

Załącznik nr 3 do Umowy

Mierniki Jakościowe

| Mierniki Jakościowe | | | | | |
|----------------------------|---|---|--|-------------------------------|--|
| Lp. | Zakres czynności/działań podlegających ocenie | Cel | Algorytm rozliczeniowy | Maksymalne odchylenie* | Redukcja wynagrodzenia z tytułu niedotrzymania celu Miernika Jakościowego |
| 1. | <i>Terminowość realizacji odczytu na indywidualne zlecenie</i> | 3 dni robocze lub w terminie umówionym z Odbiorcą. Pierwszy dzień roboczy jest niepełny i jest liczony od godziny 9:00. Umówiony z Odbiorcą termin realizacji zlecenia OT należy niezwłocznie zgłosić do Zamawiającego | Rozliczenie miesięczne. Termin liczony od daty przekazania Zlecenia OT do Wykonawcy do dnia przekazania zrealizowanego zlecenia OT do Zamawiającego. W przypadku realizacji zleceń w terminie umówionym, przekazanie następuje nie później niż w kolejnym dniu roboczym. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | 10% | 20,00 zł za każdy przypadek |
| 2. | <i>Sprawność przekazania danych pomiarowo rozliczeniowych do Zamawiającego - dot. odczytów realizowanych na urządzeniach inkasenckich lub kartach odczytowych</i> | 97% | $W_o = \frac{(L_{ow} + L_{us})}{L_{oz}} * 100\%$ Rozliczenie miesięczne, wyliczane jako: iloraz sumy liczby odczytów rozliczeniowych rzeczywistych L_{ow} i liczby usterek L_{us} uniemożliwiających dokonanie prawidłowego odczytu przekazanych Zamawiającemu do liczby odczytów rozliczeniowych do zrealizowania L_{oz} w okresie rozliczeniowym zgodnie z harmonogramem obowiązującym w oddziale Zamawiającego. Wskaźnik wyznaczany w zaokrągleniu do setnych części punktu procentowego. | 0,5% | 4,00 zł za każdy brakujący odczyt |
| 3. | <i>Liczba liczników odczytanych co najmniej raz na 3 okresy rozliczeniowe.</i> | 100% | Za każdy zidentyfikowany przypadek. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, które nie zostały Wykonawcy przedłożone w zestawieniu zawierającym liczniki nieodczytane od 2 okresów rozliczeniowych. | 0,5% | 50 zł za każdy brakujący odczyt |
| 4. | <i>Prawidłowość odczytu Układu Pomiarowego</i> | 100% | Rozliczenie miesięczne, za każdy zidentyfikowany i zweryfikowany przypadek błędnego odczytu stwierdzony w miesiącu rozliczeniowym. | 0,3% | 20,00 zł za każdy błędny odczyt |

| | | | | | |
|----|--|--------|--|------|---|
| 5. | Skuteczność realizacji wymian legalizacyjnych | 100,0% | $Wl = \frac{(Llz - Llzp)}{Llp} * 100\%$ <p>Wl - skuteczność realizacji wymian legalizacyjnych Llz – liczba zleceń OT zrealizowanych w okresie rozliczeniowym Llzp – liczba zleceń OT przekazanych do Zamawiającego w terminie przekraczającym 5 dni robocze od realizacji Llp – zlecenia przekazane Wykonawcy do realizacji</p> <p>Rozliczenie trzymiesięczne wykonywane w sposób narastający, wyliczane jako: iloraz różnicy liczby zleceń OT zrealizowanych Llz i liczby zleceń przekazanych do zamawiającego w terminie przekraczającym 5 dni robocze po wykonaniu usługi llzp do liczby zleceń przekazanych do realizacji Llp. Pierwsze rozliczenie jest wykonywane po 3 miesiącach od daty przekazania zleceń do realizacji, a kolejne po każdym następnym miesiącu, aż do momentu rozliczenia wszystkich przekazanych zleceń. Termin rozliczenia końcowego jest uzależniony od okresu na jaki zostały przekazane zlecenia do realizacji, które mogą być przekazywane na okres od 3 miesięcy do 12 miesięcy.</p> <p>Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji.</p> | 5,0% | 30,00 zł za każdy niewymieniony licznik bezpośredni |
| 6. | Skuteczność realizacji wymian masowych liczników AMI | 100,0% | $Wa = \frac{(Laz - Lazp)}{Lap} * 100\%$ <p>Wa - skuteczność realizacji wymian legalizacyjnych Laz – liczba zleceń OT zrealizowanych w okresie rozliczeniowym Lazp – liczba zleceń OT przekazanych do Zamawiającego w terminie przekraczającym 5 dni robocze od realizacji Lap – zlecenia przekazane Wykonawcy do realizacji</p> <p>Rozliczenie kwartalne, wyliczane jako: iloraz różnicy liczby zleceń OT zrealizowanych Laz i liczby zleceń przekazanych do zamawiającego w terminie przekraczającym 5 dni robocze po wykonaniu usługi Lazp do liczby zleceń przekazanych do realizacji Lap. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi</p> | 5,0% | 30,00 zł za każdy niewymieniony licznik bezpośredni AMI |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|-----|------------------------------|
| | | | o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | | |
| 7. | <i>Terminowość realizacji zleceń na oplombowanie</i> | 14 dni roboczych lub w terminie umówionym z Odbiorcą Pierwszy dzień roboczy jest niepełny i jest liczony od godziny 9:00. Umówiony z Odbiorcą termin realizacji zlecenia OT należy niezwłocznie zgłosić do Zamawiającego | Rozliczenie miesięczne. Termin liczony od dnia przekazania <i>Zlecenia OT do Wykonawcy</i> do dnia przekazania zrealizowanego zlecenia OT do Zamawiającego. W przypadku realizacji zleceń w terminie umówionym, przekazanie następuje nie później niż w kolejnym dniu roboczym. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | 10% | 20,00 zł za każdy przypadek |
| 8. | <i>Terminowość realizacji zleceń na czynności eksploatacyjne oraz wymian na liczniki z możliwością zdalnego odczytu</i> | 5 dni roboczych lub w terminie umówionym z Odbiorcą. Pierwszy dzień roboczy jest niepełny i jest liczony od godziny 9:00. Umówiony z Odbiorcą termin realizacji zlecenia OT należy niezwłocznie zgłosić do Zamawiającego | Rozliczenie miesięczne. Termin liczony od dnia przekazania <i>Zlecenia OT do Wykonawcy</i> do dnia przekazania zrealizowanego zlecenia OT do zamawiającego. W przypadku realizacji zleceń w terminie umówionym, przekazanie następuje nie później niż w kolejnym dniu roboczym. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | 10% | 30,00 zł za każdy przypadek |
| 9. | <i>Realizacja zleceń na wyłączenie dostawy energii elektrycznej</i> | 90% w terminie do 3 dni roboczych lub innym terminie uzgodnionym pomiędzy zamawiającym i Wykonawcą | Rozliczenie miesięczne, Wyliczane jako: iloraz liczby <i>Zleceń OT</i> zakończonych wstrzymaniem dostawy energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym i przekazanych do Zamawiającego, do łącznej liczby zleceń na wstrzymanie dostawy energii elektrycznej, przekazanych do realizacji w okresie rozliczeniowym. | 15% | 30,00 zł za każdy przypadek |
| 10. | <i>Skuteczność realizacji usługi wznowienia dostawy energii elektrycznej</i> | 100% w terminie 2 dni roboczych lub w terminie umówionym z Odbiorcą. Pierwszy dzień roboczy jest niepełny i jest liczony od godziny 9:00. Umówiony z Odbiorcą termin realizacji zlecenia OT należy niezwłocznie zgłosić do Zamawiającego | Rozliczenie miesięczne, Wyliczane jako: iloraz liczby <i>Zleceń OT</i> zrealizowanych i przekazanych do Zamawiającego, do łącznej liczby <i>Zleceń OT</i> przekazanych do realizacji w okresie rozliczeniowym. W przypadku realizacji zleceń w terminie umówionym, przekazanie następuje nie później niż w kolejnym dniu roboczym. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | 10% | 50,00 zł za każdy przypadek |
| 11. | <i>Terminowość realizacji zleceń Kontroli Układu Pomiarowego</i> | 7 dni roboczych lub innym terminie uzgodnionym pomiędzy | Rozliczenie miesięczne. Termin liczony od daty przekazania <i>Zlecenia OT do Wykonawcy</i> do dnia przekazania zrealizowanego zlecenia OT. | 10% | 100,00 zł za każdy przypadek |

| | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--|------|--|
| | | Zamawiającym i Wykonawcą | W przypadku realizacji zleceń w terminie umówionym, przekazanie następuje nie później niż w kolejnym dniu roboczym. Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci <i>Zlecenia OT</i> udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | | |
| 12. | <i>Realizacja wymaganego zakresu czynności zgodnie z zapisami Załącznika nr 2 oraz zdefiniowanymi Procedurami w Megaprocesie „Zarządzanie pomiarami”</i> | 100% | Za każdy zidentyfikowany przypadek. | 0,3% | 100,00 zł za każdą nieprawidłowość stwierdzoną przez Zamawiającego |

* - W przypadku stwierdzenia w *Raportach Jakościowych (RJ)*, obniżenia w okresie rozliczeniowym średniego poziomu świadczenia przez Wykonawcę całości lub części usług objętych *Umową* o wartość przekraczającą maksymalne odchylenie zdefiniowane odrębnie dla jakiegokolwiek *Miernika Jakościowego*** , Zamawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do przywrócenia poziomu świadczonych usług zgodnie ze zdefiniowanymi *Miernikami Jakościowymi** w odpowiednio wyznaczonym terminie, nie krótszym jednak niż 1 kolejny okres rozliczeniowy. Nie przywrócenie wymaganego poziomu usług w wyznaczonym terminie, będzie uprawniało Zamawiającego do rozwiązania *Umowy zgodnie z zasadami w niej opisanymi lub do przekazywania zleceń innemu Wykonawcy*. W takim przypadku Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego zapłaty odszkodowania, o którym mowa w *Umowie*.

** - dla czynności *Skuteczność realizacji wymian legalizacyjnych* podstawą do wezwania Zamawiającego do przywrócenia poziomu świadczonych usług będzie liczba zrealizowanych zleceń w stosunku do przyjętego harmonogramu ujętego w załączniku nr 11 do *Umowy*.