

















Raport wskaźników KPI za okres od 01.01.2017 do 31.03.2017

dla Zamawiającego i UKE – SW

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 DR	10 DR	1 DR	
3. Terminowość udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne	100 %	100 %	2 %	
4. Czas udzielenia odpowiedzi na warunki techniczne	2.69 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	n.d.	100 %	1 %	
2. Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	100 %	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	n.d.	10 DR	1 DR	
2. Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	0 DR	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	

Czas usunięcia awarii				
1. Czas usunięcia Awarii dla SLA Standard	n.d.	24 h	4 h	
2. Czas usunięcia Awarii dla SLA Silver	n.d.	12 h	2 h	
3. Czas usunięcia Awarii dla SLA Gold	n.d.	8 h	1 h	
Terminowość usuwania awarii				
1. Terminowość usuwania awarii dla SLA Standard	n.d.	100 %	2 %	
2. Terminowość usuwania awarii dla SLA Silver	n.d.	100 %	2 %	
3. Terminowość usuwania awarii dla SLA Gold	n.d.	100 %	2 %	
Dostępność usługi dla SLA Standard				
1. Dostępność usługi Dostępu do Sieci Internet	100 %	99.2 %	0.2 %	
2. Dostępność usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	100 %	99.2 %	0.2 %	
3. Dostępność usługi Kolokacji	100 %	99.2 %	0.2 %	
4. Dostępność usługi Transmisji Danych Ethernet	100 %	99.2 %	0.2 %	
5. Dostępność usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	99.2 %	0.2 %	
Dostępność usługi dla SLA Silver				
1. Dostępność usługi Dostępu do Sieci Internet	n.d.	99.5 %	0.3 %	
2. Dostępność usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	99.5 %	0.3 %	

3. Dostępność usługi Kolokacji	n.d.	99.5 %	0.3 %	
4. Dostępność usługi Transmisji Danych Ethernet	n.d.	99.5 %	0.3 %	
5. Dostępność usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	99.5 %	0.3 %	
Dostępność usługi dla SLA Gold				
1. Dostępność usługi Dostępu do Sieci Internet	n.d.	99.7 %	0.2 %	
2. Dostępność usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	99.7 %	0.2 %	
3. Dostępność usługi Kolokacji	n.d.	99.7 %	0.2 %	
4. Dostępność usługi Transmisji Danych Ethernet	n.d.	99.7 %	0.2 %	
5. Dostępność usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	99.7 %	0.2 %	
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 %	99.2 %	0.2 %	
2. Średnia miesięczna dostępność usługi dla SLA Silver	n.d.	99.5 %	0.3 %	
3. Średnia miesięczna dostępność usługi dla SLA Gold	n.d.	99.7 %	0.2 %	
Awaryjność świadczenia usługi				
1. Awaryjność świadczenia usługi	n.d.	nd.	nd.	
Maksymalna liczba awarii w okresie kwartału				
1. Maksymalna liczba awarii w okresie kwartału	n.d.	n.d.	n.d.	

n.d. - nie dotyczy