



Glenbrook Investments Sp. z o.o.
ul. Rzymowskiego 53
02-697 Warszawa

Raport wskaźników KPI za okres od 01.01.2016 do 31.03.2016

Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – województwo świętokrzyskie

Strategiczne wskaźniki KPI	Wartość średnia dla wszystkich OSD	Wartość referencyjna	Tolerancja wart. ref.	Wykonanie
Terminowość udzielenia odpowiedzi:				
1. Terminowość udzielenia odpowiedzi na wniosek\zamówienie	100%	100%	2%	●
2. Czas udzielenia odpowiedzi na wniosek\zamówienie	0,26 DR	10 DR	1 DR	●
3. Terminowość udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne	79%	100%	2%	●
4. Czas udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne	7,68 DR	10 DR	1 DR	●
5. Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację	n.d.	100%	2%	
6. Czas udzielenia odpowiedzi na reklamację	n.d.	21 DR	1 DR	
Terminowość zakończenia negocjacji				
1. Terminowość zakończenia negocjacji	n.d.	100%	2%	
2. Czas zakończenia negocjacji	n.d.	15 DR	1 DR	
Terminowość podpisywania umów				
1. Terminowość podpisywania umów	100%	100%	2%	●
2. Czas podpisywania umów	0 DR	14 DR	1 DR	●



Terminowość dostarczenia usługi				
1. Terminowość dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet	100%	100%	1%	•
2. Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	100%	1%	
3. Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	100%	100%	1%	•
4. Terminowość dostarczenia Usługi Kolokacji	100%	100%	1%	•
5. Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet	100%	100%	1%	•
6. Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	100%	1%	
Czas dostarczenia usługi				
1. Czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet	0 DR	10 DR	1 DR	•
2. Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	10 DR	1 DR	
3. Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	0 DR	10 DR	1 DR	•
4. Czas dostarczenia Usługi Kolokacji	0 DR	10 DR	1 DR	•
5. Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet	0 DR	10 DR	1 DR	•
6. Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	10 DR	1 DR	
Terminowość usuwania awarii				
1. Terminowość usuwania awarii Usług dla SLA Standard	n.d.	100%	2%	
2. Terminowość usuwania awarii Usług dla SLA Silver	n.d.	100%	2%	
3. Terminowość usuwania awarii Usług dla SLA Gold	n.d.	100%	2%	
Czas usuwania awarii				
1. Czas usunięcia awarii Usług dla SLA Standard	n.d.	24 h	4 h	
2. Czas usunięcia awarii Usług dla SLA Silver	n.d.	12 h	2 h	



3. Czas usunięcia awarii Usług dla SLA Gold	n.d.	8 h	1 h	
Dostępność usługi dla SLA Standard				
1. Dostępność usługi Dostępu do Sieci Internet dla SLA Standard	100%	99,20%	0,20%	•
2. Dostępność usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien dla SLA Standard	n.d.	99,20%	0,20%	
3. Dostępność usługi Kolokacji dla SLA Standard	100%	99,20%	0,20%	•
4. Dostępność usługi Transmisji Danych Ethernet dla SLA Standard	100%	99,20%	0,20%	•
5. Dostępność usługi Transmisji Danych Lambda dla SLA Standard	n.d.	99,20%	0,20%	
Dostępność usługi dla SLA SILVER				
1. Dostępność usługi Dostępu do Sieci Internet dla SLA Silver	n.d.	99,50%	0,30%	
2. Dostępność usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien dla SLA Silver	n.d.	99,50%	0,30%	
3. Dostępność usługi Kolokacji dla SLA Silver	n.d.	99,50%	0,30%	
4. Dostępność usługi Transmisji Danych Ethernet dla SLA Silver	n.d.	99,50%	0,30%	
5. Dostępność usługi Transmisji Danych Lambda dla SLA Silver	n.d.	99,50%	0,30%	
Dostępność usługi dla SLA GOLD				
1. Dostępność usługi Dostępu do Sieci Internet dla SLA Gold	n.d.	99,70%	0,20%	
2. Dostępność usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien dla SLA Gold	n.d.	99,70%	0,20%	
3. Dostępność usługi Kolokacji dla SLA Gold	n.d.	99,70%	0,20%	
4. Dostępność usługi Transmisji Danych Ethernet dla SLA Gold	n.d.	99,70%	0,20%	
5. Dostępność usługi Transmisji Danych Lambda dla SLA Gold	n.d.	99,70%	0,20%	
Dodatkowe wskaźniki KPI	Wartość średnia dla wszystkich OSD	Wartość referencyjna	Tolerancja wart. ref.	Wykonanie
Liczba zapytań o usługi dodatkowe				
1. Liczba zapytań o usługi spoza katalogu usług świadczonych przez OI	n.d.	n.d.	n.d.	
Średni czas realizacji zamówień				



1. Średni czas realizacji zamówień	0 DR	21 DR	1 DR	•
Średnia miesięczna dostępność usługi				
1. Średnia miesięczna dostępność usługi dla SLA Standard	100%	99,20%	0,20%	•
2. Średnia miesięczna dostępność usługi dla SLA Silver	n.d.	99,50%	0,30%	
3. Średnia miesięczna dostępność usługi dla SLA Gold	n.d.	99,70%	0,20%	
Awaryjność świadczenia usługi				
1. Awaryjność świadczenia usługi	n.d.	n.d.	n.d.	
Maksymalna liczba awarii w okresie kwartału				
1. Maksymalna liczba awarii w okresie kwartału	n.d.	n.d.	n.d.	

n.d. – nie dotyczy