



PROJEKT

Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – Województwo Świętokrzyskie

PARTNER PRYWATNY/

WYKONAWCA:

Smart-Net Sp. z o.o.
ul. Armatorów 34
81-559 Gdynia

PODMIOT PUBLICZNY/

ZAMAWIAJĄCY:

Województwo Świętokrzyskie
Al. IX Wieków Kielc 3
25-516 Kielce

System KPI w sieci SSPW - WŚ



SPIS TREŚCI

1. OGÓLNE INFORMACJE O KONTRAKCIE	3
2. ZAŁOŻENIA OGÓLNE SYSTEMU	4
3. OPIS SYSTEMU	5
3.1. DEFINICJE	5
3.2. WSKAŹNIKI STRATEGICZNE, DODATKOWE	7
3.2.2. WSKAŹNIKI STRATEGICZNE	7
3.2.3. WSKAŹNIKI DODATKOWE – PRZEDSTAWIANE DLA WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO.....	7
3.3. ZESTAW WSKAŹNIKÓW KPI.....	8
4. POMIARY	25
5. PROCEDURY	25
5.1. PODSTAWOWE PROCEDURY W ZAKRESIE OBSŁUGI ZAPYTANIA, WNIOSKU I PROJEKTU	26
5.1.1. <i>Zgłaszanie Zapytania o możliwość dostępu do usługi</i>	26
5.1.2. <i>Zgłaszanie Wniosku o zawarcie Umowy o dostęp do usługi w oparciu o Zapytanie</i>	27
5.1.3. <i>Procedura akceptacji Projektu Technicznego</i>	28



1. Ogólne informacje o Kontrakcie

Tytuł Projektu:	Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej - Województwo Świętokrzyskie
Zamawiający:	Województwo Świętokrzyskie – Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego z siedzibą w Kielcach Al. IX Wieków Kielc 3 25-516 Kielce
Partner Prywatny/ Wykonawca:	Smart-Net Sp. z o.o. ul. Armatorów 34 81-559 Gdynia
Data podpisania Umowy:	18.08.2015 r.

2. Założenia ogólne systemu

Poza pomiarem podstawowych KPI w zakresie jakości świadczonych usług Smart-Net Sp. z o.o. (zamiennie: Operator Infrastruktury) realizował będzie zasadę niedyskryminacji, która również podlegać będzie monitorowaniu poprzez wskaźniki KPI będące wskaźnikami porównawczymi dla poszczególnych OSD i poszczególnych kategorii usług.

W celu umożliwienia monitorowania jakości i niedyskryminacji w wykonywaniu Obowiązku Zapewnienia Dostępu (wg §29 Umowy Partnerstwa Publiczno-Prywatnego, dalej „Umowa PPP”) Smart-Net Sp. z o.o. będzie stosował wskaźniki pomiaru efektywności („Wskaźniki KPI”) oraz sporządzał i przedkładał Podmiotowi Publicznemu Raporty dotyczące tych wskaźników, w tym Raporty porównawcze. Partner Prywatny będzie mierzył, monitorował, publikował oraz przekazywał Podmiotowi Publicznemu Wskaźniki KPI dla procesu negocjowania i podpisywania Umów Dostępowych oraz realizacji usług.

Wskaźniki KPI i Raporty ich dotyczące mogą być przekazywane przez Podmiot Publiczny (lub w/g uzgodnień przez Partnera Prywatnego) Prezesowi UKE w ramach uprawnień Prezesa UKE do monitorowania przestrzegania zobowiązań Smart-Net Sp. z o.o. dotyczących Obowiązku Zapewnienia Dostępu.

Raporty obejmują raporty dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (OSD), na rzecz których Smart-Net Sp. z o.o. świadczyć będzie usługi hurtowe lub dostęp oraz dla Podmiotu Publicznego. Raporty mogą być sporządzane w formie pisemnej lub w formie elektronicznej i udostępniane on-line. Na żądanie Podmiotu Publicznego raporty on-line będą udostępniane przez Partnera Prywatnego bezpośrednio Prezesowi UKE.

Z chwilą rozpoczęcia świadczenia usług raporty będą sporządzane raz na kwartał. Raporty udostępniane on-line będą umożliwiały dostęp do raportów bieżących oraz raportów archiwalnych. Na żądanie Podmiotu Publicznego Partner Prywatny przekaze Podmiotowi Publicznemu raporty w formie pisemnej.

Raporty dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych będą zawierały informację o porównaniu Wskaźnika KPI danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego ze średnią wartością Wskaźników KPI wszystkich Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.

Raporty dla Podmiotu Publicznego oraz Prezesa UKE będą zawierały informacje o Wskaźnikach KPI dla każdego z Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych oraz o średniej wartości Wskaźników KPI dla wszystkich Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.

Operator Infrastruktury przygotuje i udostępni Podmiotowi Publicznemu oraz Prezesowi UKE raport dotyczący jakości oraz przestrzegania zasady niedyskryminacji świadczenia usług dla wszystkich Operatorów Sieci Dostępowych (OSD) korzystających z usług Smart-Net Sp. z o.o. Wskaźniki w raporcie będą wyliczane odrębnie dla każdego OSD, przy czym pierwszego udostępnienia wskaźników KPI Prezesowi UKE dokona Podmiot Publiczny, wszystkie następane dokonywane będą przez Smart-Net Sp. z o.o. (lub wg uzgodnień).

System tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalone parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po trzech okresach kwartalnych, w wyniku wzajemnych uzgodnień, Strony ustalą docelowe wartości KPI, przy czym Stronom w każdym czasie przysługuje prawo zgłoszenia konieczności wprowadzenia zmian w Systemie.

3. Opis systemu

System KPI to narzędzie wspierające realizację celów Umowy PPP w zakresie usług świadczonych przez Operatora Infrastruktury Smart-Net Sp. z o.o.

- System koncentruje się na monitorowaniu (nie)dyskryminacji Operatorów Sieci Dostępowych przez OI. System mierzy również poziom świadczenia usług w podstawowym zakresie trzech rodzajów definicji KPI, tj.:
 - dostarczania/modyfikacji
 - dostępności (uszkodzenia/reklamacje/terminowość usuwania uszkodzeń)
 - jakości informacji (warunki techniczne/udostępnianie informacji)
- Szczegółowość opomiarowania danej usługi/procesu będzie uzależniona od jej wagi dla zachowania pełnej konkurencji na rynku i celów PPP.
- System tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalone parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po trzech okresach kwartalnych, w wyniku wzajemnych uzgodnień, Strony ustalą docelowe wartości KPI, przy czym Stronom w każdym czasie przysługuje prawo zgłoszenia konieczności wprowadzenia zmian w Systemie.
- System KPI będzie otwarty na zmiany rynkowe. Strony Umowy PPP mają prawo w każdym czasie zgłaszać propozycje zmian w systemie, które powinny być obustronnie konsultowane.
- System powinien być zrozumiały dla interesariuszy oraz umożliwiać łatwy dostęp do informacji prezentujących jakość i (nie)dyskryminację Operatorów Sieci Dostępowych przez Operatora Infrastruktury (dla Operatorów Sieci Dostępowych, Podmiotu Publicznego i UKE).
- Poziomy referencyjne dla KPI powinny być możliwe do osiągnięcia przy dołożeniu należytej staranności ze strony Operatora Infrastruktury. Z tego powodu w przypadku zaistnienia zjawisk Siły wyższej okres jej występowania nie będzie brany pod uwagę w obliczeniach poszczególnych wskaźników KPI, na które Siła wyższa będzie wpływać.

3.1. Definicje

Awaria krytyczna – każda awaria, która powoduje przerwanie ciągłości świadczenia usług lub pogorszenie jakości świadczonych usług.

Awaria poważna – awaria, która nie ma wpływu na ciągłość i jakość świadczonych usług, która natomiast powoduje utratę lub znaczne pogorszenie funkcjonalności sieci (np. utratę protekcji dla łączy warstwy szkieletowej, możliwości diagnostycznych przekazywania alarmów, kreowania usług itp.)

Czas Reakcji na Awarię (CRA) – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie i przywrócenie pełnej funkcjonalności Usługi. Wymagany poziom podstawowy SLA – 0,5 godziny, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy.

Czas Usunięcia Awarii (CUA) – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu potwierdzenia drogą pisemną lub elektroniczną, potwierdzenia usunięcia Awarii. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry techniczne i jakościowe świadczonej Usługi. Czas Usunięcia Awarii jest czasem netto tzn. nie uwzględnia

czasu dokonywania przez OSD czynności niezbędnych do usunięcia Awarii (np. czas dojazdu służb technicznych OSD). Wymagany poziom podstawowy SLA – 24 godziny, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy.

Data Aktywacji Usługi (DAU) – data, od której zgodnie z Umową Szczegółową OI rozpoczyna świadczenie Usługi.

Dostępność usługi - rozumie się przez to niezakłóconą możliwość obustronnej komunikacji danej usługi z zachowaniem umownych parametrów łącza, komunikacja pozbawiona Wad skutkujących określeniem Awarii. Jednorazowa awaria skutkująca całkowitym brakiem możliwości komunikacji, działania usług Odbiorcy Usługi nie więcej niż raz na 48 godzin. W przypadku konieczności wykonania okresowych czynności konserwacyjnych Wykonawca zobowiązuje się poinformować ze stosownym wyprzedzeniem Odbiorców Usług o planowanym czasie rozpoczęcia czynności i czasie ich trwania, nie później niż na 5 dni przed dniem planowanym na ich przeprowadzenie. Prace konserwacyjne mogą być wykonywane wyłącznie w godzinach 22.00 – 6.00 z wyjątkiem szczególnie uzasadnionych zadań. Dopuszcza się nie więcej niż jedną przerwę konserwacyjną w okresie miesiąca kalendarzowego z tym, że prace konserwatorskie nie mogą przekroczyć 48 godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 8 godziny w miesiącu.

Sposób obliczania Dostępności usługi:

$$\text{Dostępność usługi} = (T_o - T_n)/T_o$$

gdzie:

T_o – okres obliczeniowy

T_n – łączny czas niedostępności usługi w danym okresie obliczeniowym

Miesięczna Dostępność Usługi (MDU) - jest to parametr, który prezentuje sumaryczną liczbę godzin w miesiącu, kiedy Usługa była dostępna tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii (parametr określa gwarantowany średniomiesięczny poziom dostępności usług). Parametr RDU/MSA obliczany jest zgodnie z wzorem: $MDU = ((\text{czas całkowity} - \sum \text{czas awarii}) : (\text{czas całkowity}))$, gdzie $\text{czas całkowity} = 30 * 24 * 60$ minut. Wymagany Poziom zgodnie z Ofertą Partnera Prywatnego – 0,98 przy czym, do czasu niedostępności usługi nie wlicza się okresów planowanych i jednocześnie uzgodnionych z Odbiorcą Usługi przerw konserwacyjnych. Do czasu niedostępności nie wlicza się również opóźnienia w usuwaniu awarii powstałych z winy Odbiorcy Usługi, takich jak: brak awarii urządzeń lub sieci będących własnością OI lub na skutek zaistnienia Siły wyższej.

Wniosek skuteczny - wniosek Operatora OSD o zawarcie Umowy o dostęp do usługi składany do Smart-Net Sp. z o.o. spełniający wszystkie wymagania Smart-Net Sp. z o.o. i niewymagający dodatkowych wyjaśnień, weryfikacji, umożliwiający Smart-Net Sp. z o.o. przedstawienie Operatorowi OSD oferty o dostęp do usługi lub oferty Umowy Ramowej.

Siła wyższa – nieprzewidziane wydarzenia zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, które wystąpią niezależnie od woli Stron, a którym Strona nie mogła zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, udaremniające całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, a w szczególności wojna, katastrofy naturalne, pożary, powódzie, wybuchy, ataki terrorystyczne.

3.2. Wskaźniki strategiczne, dodatkowe.

3.2.2. Wskaźniki strategiczne

W sieci SSPW – WS wprowadza się wskaźniki bazowe będące podstawową częścią kompletnego zestawu wskaźników KPI, w tym:

- 1) Terminowość dostarczenia usługi - porównanie do wartości referencyjnej (wskaźnik jakościowy)
- 2) Czas dostarczenia usługi (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (wskaźnik niedyskryminacji)
- 3) Terminowość usuwania awarii (każdej) - porównanie do wartości referencyjnej (wskaźnik jakościowy)
- 4) Czas usuwania awarii (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (wskaźnik niedyskryminacji)
- 5) Terminowość udzielenia odpowiedzi (na warunki techniczne, na wniosek/zamówienie, na reklamację) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (wskaźnik jakościowy i wskaźnik niedyskryminacji)
- 6) Terminowość zakończenia negocjacji - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (wskaźnik jakościowy i wskaźnik niedyskryminacji)
- 7) Terminowość podpisywania umów - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (wskaźnik jakościowy i wskaźnik niedyskryminacji)
- 8) Dostępność usługi – określenie miesięcznej dostępności usługi w porównaniu do innych Operatorów Sieci Dostępowych i wartości wymaganej.

3.2.3. Wskaźniki dodatkowe – przedstawiane dla Województwa Świętokrzyskiego

- 1) Kompletność zestawu usług, w tym usług głównych, na które występuje popyt ze strony Operatorów Sieci Dostępowych mierzona liczbą zapytań o usługi, które nie są świadczone.
- 2) Średni czas realizacji zamówień – wskaźnik liczony w skali roku, jako średni czas od złożenia zamówienia do udostępnienia usługi zamawiającemu po odliczeniu czasu zwłoki wynikającego z przyczyn leżących po stronie zamawiającego, jego wartość nie może być większa niż 21 dni; jeśli średni czas realizacji zamówień jest większy Operator Infrastruktury zobligowany jest niniejszą umową do usprawnienia procedur.
- 3) Średnia miesięczna dostępność usługi – liczona, jako średnia wartość MDU za dany miesiąc dla wszystkich usług świadczonych Operatorom Dostępowym.
- 4) Awaryjność liczona jako średni czas między awariami oraz maksymalna liczba awarii w okresie kwartału.

3.3. Zestaw wskaźników KPI

Zestaw wskaźników KPI składać się będzie ze wskaźników strategicznych, dodatkowych oraz szczegółowych wskaźników przypisanych poszczególnym usługom. Zgodnie z OPZ, KPI dotyczyć będą następujących usług:

- a) Transmisja Danych Ethernet
- b) Dzierżawa Kanalizacji Kablowej
- c) Dzierżawa Ciemnych Włókien
- d) Transmisja Danych Lambda
- e) Kolokacja
- f) Dostęp do Sieci Internet.

Przyjmuje się, że usługi b) nie będą dotyczyć KPI 3), 4), 8) wskazane w punkcie 3.2.2. oraz 3) i 4) wskazane w punkcie 3.3.3.

W przypadku usługi Dostępu do Sieci Internet przyjmuje się, że zestaw KPI w wersji początkowej będzie identyczny jak dla Usług Transmisji Danych Ethernet i będzie podlegał ewentualnej aktualizacji po uruchomieniu przez OI punktów styku z operatorami, którzy dla OI transmitować będą ruch IP „w górę sieci” – poziom KPI określony zostanie na bazie parametrów uzyskanych po stronie współpracujących operatorów.

Przy opracowaniu szczegółowego zestawu KPI uwzględniono również warunki określone w paragrafie 3.1 Definicje.

Początkowy zestaw wskaźników strategicznych KPI:

Transmisja Danych Ethernet

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usługi Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień Usługi Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych usług
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych usług
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych usług
Wartość referencyjna	100% (max. 10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w dniach w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia usług
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Transmisji Danych Ethernet dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Transmisji Danych Ethernet była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Standard.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,2%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie



Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Transmisji Danych Ethernet dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Transmisji Danych Ethernet była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Silver.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,5%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,3%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Transmisji Danych Ethernet dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Transmisji Danych Ethernet była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Gold.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,7%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Dzierżawa Kanalizacji Kablowej

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = (A/B) * 100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych usług
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych usług
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych usług
Wartość referencyjna	100% (max. 10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w dniach w danym okresie raportowym.



Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia usług
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Dzierżawa Ciemnych Włókien

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych usług
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych usług
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych usług
Wartość referencyjna	100% (max. 10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia usług
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Dzierżawy Ciemnych Włókien była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Standard.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,2%



Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Dzierżawy Ciemnych Włókien była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Silver.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,5%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,3%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Dzierżawy Ciemnych Włókien była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Gold.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,7%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Transmisja Danych Lambda

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usługi Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = (A/B) * 100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych usług
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych usług
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych usług
Wartość referencyjna	100% (max. 10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia usług
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Transmisji Danych Lambda dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Transmisji Danych Lambda była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Standard.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,2%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Transmisji Danych Lambda dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Transmisji Danych Lambda była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Silver.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,5%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,3%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Transmisji Danych Lambda dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Transmisji Danych Lambda była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Gold.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach

	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,7%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Kolokacja

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Kolokacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania usługi Kolokacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień Usługi Kolokacji w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych usług
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych usług
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych usług
Wartość referencyjna	100% (max. 10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Kolokacji
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Kolokacji wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia usług
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Kolokacji dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Kolokacji była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Standard.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,2%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie



Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Kolokacji dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Kolokacji była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Silver.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,5%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,3%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Kolokacji dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Kolokacji była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Gold.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,7%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Dostęp do Sieci Internet

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usługi Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień Usługi Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = (A/B) * 100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych usług
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych usług
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych usług
Wartość referencyjna	100% (max. 10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie



Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia usług
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Dostępu do Sieci Internet dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Dostępu do Sieci Internet była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Standard.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,2%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Dostępu do Sieci Internet dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Dostępu do Sieci Internet była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Silver.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach
	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,5%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,3%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Dostępność Usługi Dostępu do Sieci Internet dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach wartość, kiedy Usługa Dostępu do Sieci Internet była dostępna w danym okresie raportowym dla SLA Gold.
Algorytm	$T=((A-B)/A)*100\%$
	Wartość T – dostępność usługi wyrażona w procentach

	Wartość A – średni czas całkowity w miesiącu liczony jako suma czasu całkowitego z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu liczony jako suma czasów awarii z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez liczbę 3
Wartość referencyjna	99,7%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Terminowość usuwania awarii

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii Usług dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Standard w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii usług świadczonych w SLA Standard w danym okresie raportowym dla SLA Standard.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Standard
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Standard
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Standard
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii Usług dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Silver w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii usług świadczonych w SLA Silver w danym okresie raportowym dla SLA Silver.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Silver
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Silver
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Silver
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii Usług dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Gold w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii usług świadczonych w SLA Gold w danym okresie raportowym dla SLA Gold.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Gold
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Gold
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii usług świadczonych w SLA Gold
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Czas usuwania awarii

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia awarii Usług dla SLA Standard
Definicja	Średni czas usunięcia awarii Usług świadczonych w SLA Standard w danym okresie raportowym wyrażony w godzinach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia awarii wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia awarii
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii
Wartość referencyjna	24 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	4 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia awarii Usług dla SLA Silver
Definicja	Średni czas usunięcia awarii Usług świadczonych w SLA Silver w danym okresie raportowym wyrażony w godzinach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia awarii wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia awarii
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii
Wartość referencyjna	12 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia Awarii Usług dla SLA Gold
Definicja	Średni czas usunięcia awarii Usług świadczonych w SLA Gold w danym okresie raportowym wyrażony w godzinach.

Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia awarii wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia awarii
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii
Wartość referencyjna	8 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	1 godzina
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Terminowość udzielenia odpowiedzi na wniosek\zamówienie

Nazwa wskaźnika	Terminowość udzielenia odpowiedzi na wniosek\zamówienie
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na wniosek\zamówienie w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby udzielonych odpowiedzi na wniosek\zamówienie w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo udzielonych odpowiedzi
	Wartość A - liczba terminowo udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	100% (10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas udzielenia odpowiedzi na wniosek\zamówienie
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi na wniosek\zamówienie w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Terminowość udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne

Nazwa wskaźnika	Terminowość udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na wydanie warunków technicznych dotyczących usług w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby udzielonych odpowiedzi na wydanie warunków technicznych dotyczących usług w danym okresie raportowym.

Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo udzielonych odpowiedzi
	Wartość A - liczba terminowo udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	100% (10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi na wydanie warunków technicznych dotyczących usług wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację - liczona od dnia otrzymania reklamacji

Nazwa wskaźnika	Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację
	Wartość A - liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi na reklamację
Wartość referencyjna	100% (21 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas udzielenia odpowiedzi na reklamację
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi na reklamację wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	21 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Terminowość zakończenia negocjacji – liczona jako sumaryczny czas rozpatrywania przez Smart-Net Sp. z o.o. zmian proponowanych przez OSD

Nazwa wskaźnika	Terminowość zakończenia negocjacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zakończonych negocjacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zakończonych negocjacji Umowy Ramowej\Umowy Szczegółowej w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo zakończonych negocjacji
	Wartość A - liczba terminowo zakończonych negocjacji
	Wartość B - liczba wszystkich zakończonych negocjacji
Wartość referencyjna	100% (15 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas zakończenia negocjacji
Definicja	Średni czas zakończenia negocjacji w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas zakończenia negocjacji wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów zakończonych negocjacji
	Wartość B - liczba wszystkich zakończonych negocjacji
Wartość referencyjna	15 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy

Terminowość podpisywania Umów

Nazwa wskaźnika	Terminowość podpisywania umów
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo podpisanych umów w danym okresie raportowym, w stosunku do wszystkich podpisanych umów w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo podpisanych umów
	Wartość A - liczba terminowo podpisanych umów
	Wartość B - liczba wszystkich podpisanych umów
Wartość referencyjna	100% (14 Dni Roboczych po zakończeniu negocjacji)
Tolerancja wartości referencyjnej	2%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas podpisywania umów
Definicja	Średni czas podpisania umów w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas podpisania Umów
	Wartość A - suma czasów podpisania Umów
	Wartość B - liczba wszystkich podpisanych Umów
Wartość referencyjna	14 Dni Roboczych (po zakończeniu negocjacji)
Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy

Dodatkowe wskaźniki KPI – przedstawiane dla Województwa Świętokrzyskiego

Początkowy zestaw wskaźników dodatkowych KPI:

Liczba zapytań o usługi spoza katalogu usług świadczonych przez OI

Nazwa wskaźnika	Liczba zapytań o usługi spoza katalogu usług świadczonych przez OI
Definicja	Liczba zapytań od OSD o usługi spoza katalogu usług świadczonych przez OI w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = \text{liczba zapytań}$
	Wartość T – liczba zapytań od OSD o usługi spoza katalogu usług świadczonych przez OI
Wartość referencyjna	n.d.
Tolerancja wartości referencyjnej	n.d.
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Średni czas realizacji zamówień

Nazwa wskaźnika	Średni czas realizacji zamówień
Definicja	Średni czas dostarczenia usług liczony od daty złożenia Zamówienia do daty aktywacji usługi pomniejszony o czas zwłoki wynikający z przyczyn leżących po stronie zamawiającego lub o czas dostarczenia sprzętu w stosunku do wszystkich zrealizowanych usług w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia usługi
	Wartość A – suma czasów dostarczenia usług liczona od momentu złożenia Zamówienia do daty aktywacji usługi pomniejszona o sumę czasów zwłoki wynikającej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego. Suma czasów liczona jako czas: udzielenia odpowiedzi na wniosek/zamówienie, czas zakończenia negocjacji, czas podpisywania umów, czas dostarczenia usługi.
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych usług
Wartość referencyjna	21 Dni Roboczych

Tolerancja wartości referencyjnej	1 Dzień Roboczy
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Średnia miesięczna dostępność usługi

Nazwa wskaźnika	Średnia miesięczna dostępność usług dla SLA Standard
Definicja	Wyrażona w procentach dostępność wszystkich usług dla SLA Standard w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – procent dostępności usług
	Wartość A – średni czas całkowity świadczenia w miesiącu wszystkich usług dla SLA Standard liczony jako suma czasów całkowitych świadczenia wszystkich usług dla SLA Standard z trzech miesięcy podzielony przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu wszystkich usług dla SLA Standard liczony jako suma czasów awarii z trzech miesięcy dla wszystkich usług dla SLA Standard dzielony przez 3.
Wartość referencyjna	99,20%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Średnia miesięczna dostępność usług dla SLA Silver
Definicja	Wyrażona w procentach dostępność wszystkich usług dla SLA Silver w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – procent dostępności usług
	Wartość A – średni czas całkowity świadczenia w miesiącu wszystkich usług dla SLA Silver liczony jako suma czasów całkowitych świadczenia wszystkich usług dla SLA Silver z trzech miesięcy podzielony przez 3
	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu wszystkich usług dla SLA Silver liczony jako suma czasów awarii z trzech miesięcy dla wszystkich usług dla SLA Silver dzielony przez 3.
Wartość referencyjna	99,50%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,30%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Średnia miesięczna dostępność usług dla SLA Gold
Definicja	Wyrażona w procentach dostępność wszystkich usług dla SLA Gold w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = ((A-B)/A) * 100\%$
	Wartość T – procent dostępności usług
	Wartość A – średni czas całkowity świadczenia w miesiącu wszystkich usług dla SLA Gold liczony jako suma czasów całkowitych świadczenia wszystkich usług dla SLA Gold z trzech miesięcy podzielony przez 3

	Wartość B – średni czas awarii w miesiącu wszystkich usług dla SLA Gold liczony jako suma czasów awarii z trzech miesięcy dla wszystkich usług dla SLA Gold dzielony przez 3.
Wartość referencyjna	99,70%
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Awaryjność świadczenia usługi

Nazwa wskaźnika	Awaryjność świadczenia usługi
Definicja	Średni czas między awariami dla świadczonych usług w danym okresie raportowym wyrażony w dniach.
Algorytm	$T = A/B$
	Wartość A – suma czasów między awariami dla świadczonych usług w danym okresie raportowym
	Wartość B – liczba zakończonych awarii w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	n.d.
Tolerancja wartości referencyjnej	n.d.
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Maksymalna liczba awarii w okresie kwartału

Nazwa wskaźnika	Maksymalna liczba awarii w okresie kwartału
Definicja	Maksymalna liczba zakończonych awarii w miesiącu w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T = \max(\text{miesiąc})$
	Wartość $\max(\text{miesiąc})$ – maksymalna liczba zakończonych awarii w miesiącu liczona jako maksymalna wartość w miesiącu z okresu 3 miesięcy
Wartość referencyjna	n.d.
Tolerancja wartości referencyjnej	n.d.
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

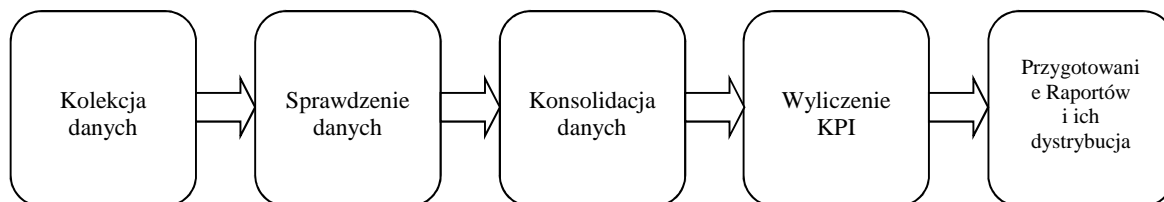
UWAGA

Wskaźniki dotyczące czasów dostarczenia usługi nie dotyczą przypadków, kiedy uruchomienie usługi wymaga uzupełnienia zasobów sieci Smart-Net Sp. z o.o. o nowe urządzenia. W takim przypadku upływ czasu rozliczany w ramach danego wskaźnika jest wstrzymywany na **czas realizacji dostawy sprzętu** – zgodnie z Umowami na realizację dostaw sprzętu będącymi w posiadaniu Smart-Net Sp. z o.o. W takim przypadku OSD informowany jest o przewidywanym czasie realizacji dostawy sprzętu.

4. Pomiary

System KPI mierzy z jednej strony (nie)dyskryminację, a z drugiej strony poziom świadczenia usług OI.

Tworzenie KPI odbywać się będzie wg poniższego schematu:



(Nie)dyskryminacja jest mierzona jako porównanie wartości wskaźników dla wszystkich OSD w zakresie poszczególnych kategorii usług, w szczególności w zakresie odstępstw od wartości średniej.

Pomiar następuje przy uwzględnieniu zakresu tolerancji. Zakres tolerancji docelowy zostanie wypracowany w wyniku analiz statystycznych, przy czym analizy możliwe będą do przeprowadzenia po zebraniu KPI z poziomem początkowym z pierwszego okresu działalności i przed wdrożeniem parametrów docelowych.

Sytuacja jest uważana za prawidłową, gdy wszystkie wskaźniki strategiczne mieszczą się w ramach zakresu tolerancji.

Przekroczone parametry sygnalizowane będą w sprawozdaniach kwartalnych. W takiej sytuacji Smart-Net Sp. z o.o. przedstawi wyjaśnienie dotyczące konkretnego przekroczenia. Ewentualne kroki mitygujące uzgadniane będą przez Strony w sytuacji przekroczenia będącego skutkiem zaniedbania ze strony Smart-Net Sp. z o.o.

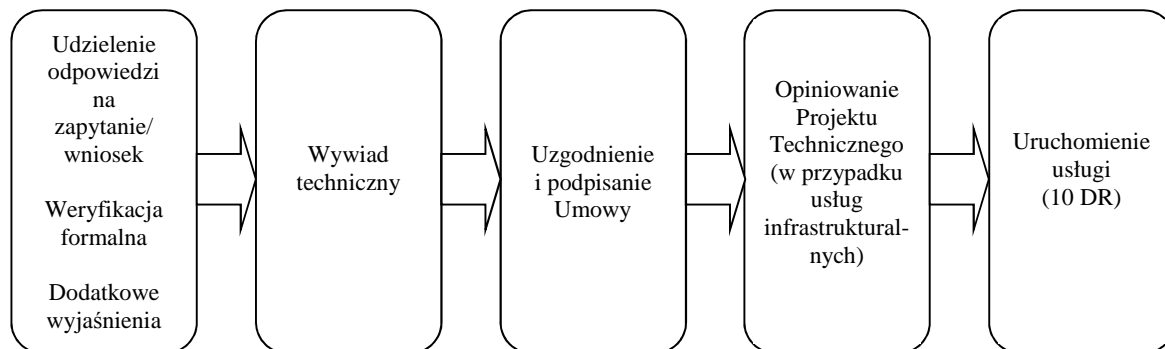
Gdy przekroczone zostaną zakresy tolerancji możliwe będą następujące kroki:

- przedstawienia wyjaśnień dot. przyczyn przekroczenia
- przedstawienie do akceptacji Województwa planu działań naprawczych, a następnie ich wykonania

5. Procedury

Podstawowym elementem systemu KPI jest określenie procedury Dostarczania Usługi. Smart-Net Sp. z o.o. pod tym pojęciem rozumie proces składający się z szeregu działań monitorowanych przy pomocy odrębnych KPI, którego schemat przedstawiony jest poniżej:

Początek procesu – **Zapytanie/ Wniosek**



Koniec procesu – **Uruchomienie usługi**

Szczegółowy opis procedur poszczególnych kroków dochodzenia do uruchomienia usługi, zawarty zostanie w treści poszczególnych Umów (Ramowej i/lub Szczegółowych)

Zakładany przez Smart-Net Sp. z o.o. okres od początku do końca procesu wynosić będzie dla wszystkich usług 30 Dni Roboczych (poziom początkowy). Schemat ten nie uwzględnia przypadków, kiedy Smart-Net Sp. z o.o. w celu zrealizowania usługi będzie zmuszony do zakupu dodatkowych materiałów/sprzętu (czas realizacji zamówienia) lub przebudowy sieci – zakłada się, że okres ten nie będzie brany pod uwagę w rozliczeniu KPI. Jednocześnie okres ten nie uwzględnia czasu niezbędnego operatorowi OSD na procesowanie poszczególnych kroków procesu oraz zdarzeń mających znamiona Siły wyższej.

Elementem, który będzie uwzględniany przy ostatecznym określaniu docelowych parametrów poszczególnych KPI, będzie uwzględnienie odpowiednich czasów obsługi zawartych w poszczególnych umowach na realizację usług.

5.1. Podstawowe procedury w zakresie obsługi Zapytania, Wniosku i Projektu

5.1.1. Zgłaszanie Zapytania o możliwość dostępu do usługi

- 1) W przypadkach określonych Ustawą, w celu ustalenia możliwości zawarcia Umowy Szczegółowej Operator OSD może wystąpić do Smart-Net Sp. z o.o. z „Zapytaniem o możliwość dostępu do Usługi”, zwanym dalej Zapytaniem. Wzór formularza Zapytania stanowić będzie załącznik do Umowy.
- 2) Zapytanie należy przesłać pocztą, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru lub mailem do komórki organizacyjnej właściwej dla obsługi Smart-Net Sp. z o.o. (adres e-mail zostanie określony w umowach).
- 3) Jedno Zapytanie może dotyczyć wyłącznie jednej usługi. W przypadkach, gdy zapytanie dotyczyć będzie więcej niż jednej usługi, Smart-Net Sp. z o.o. każdą z usług traktować będzie oddzielnie. Rozdzielność obsługi dotyczyć będzie również tej samej usługi zgłaszanych dla różnych miejsc dostępu do usług.
- 4) Smart-Net Sp. z o.o. w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Zapytania, dokonuje wolnej od opłat, weryfikacji Zapytania.
- 5) W przypadku stwierdzenia jego niekompletności Smart-Net Sp. z o.o. wskazuje braki i wzywa Operatora OSD w formie pisemnej o uzupełnienie Zapytania lub udzielenie dodatkowych wyjaśnień na piśmie – dopuszczalna jest korespondencja elektroniczna.
- 6) Zapytanie uważa się za kompletne, gdy wszystkie pola w formularzu zostały wypełnione oraz dołączono załączniki wskazane we wzorze Zapytania.
- 7) W przypadku braku możliwości świadczenia usługi Smart-Net Sp. z o.o. udziela odpowiedzi negatywnej i jeśli to możliwe wskazuje rozwiązanie alternatywne wraz z podaniem przyczyny odmowy. W takich przypadkach proces mierzenia KPI rozpoczyna się od nowa.
- 8) Gdy Operator OSD w pełni zaakceptuje rozwiązanie alternatywne, potwierdza jedynie do Smart-Net Sp. z o.o. akceptację przekazanego przez Smart-Net Sp. z o.o. rozwiązania alternatywnego w terminie nie dłuższym niż 10 (dziesięć) DR od dnia otrzymania od Smart-Net Sp. z o.o. rozwiązania alternatywnego. W przypadku usługi dzierżawy kanalizacji OSD przystępuje do wykonania Projektu Technicznego.
- 9) Smart-Net Sp. z o.o. udziela odpowiedzi pozytywnej, jeżeli Kanalizacja Kablowa stanowi Wolne zasoby, a reasumpcja Zapytania została złożona przez Operatora w terminie.

- 10) Do odpowiedzi pozytywnej, Smart-Net Sp. z o.o. dołączy obowiązkowo: Warunki Techniczne, ze wskazaniem kluczowych studni (bez studni przelotowych), a w przypadku posiadania map Smart-Net Sp. z o.o. prześle również szkic przebiegu, na podstawie których Operator OSD wykona Projekt Techniczny montażu kabli telekomunikacyjnych w Kanalizacji Kablowej.
- 11) W odpowiedzi pozytywnej Smart-Net Sp. z o.o. wskazana będzie również:
 - a) osoba upoważniona do zaakceptowania Projektu Technicznego w imieniu Smart-Net Sp. z o.o.,
 - b) osoba odpowiedzialna za bieżące kontakty z Operatorem OSD w zakresie związanym z opracowaniem Projektu Technicznego, za pośrednictwem której Operator OSD prześle Projekt Techniczny do akceptacji przez wskazaną powyżej osobę upoważnioną.
- 12) Udzielając odpowiedzi pozytywnej Smart-Net Sp. z o.o. dokonuje jednocześnie nieodpłatnej rezerwacji wolnych zasobów na potrzeby Operatora OSD w zakresie wynikającym z Zapytania, maksymalnie na okres 30 (trzydziestu) DR, licząc od daty wysłania do Operatora OSD pozytywnej odpowiedzi Smart-Net Sp. z o.o. - zwanej w Umowie Okresem Rezerwacji. Okres Rezerwacji może zostać przedłużony na zasadach określonych w Umowie (na świadczenie konkretnej usługi).
- 13) Wymogu przedstawienia przez Smart-Net Sp. z o.o. Warunków Technicznych oraz sporządzania przez Operatora OSD Projektu Technicznego nie stosuje się, jeżeli Operator OSD ubiega się o dostęp do usługi udostępnionej przez Smart-Net Sp. z o.o. Operatorowi OSD, na podstawie wcześniej zawartej Umowy - dotyczy zawarcia Umowy na kolejny okres.

5.1.2. Zgłaszanie Wniosku o zawarcie Umowy o dostęp do usługi w oparciu o Zapytanie

- 1) W celu zawarcia Umowy Operator OSD powinien wystąpić do Smart-Net Sp. z o.o. z wnioskiem „Zamówienie na usługę” w Okresie Rezerwacji. Wzór formularza wniosku stanowić będzie załącznik do Umowy zwany Wnioskiem.
- 2) Wniosek, podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Operatora OSD, należy przesłać pocztą, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru do komórki organizacyjnej właściwej dla obsługi Operatora OSD.
- 3) Smart-Net Sp. z o.o. dokonuje, wolnej od opłat, weryfikacji Wniosku z Załącznikami (Projekt Techniczny podlega akceptacji zgodnie z odrębną procedurą opisaną w Umowie na świadczenie Usługi Dzierżawy Kanalizacji). W przypadku stwierdzenia niekompletności Wniosku, Smart-Net Sp. z o.o. wskazuje braki i wzywa Operatora OSD, w formie pisemnej, w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Wniosku, do jego uzupełnienia.
- 4) Operator OSD w Okresie Rezerwacji, przesyła uzupełniony Wniosek pod rygorem odmowy zawarcia Umowy.
- 5) Wniosek uważa się za kompletny, jeżeli spełnia wymagania, co do treści i wszystkie wymagane pola w formularzu Wniosku zostały wypełnione oraz dołączono załączniki wskazane we Wniosku.
- 6) Po upływie Okresu Rezerwacji, a także wyznaczonego dodatkowego Okresu Rezerwacji, o ile Operator OSD nie wystąpi do Smart-Net Sp. z o.o. z Wnioskiem o zawarcie Umowy, Smart-Net Sp. z o.o. zwalnia uprzednio zarezerwowane zasoby.
- 7) Z dniem złożenia przez Operatora OSD skutecznego Wniosku, rozpoczyna się bieg terminu, o którym mowa w art. 139 ust. 2 Ustawy PT (30 dni).

5.1.3. Procedura akceptacji Projektu Technicznego

- 1) Projekt Techniczny, podlegający akceptacji, powinien być przekazany w 1 egzemplarzu w wersji papierowej i 1 egzemplarzu w wersji elektronicznej (w formacie „PDF”) Powinien być opracowany zgodnie z wymaganiami Smart-Net Sp. z o.o. zawartymi w Umowie.
- 2) Procedura akceptacji Projektu Technicznego odbywa się drogą pocztową lub elektroniczną.
- 3) Jeśli niekompletność Projektu Technicznego nie zostanie przedstawiona na piśmie lub elektronicznie w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Wniosku, oznacza to, że Smart-Net Sp. z o.o. uznaje Projekt Techniczny za kompletny i zaakceptowany, a Operator OSD nie będzie zobowiązany do uzupełniania w kolejnych etapach akceptacji tych elementów Projektu Technicznego, które w sposób dorozumiany zostały uznane przez Smart-Net Sp. z o.o. za kompletne.
- 4) Jeżeli Projekt Techniczny jest kompletny i wykonano go zgodnie z wydanymi Warunkami Technicznymi, Smart-Net Sp. z o.o. musi go zaakceptować.
- 5) Smart-Net Sp. z o.o., w razie braku akceptacji Projektu Technicznego, poinformuje Operatora OSD na piśmie lub elektronicznie, wskazując szczegółowe uzasadnienie.
- 6) Smart-Net Sp. z o.o. dokonuje akceptacji Projektu Technicznego w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia usunięcia braków.
- 7) Smart-Net Sp. z o.o. zwalnia zarezerwowane wolne zasoby w przypadku, gdy w Okresie Rezerwacji Operator OSD nie uzyska akceptacji przez Smart-Net Sp. z o.o. Projektu Technicznego montażu kabli telekomunikacyjnych lub dzierżawy kanalizacji.
- 8) Na wniosek Operatora OSD, Okres Rezerwacji może zostać przedłużony o kolejny okres, jako ponadnormatywny Okres Rezerwacji wg warunków określonych w Umowie.
- 9) W przypadku złożenia przez Operatora OSD wniosku o dodatkową (wg Umowy) rezerwację, Smart-Net Sp. z o.o. odpowiednio przedłuży ważność wydanych Warunków Technicznych.