

Zasady oceny jakości usług

Załącznik nr 3 do Umowy zawartej w dniu r.

1. Zasady dokonywania oceny jakości

1.1. Ustala się globalny wskaźnik jakości J w rozliczanym miesiącu, stanowiący element oceny jakości usług.

1.2. Wartość wskaźnika J wyliczana jest według wzoru:

$$J = \frac{(P + K)}{(10 \times L_A)}$$

L_A – liczba abonentów w danym miesiącu za radiotelefony, które korzystały z sieci przez cały miesiąc (nie zostały włączone lub wyłączone z sieci w trakcie trwania miesiąca)

P – suma punktowych ocen cząstkowych wynikających z uchybień opisanych w pkt. 2.1. (Dla P mniejszego od -3600 ustala się wartość $P = -3600$)

K – suma punktowych ocen cząstkowych wynikających z uchybień opisanych w pkt. 2.2.

Wartość wskaźnika J, zawiera się w przedziale od -1 do 0. Obliczana jest z dokładnością do trzech miejsc po przecinku.

2. Uchybienia i kary umowne:

2.1. Katalog uchybień w realizacji Umowy:

Symbol uchybienia	Opis uchybienia	Uwagi	Liczba punktów
RS1	Negatywny wynik próby zasięgu sieci przeprowadzonej na terenie Strefy I łączności radiowej.	- Uchybienie dla danego punktu kontrolnego nie jest naliczane w terminie 30 dni od pierwszej próby przeprowadzonej w tym punkcie.	-5
RS2	Negatywny wynik próby zasięgu sieci przeprowadzonej na terenie Strefy II łączności radiowej.	- Uchybienie dla danego punktu kontrolnego nie jest naliczane w terminie 60 dni od pierwszej próby przeprowadzonej w tym punkcie.	-3
RS3	Negatywny wynik próby zasięgu sieci przeprowadzonej na terenie Strefy III łączności radiowej.	- Uchybienie dla danego punktu kontrolnego nie jest naliczane w terminie 90 dni od pierwszej próby przeprowadzonej w tym punkcie. - Uchybienie nienaliczane przed terminem pokrycia zasięgiem III strefy, zadeklarowanym w formularzu ofertowym	-1
RIA	Niedostarczenie API zgodnie z pkt. 5	Za każdy dzień opóźnienia	-10

	Załącznika 1 do Umowy w terminie zgodnym z ofertą.	w dostarczeniu interface API.	
RDA	Niedostarczenie oprogramowania do kontroli pracy sieci oraz jej użytkowników wg pkt. 4 Załącznika 1 do Umowy w terminie zgodnym z ofertą.	Za każdy dzień opóźnienia w dostarczeniu aplikacji do zarządzania radiotelefonami.	-10
RAA	Niesprawność aplikacji lub interfejsu API opisanych w pkt. 4 lub 5 Załącznika nr 1 do Umowy	Za każdy dzień.	-5
RLG	Brak dostępu do logów wykorzystania sieci łączności radiowej.	Za każdy dzień.	-2
RNN	Inne utrudnienia w korzystaniu z sieci łączności radiowej, skutkujące brakiem możliwości zestawienia połączenia.	Za każdy stwierdzony przypadek.	-1
RMD	Opóźnienie naprawy w przypadku o którym mowa w pkt. 3.3.2. a) Załącznika 1 do Umowy.	Za każde rozpoczęte 24 godziny opóźnienia.	-120
RMG	Opóźnienie naprawy w przypadku o którym mowa w pkt. 3.3.2. b) Załącznika 1 do Umowy.	Za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.	-40
RMP	Stosowanie rozwiązania doraźnego łączności zgodnie z pkt. 3.3.3. Załącznika 1 do Umowy, w zależności od warunków porozumienia:	Za każdy rozpoczęty dzień funkcjonowania rozwiązania.	-120
		Za każdą rozpoczętą godzinę funkcjonowania rozwiązania.	-40

2.2. Katalog uchybień w świadczeniu usług:

Symbol uchybienia	Opis uchybienia	Uwagi	Liczba punktów
RNS	Niesprawność sieci, poza uzgodnionymi w trybie pkt. 6 Załącznika nr 5 do Umowy przerwami technicznymi.	- Za każde rozpoczęte 60 minut braku świadczenia usługi.	-120
RNT	Nierozpoczęcie świadczenia usługi w standardzie Tier III w terminie zadeklarowanym w formularzu ofertowym.	Za każdy dzień.	-60
RDR	Niedotrzymanie terminu przeprowadzenia diagnostyki radiotelefonu zgodnie z § 3 pkt. 8 Umowy.	Za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia.	-5