenie funkčnosti novo inštalovaných zariadení po ukončení zmluvy | Prijmú sa tieto opatrenia:   * Zverejnenie požiadaviek na údržbu a dohôd medzi poskytovateľom a klientom o vykonávaní údržby. * Záväzok o dostupnosti náhradných dielov a požadovaného softvéru počas stanoveného minimálneho časového obdobia. * Stanovenie záručných období a kontaktov pre reklamačné účely. | ex-ante: Obsahuje zmluva ustanovenia uvedené v stĺpci „dôkaz“?  ex-post: Boli dodržané dohodnuté predpisy? | V praxi sa ukázalo, že dostupnosť softvéru je po ukončení zmluvy kritická. Minimálna doba stálej údržby by sa mala vzťahovať na dobu návratnosti akcie (napr. najmenej dvojnásobnú). |

Kritérium 3 - Garancia úspor

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 3-1 | Závislosť odmeny od plnenia garantovaných úspor | Garantované úspory 1. typu: Zníženie odmeny musí byť prinajmenšom v pomere k rozsahu nesplnenia zaručených úspor.  Garantované úspory 2. typu: Dosiahnuté úspory sa rozdelia medzi poskytovateľa GES a klienta v určitom pomere. | Na základe zmluvných ustanovení ohľadne garantovaných energetických úspor | Oba typy povedú k rozdielom v kvalite garantovaných úspor: všeobecne povedané, 1. typ je uprednostňovaný klientom, pretože je vopred stanovená výška očakávaných platieb. Za určitých podmienok (napr. pri zhoršených podmienkach M&V) sa 1. typ GES obtiažne zavádza, prípadne nemá oň klient záujem. |
| 3-2 | Dosiahnutie garantovaných úspor (platí iba pre garantované úspory 1. typu) | Dosiahnuté úspory nie sú nižšie ako zaručené úspory   * Malá odchýlka: dosiahnuté úspory sú nižšie ako 100% garantovaných úspor, a vyššie alebo rovnajúce sa 95% úspor. * Závažná odchýlka: dosiahnuté úspory sú nižšie ako 95% garantovaných úspor, a vyššie alebo rovnajúce sa 80% úspor. * Neprijateľná odchýlka: dosiahnuté úspory sú nižšie ako 80% zaručených úspor. | Vyhodnocovanie tohto kritéria je možné realizovať iba ex-post:  Porovnávaním dosiahnutých úspor s garantovanými úsporami v zmluve | Toto kritérium je možné aplikovať len pre garantované úspory 1. typu. |
| 3-3 | Odpovedajúce intervaly vyhodnocovania dodržania garantovaných úspor. | Vyhodnocovanie plnenia záruk najmenej raz ročne. | ex-ante: Na základe zmluvných dohôd.  ex-post: Boli dohodnuté intervaly skutočne dodržané? | Existuje konkrétny druh zmlúv, kde je plnenie zaručených úspor vyhodnocované v priebehu skúšobného obdobia alebo bezprostredne po ňom, obvykle v spojení s celou splátkou všetkých investícií následne po prvotnom vyhodnotení úspor energie. Aj pri týchto podmienkach sa odporúča kontrolovať podmienky realizácie garantovaných úspor každoročne. |

Kritérium 4 - Vyhodnocovanie dosahovaných úspor energie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 4-1 | Použitie štandardnej metódy výpočtu úspor energie | Použitie jednej z dvoch štandardných metód:   * IPMVP * ISO 50015:2014 | ex-ante: je v zmluve uvedené použitie vybraných noriem? Je uvedené, ktorá metóda podľa noriem, má byť použitá?  ex-post: Bolo vyhodnocovanie úspor energie vyhotovené v súlade s uvedenou metódou? | Keďže IPMVP a ISO 50015 poskytujú len metodický rámec, je doporučené podrobne opísať konkrétnu metódu vyhodnocovania, napr. v prílohe zmluvy. |
| 4-2 | Výber najvhodnejšej metódy vyhodnocovania úspor energie | Odôvodnenie výberu danej metódy:   * Meranie, * Technické výpočty, * Kvalifikovaný odhad.   Prezentácia výhod a nevýhod zvolenej metódy v porovnaní s možnými alternatívami. Zmluva medzi poskytovateľom GES a klientom. | Existencia zdôvodnenia v dobe uzatvorenia zmluvy. | Postupy vychádzajúce z metód merania sú spoľahlivejšie ako technické výpočty, tieto sú naopak spoľahlivejšie ako kvalifikovaný odhad. Pokiaľ by bola zvolená menej spoľahlivá metóda, je potrebné to zdôvodniť. Dovolené dôvody sú:   * Nemožnosť použitia, nie sú k dispozícii žiadne hodnoty merania, príliš komplikovaná metóda úprav * Metóda merania nie je dostatočne presná * Náklady v porovnaní s dosiahnutými úsporami energie   Zdôvodnenie je potrebné poskytnúť klientovi GES pred uzatvorením zmluvy. |
| 4-3 | Jasné stanovenie referenčných hodnôt spotreby (baseline) | Stanovenie referenčnej spotreby na základe samostatného hodnotenia údajov spotreby | ex-ante: Je referenčná spotreba, podľa nej sa budú úspory vyhodnocovať definovaná, zdôvodnená a dohodnutá medzi zmluvnými stranami?  ex-post: Bola dohodnutá referenčná spotreba skutočne použitá pri vyhodnocovaní úspor energie? | referenčnú spotrebu je potrebné definovať pred zahájením projektu GES. Zvlášť dôležité pri projektoch, kde vyhodnocovanie založené na meraní spotreby energie, ale referenčné spotreby je potrebné definovať a dohodnúť vopred aj v projektoch, kde je odôvodnené použitie technických výpočtov alebo odborný odhad na stanovenie úspor energie. |
| 4-4 | Jasná definícia východísk pre úpravy úspor energie | Stanovenie jasne definovanej metodiky úprav, vrátane:   * Transparentného hodnotenia faktorov, ktoré majú vplyv na spotrebu energie, * Prezentácia konkrétnych rovníc pre úpravy, * Špecifikácia požadovaných údajov a informácií, * Hodnotenie presnosti navrhovanej metodiky, vzhľadom k rozsahu úspor | ex-ante: Došlo medzi zmluvnými stranami k dohode ohľadom konkrétnej metodiky úprav? Bolo prevedené určenie presností, ktoré dokázalo, že vplyvné faktory sú vzaté v úvahu primerane v rámci dohodnutej metodiky?  ex-post: Vyhodnocovanie úspor prevedené v súlade so stanovenými postupmi. Dokumentácia všetkých dokladov o procese úprav a dohoda medzi stranami ohľadom akýchkoľvek úprav, ktoré nie sú stanovené v metodike úprav a v rovniciach (mimoriadne udalosti). | V rámci meraných údajov o spotrebe energií je potrebné „odfiltrovať“ tie faktory, ktoré sa na poskytovateľa GES nevzťahujú (poveternostné vplyvy)  Požadované hodnotenie presnosti sa týka toho, že použitie konkrétnych rovníc, pre úpravy, musí byť odôvodnené (napr. je podiel spotreby tepla očistený od vplyvov počasia?)  Vyhodnocovanie úspor energie založené na technických výpočtoch alebo odbornom odhade, obvykle nevyžaduje úpravy.  S ohľadom na presnosť navrhovanej metodiky je požadované, aby chyba v metóde bola mála v porovnaní s veľkosťou meraných úspor. |
| 4-5 | Transparentnosť a zhoda procesov merania a vyhodnocovania (M&V) a súvisiacich úkonov | Zhoda ohľadom postupov realizácie merania a vyhodnocovania (M&V) | ex-ante: Dokumentácia alebo súhlas, ktorý demonštruje to, že klient pochopil spôsob vyhodnocovania a súvisiace úkony.  ex-post: Meranie a vyhodnocovanie (M&V) je uskutočnené v súlade s dohodnutými postupmi, sú zdokumentované a odsúhlasené rozhodnutia medzi zmluvnými stranami. | M&V sa týka ako výpočtu úspor energie tak aj plnenia definovaných postupov a úkonov. |

Kritérium 5 - Zachovanie rozsahu a povinností pri prevádzke a údržbe inštalovaných zariadení

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 5-1 | Dodržanie požadovanej dostupnosti systému | Zaznamenávanie prevádzkových časov a prestojov.  Špecifikácia dostupnosti systému pre vysoko citlivé oblasti: najmenej 96% | ex-ante: Zmluvné záväzky.  ex-post: Predkladanie záznamov, ktoré rozlišujú medzi závažnými a menej závažnými poruchami. | Nemá veľký zmysel požadovať, aby menej dôležité oblasti boli dostupné počas celej doby. Kritérium kvality sa preto týka riešenia daného problému a zaznamenávania prevádzkových sekvencií tak, ako skutočne prebiehajú. |
| 5-2 | Rýchle riešenie problémov v prípade poruchy technologických systémov | Registrovanie závady do 30 minút od jej výskytu alebo nahlásenia  Oprava poruchy, v priemere maximálne do 24 hodín alebo do 4 hodín počas pracovnej doby.  Vedenie záznamov o poruchách, ktoré by mali byť s klientom odsúhlasené najmenej raz ročne. | ex-ante: Zmluvné záväzky.  ex-post: Predkladanie záznamov o poruchách. | Jedná sa o obvyklé špecifikácie v zmluvách o údržbe. |
| 5-3 | Funkčnosť zariadení v čase ukončenia platnosti zmluvy | V súlade s príslušnými normami musia byť priebežne vykonávané tieto činnosti:   1. Kontrola plánov údržby a jej vykonanie. 2. Kontrola vymenovaných súčastí systému, pokiaľ ide o kvalitu a posúdenie nákladov počas doby platnosti zmluvy. 3. Zoznam porúch a ich opráv.   Na konci platnosti zmluvy je potrebné prijať v súlade s príslušnými normami tieto opatrenia:   1. Vizuálna kontrola, skúška funkčnosti. 2. Kontrola protokolov o testovaní systému. | ex-ante: Zmluvné záväzky.  ex-post: Predkladanie uvedených dokumentov. | VDMA 24186 (Maintenance of technical building systems, Parts 0 to 7) is one example of a pre-defined standard on proper maintenance of building systems. It describes the service program for the maintenance of technical facilities and equipment in buildings. |
| 5-4 | Jasná definícia úkonov poskytovateľa v oblasti opravy a údržby | Zmluvné záväzky definujúce povinnosti poskytovateľa služieb v oblasti opravy a údržby: znázornenie rozhrania v systémovom diagrame, prípadne označenie na mieste. | Vyhodnotenie zmluvných dohôd. | Služby, ktoré poskytovateľ služieb zaistí ohľadom konkrétnych súčastí systémov, musia byť presne popísané, inak môže dôjsť k nedorozumeniam medzi zmluvnými stranami. |

Kritérium 6 - Komunikácia medzi poskytovateľom GES a klientom

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 6-1 | Zverejnenie konkrétnych osôb | Ustanovenie kontaktných osôb pomocou riadneho dokumentu, vrátane podrobného popisu ich úkonov.  Aktualizácia v prípade zmeny kontaktných osôb alebo rozsahu ich úkonov. | ex-ante: Sú kontaktné osoby a ich úkony popísané v príslušnom dokumente o kontaktoch?  ex-post: Boli zmeny kontaktných osôb alebo ich úkonov zaznamenané záväzným spôsobom? | Kontaktné osoby a ich úlohy môžu byť definované priamo v zmluve alebo v manuáli. V prípade dlhodobých zmlúv budú samostatne ukotvené zmeny v zložení realizačného tímu. |
| 6-2 | Dohoda o poskytovaní dát | Zmluvné ujednanie definujúce vzájomný prístup k dátam, dôležitým pre realizáciu projektu.  Existencia postupov a nástrojov, ktoré umožňujú jednoduchú výmenu dát. | ex-ante: Je v zmluve zakotvený prístup k dátam a ich výmena? Obsahuje zmluva použitie konkrétneho postupu alebo nástroja pre výmenu dát?  ex-post: Vyhodnotenie spokojnosti s výmenou dát, praktickosť daného nástroja. | Zvyčajne sú k dispozícii systémy pre monitorovanie tokov energie alebo podobné nástroje. Ale nie vždy sú používané cielene. |
| 6-3 | Zaznamenávanie priebežnej aktualizácie všetkých úsporných opatrení, ktoré prijíma poskytovateľ GES | Existencia nástrojov, ktoré poskytujú možnosť zaznamenávať tieto opatrenia jasne a korektne. | ex-ante: Došlo medzi zmluvnými stranami k dohode o použití nástroja k zaznamenávaniu týchto opatrení?  ex-post: Sú zaznamenávané dáta aktuálne? (náhodne zvolené vzorky) | Je dôležité, aby informácie o prevedených úsporných opatreniach boli k dispozícii aj priamo na mieste, napr. v prevádzkovom denníku. |
| 6-4 | Organizačné opatrenia pre zapojenie interných prevádzkových pracovníkov. | Zavedenie organizačných opatrení, ktoré umožnia priebežnú výmenu informácií medzi poskytovateľom GES a internými prevádzkovými pracovníkmi (napr. pravidelné schôdze týkajúce sa zariadení) v príslušných dokumentoch. | ex-ante: Existuje manuál projektu (alebo iný podobný dokument), v ktorom sú uvedené ustanovenia ohľadom takých organizačných opatreniach?  ex-post: Boli tieto jednotlivé organizačné opatrenia realizované? | Popri zaznamenávaní údajov a informácií pomocou príslušných nástrojov je nevyhnutné udržiavať priamu komunikáciu medzi poskytovateľom GES a zástupcami klienta, nakoľko je to jediný kanál, cez ktorý je možné rýchle riešenie nejasností. |

Kritérium 7 - Udržiavanie celkovej spokojnosti užívateľa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 7-1 | Stanovenie požiadaviek užívateľov (a ich pravidelná aktualizácia) | Pokiaľ sú príslušné parametre ovplyvnené GES, musia byť prevádzkové požiadavky vyhodnocované a zaznamenávané:   * Interiérová teplota * Vlhkosť (iba v špeciálnych prípadoch ako laboratóriá, nemocnice, atď.) * Rýchlosť výmeny vzduchu ( * Hladina hluku (v interiéri a exteriéry) * Úroveň osvetlenia * Teplota vody (s ohľadom na výskyt legionely) * Zverejnenie určenej pracovnej doby/prevádzkových hodín (vrátane neprevádzkovej doby, prázdnin, dovolenky, atď.) * Reakčná doba po nahlásení poruchy, doba opravy od nahlásenia poruchy | ex-ante: Existuje zmluvná dohoda o tom, akým spôsobom sa budú v rannej fáze projektu zisťovať požiadavky užívateľov?  ex-post: Boli požiadavky skutočne sledované a u dlhodobých zmlúv priebežne overované (každé 2-3 roky)? | Požiadavky užívateľov nie sú vždy jasne definované. Sledovanie a vyhodnocovanie požiadaviek užívateľov teda tvorí súčasť všetkých GES.  Aktuálne parametre komfortu neodpovedajú vždy skutočným požiadavkám užívateľov.  Pri určovaní požiadaviek užívateľov je tiež dôležité vziať v úvahu platné normy a miestne predpisy (napr. BOZP) a správnu prax. |
| 7-2 | Pravidelné overovanie plnenia fyzických parametrov komfortu | Budú prevedené tieto činnosti:   * Pravidelné vyhodnotenie dát týkajúcich sa komfortu užívateľov, ktoré boli zhromaždené a uložené v automatizovanom systéme (najmenej 1-krát za rok) * Ďalšie meranie v prípadoch, kedy je oznámený podstatný deficit ohľadom komfortu * Náprava opatrení v prípade nenaplnenia požiadaviek užívateľov | ex-ante: Existencia zmluvných dohôd ohľadom vyhodnocovania plnenia požiadaviek užívateľov s ohľadom na nápravu opatrení v prípade ich neplnenia  ex-post: Praktická aplikácia zmluvných dohôd. | V prípade dodatočných meraní by mal byť sledovaný pomer nákladov a prínosov. |
| 7-3 | Posúdenie spokojnosti užívateľov | Je vykonané jedno z týchto dvoch opatrení:   * Vykonávanie prieskumov na štatisticky reprezentatívnej vzorke užívateľov (najmenej raz ročne) * Pravidelné konzultácie s užívateľmi (kontakty zo všetkých relevantných zón využívania priestorov, najmenej raz ročne) | ex-ante: Existencia zmluvných dojednaní týkajúcich sa procesu, ktorý sleduje spokojnosť užívateľov.  ex-post: Realizácia zmluvných dojednaní v praxi. | Prieskumy užívateľov je v súčasnosti možné pomerne jednoducho vykonávať, pretože už sú k dispozícii webové riešenia a je tak ľahšie štandardizovať hodnotenie.  Odporúča sa posúdiť spokojnosť užívateľov pred realizáciou energetickej služby, aby bolo možné posúdiť, či nedostatky v spokojnosti užívateľov súvisia s implementovanými opatreniami GES. |

Kritérium 8 - Informovanosť a motivácia užívateľov

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Posúdenie** | **Poznámka** |
| 8-1 | Vytvorenie konceptu motivovania užívateľov | Existencia konceptu, ktorý jasne rozlišuje medzi skupinami užívateľov. Pri rozlišovaní skupín užívateľov je dôležité vziať v úvahu rôzne možnosti ovplyvňovania, rôzne záujmy a povinnosti pri prevádzkovaní objektu, atď. | Overovanie konceptu. | Príslušné skupiny užívateľov sa líšia podľa objektu. V prípade nemocníc sa napríklad jedná o:   * Interný prevádzkový pracovníci * Zamestnanci objektu * Návštevníci * Užívatelia (napr. pacienti) |
| 8-2 | Vypracovanie súborov návrhov pre klientov s cieľom zlepšiť energetickú efektívnosť | Existencia súboru návrhov na podporu zdieľania návrhov užívateľov ohľadne GES.  Existencia procesov zabezpečujúcich spätnú . | ex-ante: Je poskytovateľ GES povinný vypracovať súbor návrhov? Existujú postupy slúžiace pre spracovanie týchto návrhov?  ex-post: Bol tento súbor návrhov skutočne vypracovaný a používaný? | Dokumentácia spätnej väzby k užívateľovi vo forme ľahko dostupného nástroja (návrh, následná činnosť) |
| 8-3 | Poskytovanie informácií o činnostiach na tému energetickej efektivity | Dostupnosť informácií o špecifických energeticky úsporných opatreniach ktoré môžu vykonávať rôzne cieľové skupiny. | ex-ante: Je poskytovateľ GES povinný poskytovať informácie o opatreniach?  ex-post: Dôkaz o implementácii počas trvania projektu. | Dokumentácia procesu spätnej väzby užívateľom, by mala byť dostupná v zrozumiteľnej podobe, pri každej pripomienke by malo byť uvedené, ako bola vysporiadaná |

Kritérium 9 - Zrozumiteľné zmluvné podmienky

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Hodnotiace kritérium** | **Dôkaz** | **Poznámka / *príklad klauzuly pre zmluvné dojednanie*** |
| 9-1 | Prevod vlastníctva | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | *“Once the Contract is concluded, the CLIENT will have the option to acquire the equipment in property for a residual value detailed in point (\_\_\_) of section (\_\_\_) of this contract, provided the terms of the contract have been fulfilled and all payments have been made.”* |
| 9-2 | Riešenie rizík spojených s cenami energií | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | *“The economic savings will be calculated for each of the liquidation periods (every (\_\_\_) months), based on the energy savings verified, multiplied by the average invoice price of electricity (or other kind of energy) in the year for the installation subject of reference. If the average price has changed from the previous year above (\_\_\_) or below (\_\_\_), the values of (\_\_\_) and (\_\_\_) of the reference price of the previous year will be taken for the calculation of the Economic saving.”* |
| 9-3 | Záručná lehota | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | Although insurances to cover risks of a project are not always signed, this assessment criterion makes sense because it is becoming increasingly common to include products with extended warranties up to 5 years. |
| 9-4 | Ustanovenia o zániku zmluvy | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | *“The contract will have a duration of (\_\_\_) and may be terminated upon prior notice by either party, in advance of (\_\_\_) with no need to plead any cause.*  *In case the contract is terminated by the CLIENT before half the duration of the contract has elapsed, the CLIENT shall pay to (\_\_\_) (\_\_\_) of the outstanding amounts, estimated from the settlements made until the date.*  *If half of the duration of the contract has already elapsed and the CLIENT terminates the contract before its completion, the CLIENT must pay to (\_\_\_) (\_\_\_) of the outstanding amounts, estimated from the settlements made to date.”* |
| 9-5 | Postúpenie pohľadávky / zmluvy | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | *"(\_\_\_) may assign all of the rights and obligations arising from this contract to a third party without the prior consent of the CLIENT, provided that the conditions of the same are maintained unchanged. (\_\_\_) shall inform the (CLIENT) duly and in writing about the rights and obligations transfer."* |
| 9-6 | Neobmedzené prístupové právo a právo na prístup | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | *“The CLIENT will allow (\_\_\_) personnel to access the facilities whenever necessary for reasons of maintenance and control of the service, installation or performance in the equipment.”* |
| 9-7 | Možnosti rôznych druhov financovania (pohľadávky, leasing) | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | It is advisable to include an assessment criterion which specifies the different financing methods that may be incurred, since some of these methods may have direct influence on the client. |
| 9-8 | Právo duševného vlastníctva | Existencia zmluvnej dohody v súlade s legislatívou. | *“All information exchanged between the parties is the exclusive property of the party which supplied it. The exchange of information does not imply the assignment or transfer of any right of use or disposition to the other party. Neither party will use the information provided by the other party as its own unless expressly authorized in writing. The use of such information is restricted for the proper development of this service.”* |