## *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*** |
|  | *Terminowość realizacji odczytu na indywidualne zlecenie* | 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 |
|  | *Sprawność przekazania danych pomiarowo rozliczeniowych do Zamawiającego - dot. odczytów realizowanych na urządzeniach inkasenckich lub kartach odczytowych* | 97% | Rozliczenie miesięczne, wyliczane jako: iloraz sumy liczby odczytów rozliczeniowych rzeczywistych Low i liczby usterek Lus uniemożliwiających dokonanie prawidłowego odczytu przekazanych Zamawiającemu do liczby odczytów rozliczeniowych do zrealizowania Loz 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 |
|  | *Liczba liczników odczytanych co najmniej raz na 3 okresy rozliczeniowe.* | 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 |
|  | *Prawidłowość odczytu Układu Pomiarowego* | 100% | Rozliczenie miesięczne, za każdy zidentyfikowany i zweryfikowany przypadek błędnego odczytu stwierdzony w miesiącu rozliczeniowym. | 0,3% | 20,00 zł za każdy błędny odczyt |
|  | *Skuteczność realizacji wymian legalizacyjnych* | 100,0% | 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  Rozliczenie kwartalne (po 3 miesiącach od przekazania zaleceń Wykonawcy), 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.  Do wyliczenia wskaźnika nie są uwzględniane przypadki, w których Wykonawca zwróci zlecenia OT udokumentowane wpisami informującymi o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | 5,0% | 30,00 zł za każdy niewymieniony licznik bezpośredni |
|  | *Skuteczność realizacji wymian masowych liczników AMI* | 100,0% | 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  Rozliczenie kwartalne (po 3 miesiącach od przekazania zaleceń Wykonawcy),, 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 o uzasadnionej przyczynie braku realizacji. | 5,0% | 30,00 zł za każdy niewymieniony licznik bezpośredni AMI |
|  | *Terminowość realizacji zleceń na oplombowanie* | 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 *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 |
|  | *Terminowość realizacji zleceń na czynności eksploatacyjne oraz wymian na liczniki z możliwością zdalnego odczytu* | 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 *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% | 30,00 zł za każdy przypadek |
|  | *Realizacja zleceń na wyłączenie dostawy energii elektrycznej* | 90% w terminie do 3 dni roboczych lub innym terminie uzgodnionym pomiędzy zamawiającym i Wykonawcą | Rozliczenie miesięczne, Wyliczane jako: iloraz liczby *Zleceń OT* 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 |
|  | *Skuteczność realizacji usługi wznowienia dostawy energii elektrycznej* | 100% w terminie 1 (jednego) pełnego dnia roboczego lub w terminie umówionym z Odbiorcą.  Umówiony z Odbiorcą termin realizacji zlecenia OT należy niezwłocznie zgłosić do Zamawiającego | Rozliczenie miesięczne, Wyliczane jako: iloraz liczby *Zleceń OT* zrealizowanych i przekazanych do Zamawiającego ,do łącznej liczby *Zleceń OT* 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 |
|  | *Terminowość realizacji zleceń Kontroli Układu Pomiarowego* | 5 dni roboczych lub innym terminie uzgodnionym pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą | Rozliczenie miesięczne. Termin liczony od daty przekazania *Zlecenia OT do Wykonawcy* do dnia przekazania zrealizowanego zlecenia OT*.*  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% | 100,00 zł za każdy przypadek |
|  | *Realizacja wymaganego zakresu czynności zgodnie z zapisami Załącznika nr 2 oraz zdefiniowanymi Procedurami w Megaprocesie „Zarządzanie pomiarami”* | 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 kolejnych dwóch okresów rozliczeniowych średniego poziomu świadczenia przez Wykonawcę całości lub części usług objętych *Umową* o wartość przekraczającą maksymalne odchylenie zdefiniowane odrębnie dla jakiegokolwiek *Miernika Jakościowego, Z*amawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do przywrócenia poziomu świadczonych usług zgodnie ze zdefiniowanymi *Miernikami Jakościowymi* w odpowiednio wyznaczonym terminie, nie krótszym jednak niż 2 okresy rozliczeniowe. Nie przywrócenie wymaganego poziomu usług w wyznaczonym terminie, będzie uprawniało Zamawiającego do rozwiązania *Umowy zgodnie z zasadami w niej opisanymi* albo do przekazania części zleceń nowemu podmiotowi*.* W takim przypadku Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego zapłaty odszkodowania, o którym mowa w *Umowie*.

W przypadku stwierdzenia w *Raportach Jakościowych (RJ)* dla wymian legalizacyjnych oraz wymian masowych liczników AMI, 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, Z*amawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do przywrócenia poziomu świadczonych usług zgodnie ze zdefiniowanymi *Miernikami Jakościowymi* w odpowiednio wyznaczonym terminie, nie krótszym jednak niż 1 okres rozliczeniowy. Nie przywrócenie wymaganego poziomu usług w wyznaczonym terminie, będzie uprawniało Zamawiającego do rozwiązania *Umowy zgodnie z zasadami w niej opisanymi* albo do przekazania części zleceń nowemu podmiotowi*.* W takim przypadku Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego zapłaty odszkodowania, o którym mowa w *Umowie*.