

SYSTEM KPI W SIECI SSPW – WWM

1. Założenia ogólne systemu

Poza pomiarem podstawowych KPI w zakresie jakości świadczonych usług ORSS 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 ORSS będzie stosował wskaźniki pomiaru efektywności („Wskaźniki KPI”) oraz sporządzał i przedkładał Partnerowi 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 Partnera Publicznego Prezesowi UKE w ramach uprawnień Prezesa UKE do monitorowania przestrzegania zobowiązań ORSS dotyczących Obowiązku Zapewnienia Dostępu.

Raporty obejmują raporty dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (OSD), na rzecz których ORSS 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 Partnera 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 korzystających z usług ORSS. Wskaźniki w raporcie będą wyliczane odrębnie dla każdego OSD. Przy czym pierwszego udostępnienia wskaźników

KPI Prezesowi UKE dokona Partner Publiczny, wszystkie następne dokonywane będą przez ORSS.

System tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalane parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po dwóch 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.

2. Opis systemu

System KPI to narzędzie wspierające realizację celów Umowy PPP w zakresie usług świadczonych przez Operatora Infrastruktury ORSS.

- 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 (wywiad techniczny/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 ustalane parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po dwóch 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.

2.1 Definicje

Awaria Priorytetowa – uszkodzenie części sieci, jej elementu lub nieprawidłowość skutkująca przerwą w świadczeniu usług lub innego rodzaju dostępu hurtowego; Awarią Priorytetową jest również przerwa w świadczeniu usług przez Partnera Prywatnego spowodowana Awarią Kanalizacji Dzierżawionej lub Awarią Podbudowy Słupowej;

Awaria Zwykła – uszkodzenie części sieci, jej elementu lub nieprawidłowość powodująca spadek możliwości świadczenia usług lub innego rodzaju dostępu hurtowego;

Data Aktywacji Usługi (DAU) –definiowana jako data, do której zgodnie z Umową PPP Partner Prywatny zobowiązał się do rozpoczęcia świadczenia Usługi.

Czas Reakcji na Awarie (CRA) - jest to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii do momentu potwierdzenia podjęcia działań naprawczych przez OI. Wymagany poziom podstawowy SLA – 60 min, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy;

Czas Usunięcia Awarii (CUA) - jest to czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu usunięcia Awarii przez OI. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry techniczne i jakościowe świadczonej Usługi. CUA nie uwzględnia czasu niezbędnego do usunięcia awarii zależnego od OSD (np. czas dojazdu służb technicznych OSD) Wymagany poziom podstawowy SLA – 12h o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy.

Roczna Dostępność Usługi (RDU) - jest to parametr liczony w skali roku (12 kolejnych miesięcy), który prezentuje sumaryczną liczbę godzin, kiedy Usługa była dostępna, tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii. Parametr RDU obliczany jest zgodnie z wzorem: $RDU [\%] = ((\text{czas całkowity} - \text{czas awarii}) : \text{czas całkowity}) \times 100 [\%]$, gdzie czas całkowity = 8 760 godzin. Przy obliczaniu parametru RDU nie są brane pod uwagę Prace planowane oraz Przerwy w pracy.. Do czasu niedostępności nie wlicza się również opóźnienia w usuwaniu awarii powstałych z winy OSD. Wymagany poziom podstawowy SLA – 99,5% o ile nie został określony inny poziom.

Roczna Niedostępność Usługi – parametr liczony w skali roku (12 kolejnych miesięcy), który prezentuje sumaryczną liczbę godzin w danym roku, kiedy dana Usługa jest niedostępna dla OSD z powodu Awarii.

Wniosek skuteczny – wniosek Operatora OSD o zawarcie Umowy o dostęp do usługi składany do ORSS, spełniający wszystkie wymagania ORSS i nie wymagający dodatkowych wyjaśnień, weryfikacji, umożliwiającą ORSS przedstawienie Operatorowi OSD oferty o dostęp do usługi.

Siła wyższa – nieprzewidziane zdarzenia, niezależnie od woli Stron, o charakterze nadzwyczajnym, jakie mogą wystąpić, w szczególności po zawarciu Umowy PPP.

2.2 Wskaźniki strategiczne, obligatoryjne.

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

- 1) Terminowość dostarczenia usługi – porównanie do wartości referencyjnej (KPI jakościowy)

- 2) Czas dostarczenia usługi (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (KPI niedyskryminacji)
- 3) Terminowość usuwania awarii (każdej) – porównanie do wartości referencyjnej (KPI jakościowy)
- 4) Czas usuwania awarii zwykłych (każdej) – porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (KPI niedyskryminacji)
- 5) Czas usuwania awarii priorytetowych (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (KPI niedyskryminacji)
- 6) Liczba awarii na 100 usług - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 7) Terminowość udzielenia odpowiedzi (na wywiad techniczny/weryfikację techniczną, na wnioski/zamówienie, na reklamację, inne) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 8) Terminowość zakończenia negocjacji - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 9) Terminowość podpisywania umów - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 10) Terminowość realizacji Kolokacji - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 11) Terminowość akceptowania przez Operatora Infrastruktury projektów technicznych podłączenia sieci

2.3 Zestaw wskaźników KPI

Zestaw wskaźników KPI składać się będzie ze wskaźników obligatoryjnych oraz szczegółowych wskaźników przypisanych poszczególnym usługom.

Zgodnie z OPZ oraz Umową Ramową wraz z Umowami Szczegółowymi, KPI dotyczyć będą następujących usług:

- a) Transmisja Danych Ethernet;
- b) Dostęp do Sieci Internet
- c) Dzierżawa Kanalizacji;
- d) Dzierżawa Ciemnych Włókien;
- e) Dzierżawa Kanałów DWDM (Lambda);
- f) Kolokacja;
- g) Połączenie Sieci

Przyjmuje się, że dla każdej z usług od a) do f) dotyczyć będą KPI od 1) do 6) określone w pkt. 3.2 powyżej. W przypadku usługi połączenia sieci przyjmuje się, że zestaw usług a) do e) obejmuje wszystkie przypadki ewentualnej niedostępności usługi, chyba, że umowa szczegółowa określać będzie inne wymagania.

Przy opracowaniu szczegółowego zestawu KPI uwzględniono również warunki określone w paragrafie 2.1 Definicje.

Początkowy Zestaw wskaźników KPI:

Transmisja Danych Ethernet

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo dostarczonych usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (max. 30 dni) |
| 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. |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Transmisji Danych Ethernet |
| | Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Transmisji Danych Ethernet |
| Wartość referencyjna | 30 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość usuwania awarii dla Usługi Transmisji Danych Ethernet |
|-----------------|--|

| | |
|-----------------------------------|---|
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z dzierżawą Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z dzierżawą Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Transmisji Danych Ethernet |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Transmisji Danych Ethernet |
| Wartość referencyjna | 12 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | Transmisji Danych Ethernet |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Transmisji Danych Ethernet |
| Wartość referencyjna | 24 godziny |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Ethernet |
| Definicja | Średnia liczba awarii Usług Transmisji Danych Ethernet powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100$ |
| | Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Ethernet |
| | Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Transmisji Danych Ethernet naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3 |
| | Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3 |
| Wartość referencyjna | 2 |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0 |
| 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 Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dostępu do |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | Sieci Internet w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (max. 30 dni) |
| 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 Dostępu do Sieci Internet wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Dostępu do Sieci Internet |
| | Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dostępu do Sieci Internet |
| Wartość referencyjna | 30 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dostępu do Sieci Internet |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku ze świadczeniem Usługi Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku ze świadczeniem Usługi Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dostępu do Sieci Internet |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dostępu do Sieci Internet |
| Wartość referencyjna | 12 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dostępu do Sieci Internet |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dostępu do Sieci Internet |
| Wartość referencyjna | 24 godziny |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Liczba awarii na 100 Usług Dostępu do Sieci Internet |
| Definicja | Średnia liczba awarii usług Dostępu do Sieci Internet powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100$ |
| | Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Dostępu do Sieci Internet |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Dostępu do Sieci Internet naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3 |
| | Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3 |
| Wartość referencyjna | 2 |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0 |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Dzierżawa kanalizacji

| Nazwa wskaźnika | Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji |
|-----------------------------------|--|
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (max. 30 dni) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| Nazwa wskaźnika | Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji |
|-----------------|---|
| Definicja | Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w dniach. |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Dzierżawy Kanalizacji |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| Wartość referencyjna | 30 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Kanalizacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą Kanalizacji w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| Wartość referencyjna | 48 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 8 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| Wartość referencyjna | 72 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 12 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| Definicja | Średnia liczba awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100$ |
| | Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanalizacji |
| | Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3 |
| | Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3 |
| Wartość referencyjna | 1,5 |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0 |
| 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 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (max. 30 dni) |
| 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 wyrażony w dniach. |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| | Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Wartość referencyjna | 30 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Wartość referencyjna | 16 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Wartość referencyjna | 24 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 4 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| Definicja | Średnia liczba awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę usług dzierżawy ciemnych włókien w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100$ |
| | Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien |
| | Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3 |
| | Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3 |
| Wartość referencyjna | 1,75 |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0 |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Terminowości dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (lambda) |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (max. 30 dni) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| Definicja | Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda) wyrażony w dniach. |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda) wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda) |
| | Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda) |
| Wartość referencyjna | 75 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
|-----------------|--|

| | |
|-----------------------------------|--|
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| Wartość referencyjna | 16 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| Wartość referencyjna | 24 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 4 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |
| Definicja | Średnia liczba awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100$ |
| | Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3 |
| | Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3 |
| Wartość referencyjna | 1,75 |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0 |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Kolokacja

| Nazwa wskaźnika | Terminowość dostarczenia Usługi Kolokacji |
|-----------------------------------|--|
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Kolokacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Kolokacji w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Kolokacji w okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Kolokacji w okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Kolokacji w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (max. 30 dni) |
| 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 Kolokacji wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Kolokacji |
| | Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Kolokacji |
| Wartość referencyjna | 30 dni |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość usuwania awarii dla Usługi Kolokacji |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku ze świadczeniem Usługi Kolokacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku ze świadczeniem Usługi Kolokacji w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Kolokacji w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Kolokacji w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Kolokacji w okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Kolokacji |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Kolokacji |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Kolokacji |
| Wartość referencyjna | 8 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Kwartalnie |

| | |
|-----------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Kolokacji |
| Definicja | Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Kolokacji |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | wyrażony w godzinach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach |
| | Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Kolokacji |
| | Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Kolokacji |
| Wartość referencyjna | 12 godzin |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2 godziny |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Liczba awarii na 100 Usług Kolokacji |
| Definicja | Średnia liczba awarii Usług Kolokacji powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę usług kolokacji w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100$ |
| | Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Kolokacji |
| | Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Kolokacji naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3 |
| | Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Kolokacji w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3 |
| Wartość referencyjna | 1 |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0 |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Terminowość udzielenia odpowiedzi (na wywiad techniczny/weryfikację techniczną, na wniosek/zamówienie, inne) - liczony od dnia otrzymania zapytania

| | |
|-----------------|--|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie dotyczących wszystkich usług w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny dotyczących wszystkich usług w danym okresie raportowym |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - Procent terminowo udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie w odniesieniu do wszystkich usług w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie w danym okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (10 dni) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0,20% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek /zamówienie |
| Definicja | Średni czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie wyrażony w dniach |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - Średni czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie wyrażony w dniach |
| | Wartość A - Suma czasów udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie |
| | Wartość B - Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie |
| Wartość referencyjna | 10 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację - liczony 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 w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (21 dni) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 2,00% |
| Uwagi | 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 na reklamację wyrażony w dniach |
| | Wartość A - suma czasów udzielonych odpowiedzi na reklamację |
| | Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi na reklamację |
| Wartość referencyjna | 21 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Terminowość zakończenia negocjacji - liczony jako sumaryczny czas przeprowadzania negocjacji przez OI w procesie sprzedaży usług dla OSD

| Nazwa wskaźnika | Terminowość zakończenia negocjacji |
|-----------------|--|
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo zakończonych negocjacji w procesie sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby prowadzonych negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - procent terminowo zakończonych negocjacji w procesie sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo zakończonych negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich zakończonych negocjacji |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | dotyczących sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (15 dni) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0,20% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

| Nazwa wskaźnika | Czas zakończenia negocjacji |
|-----------------------------------|--|
| Definicja | Średni czas zakończenia negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD wyrażony w dniach. |
| Algorytm | $T=A/B$ |
| | Wartość T - średni czas zakończenia negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD wyrażony w dniach |
| | Wartość A - suma czasów negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD |
| | Wartość B - liczba wszystkich negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD |
| Wartość referencyjna | 15 dni |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 1 dzień |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Terminowość podpisywania umów

| Nazwa wskaźnika | Terminowość podpisywania umów |
|-----------------------------------|--|
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba podpisanych terminowo 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 w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo podpisanych umów w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich podpisanych umów w danym okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (14 dni po zakończeniu negocjacji) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0,20% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

Terminowość akceptowania przez OI projektów technicznych podłączenia sieci

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nazwa wskaźnika | Terminowość akceptowania PT podłączenia sieci – montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji |
| Definicja | Wyrażona w procentach liczba terminowo zaakceptowanych projektów technicznych montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zaakceptowanych projektów montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym. |
| Algorytm | $T=(A/B)*100\%$ |
| | Wartość T - procent terminowo zaakceptowanych PT montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym |
| | Wartość A - Liczba terminowo zaakceptowanych PT montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym |
| | Wartość B - Liczba wszystkich zaakceptowanych PT montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym |
| Wartość referencyjna | 100% (10 dni roboczych) |
| Tolerancja wartości referencyjnej | 0,20% |
| Uwagi | Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie |

UWAGA

Wskaźniki dotyczące czasów dostarczenia usługi nie dotyczą przypadków, kiedy uruchomienie usługi wymaga uzupełnienia zasobów sieci ORSS o nowe urządzenia lub pozyskanie niezbędnych zasobów lub usług zewnętrznych. W takim przypadku wpływ czasu rozliczany w ramach danego wskaźnika jest wstrzymywany na czas realizacji dostawy sprzętu lub pozyskania usług zewnętrznych – zgodnie z Umowami na realizację dostaw sprzętu i usług będącymi w posiadaniu ORSS.

W takim przypadku OSD informowany jest o przewidywanym czasie realizacji dostawy sprzętu lub usług.

3. 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 ORSS przedstawi wyjaśnienie dotyczące konkretnego przekroczenia. Ewentualne kroki mitygujące uzgadniane będą przez Strony w sytuacji przekroczenia będącego skutkiem zaniedbania ze strony ORSS.

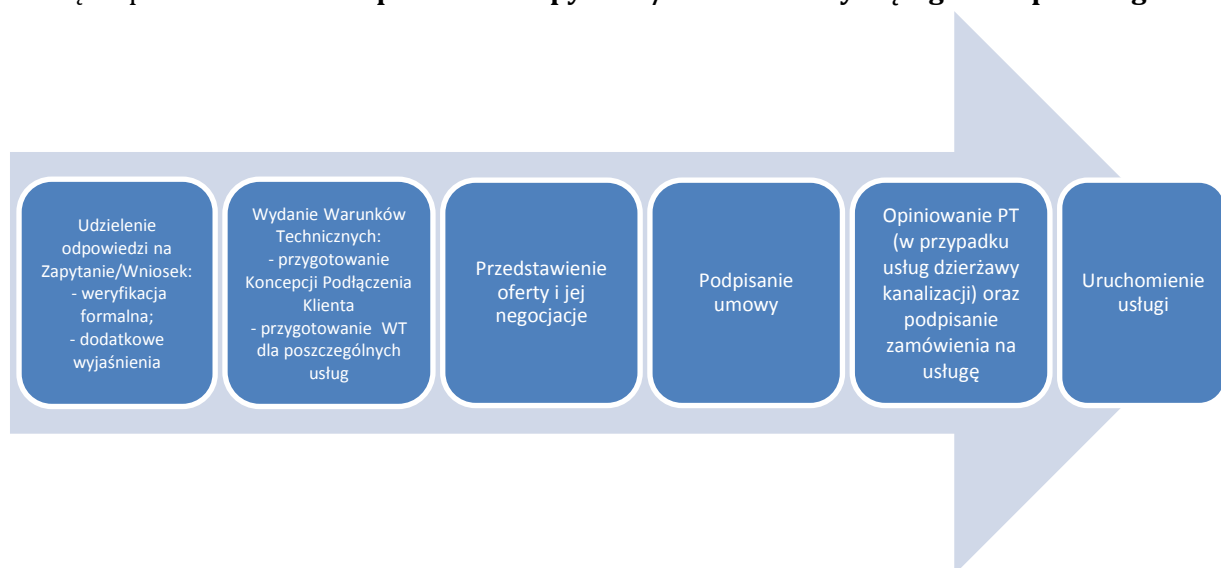
Gdy przekroczone zostaną zakresy tolerancji możliwe będą następujące kroki:

- opis powodów przekroczenia
- raportowanie wskaźników dodatkowych – ustalane przez Strony w porozumieniu
- możliwa publikacja informacji o przekroczeniu – publikacja dotyczyć będzie Podmiotu Publicznego
- wdrożenie uzgodnionych mechanizmów korygujących w uzgodnionym harmonogramie.

4. Procedury

Podstawowym elementem systemu KPI jest określenie działań OI związanych z procesem sprzedażowym oraz uruchomienia usług. OI w procesie sprzedażowym oraz uruchomienia usług zobowiązuje się do monitorowania przy pomocy odrębnych KPI kolejnych działań procesu, którego schemat przedstawiony jest poniżej:

Początek procesu – **złożenie przez OSD zapytania/ wniosku dotyczącego zakupu usługi**



Koniec procesu – **Uruchomienie usługi**

Szczegółowy opis trybów postępowania i warunków występujących w poszczególnych krokach procesu sprzedaży i uruchomienia usługi, jest zawarty w treści poszczególnych umów (ramowej i/lub szczegółowych).

Kolejnym ważnym elementem systemu KPI jest określenie działań OI związanych z procesem eksploatacyjnym w zakresie obsługi awarii sieci i usług. OI będzie monitorował KPI związane z czasem usuwania oraz terminowością usuwania awarii wynikających z nieprawidłowego funkcjonowania sieci OI, mających wpływ na świadczone usługi dla OSD. System KPI obejmuje monitorowanie wszystkich usług świadczonych przez OI.

Poniżej zaprezentowane są dokładne sposoby wyznaczania metryk KPI dla poszczególnych kategorii wskaźników.

| Nazwa wskaźnika | Punkty poboru dla KPI |
|--|---|
| Terminowość i czas dostarczenia usługi dla kategorii usług: - Transmisja Danych Ethernet, - Dostęp do Sieci Internet - Dzierżawa Kanalizacji - Dzierżawa Ciemnych Włókien - Dzierżawa kanałów DWDM - Kolokacja | START KPI – podpisane obustronnie zamówienie na usługę; WSTRZYMANIE KPI – pauza na czas realizacji dostawy sprzętu lub pozyskania niezbędnych usług zewnętrznych; WZNOWIENIE KPI – zakończenie realizacji dostawy sprzętu lub pozyskania niezbędnych usług zewnętrznych; STOP KPI – uruchomienie usługi potwierdzone przesłaniem do klienta protokołu odbioru usługi |

| | |
|--|---|
| <p>Terminowość i czas usuwania awarii zwykłej/priorytetowej dla kategorii usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmisja Danych Ethernet, - Dostęp do Sieci Internet - Dzierżawa Kanalizacji - Dzierżawa Ciemnych Włókien - Dzierżawa kanałów DWDM - Kolokacja | <p>START KPI – otrzymanie zgłoszenia awaryjnego od OSD lub utworzenie zgłoszenia bezpośrednio przez OI;</p> <p>WSTRZYMANIE KPI – usunięcie awarii przez OI i przesłanie informacji do OSD w celu weryfikacji działania usługi;</p> <p>WZNOWIENIE KPI – otrzymanie zgłoszenia OSD o dalszym braku działania usługi;</p> <p>STOP KPI – zamknięcie zgłoszenia awaryjnego i przesłanie informacji do OSD (występuje dla awarii usuniętej w momencie potwierdzenia działania przez OSD lub dla braku awarii po stronie OI)</p> |
| <p>Liczba awarii na 100 usług dla kategorii usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmisja Danych Ethernet, - Dostęp do Sieci Internet - Dzierżawa Kanalizacji - Dzierżawa Ciemnych Włókien - Dzierżawa kanałów DWDM - Kolokacja | <p>START KPI – otrzymanie zgłoszenia awaryjnego od OSD lub utworzenie zgłoszenia bezpośrednio przez OI;</p> <p>WSTRZYMANIE KPI – usunięcie awarii przez OI i przesłanie informacji do OSD w celu weryfikacji działania usługi;</p> <p>WZNOWIENIE KPI – otrzymanie zgłoszenia OSD o dalszym braku działania usługi;</p> <p>STOP KPI – zamknięcie zgłoszenia awaryjnego i przesłanie informacji do OSD (występuje dla awarii usuniętej w momencie potwierdzenia działania przez OSD lub dla braku awarii po stronie OI)</p> |
| <p>Terminowość i czas udzielenia odpowiedzi na wniosek</p> | <p>START KPI – otrzymanie przez OI wniosku od OSD dotyczącego sprzedaży usług;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o zakończeniu weryfikacji formalnej wniosku oraz jego pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu</p> |
| <p>Terminowość i czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/warunki techniczne</p> | <p>START KPI – rozpoczęcie opracowania przez OI warunków technicznych dla nowego wniosku OSD związanego z procesem ofertowania lub zmiana warunków technicznych dla przypadku braku akceptacji przez OSD rozwiązania technicznego zaproponowanego przez OI;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości ofertowania lub przekazanie oferty zawierającej wydane przez OI warunki techniczne realizacji usługi</p> |
| <p>Terminowość i czas zakończenia negocjacji</p> | <p>START KPI – odrzucenie przez OSD oferty zaproponowanej przez OI w procesie sprzedażowym;</p> <p>WSTRZYMANIE KPI – przekazanie przez OI do OSD zaktualizowanej oferty sprzedaży usług;</p> <p>WZNOWIENIE KPI – odrzucenie przez OSD zaktualizowanej oferty sprzedaży usług;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości ofertowania lub przekazanie zaktualizowanej oferty sprzedaży usług która zostaje zaakceptowana przez OSD</p> |
| <p>Terminowość podpisywania umów</p> | <p>START KPI – zaakceptowanie przez OSD oferty zaproponowanej przez OI w procesie sprzedażowym i rozpoczęcie procesu podpisania umowy;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości zawarcia umowy lub przekazanie przygotowanej umowy w celu akceptacji i podpisu przez OSD</p> |

| | |
|---|---|
| Terminowość i czas udzielania odpowiedzi na zamówienie | <p>START KPI – otrzymanie przez OI zamówienia na usługę przekazanego przez OSD;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości realizacji zamówienia lub przekazanie zaakceptowanego i podpisanego przez OI zamówienia na usługę</p> |
| Terminowość akceptowania Projektów Technicznych podłączenia sieci | <p>START KPI – otrzymanie przez OI Projektu Technicznego montażu kabli telekomunikacyjnych dla usługi dzierżawy kanalizacji przekazanego przez OSD;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku akceptacji proponowanego przez OSD Projektu Technicznego lub przekazanie informacji o zaakceptowaniu Projektu Technicznego OSD</p> |
| Terminowość i czas udzielania odpowiedzi na reklamację | <p>START KPI – otrzymanie przez OI zgłoszenia reklamacyjnego od OSD dotyczącego reklamacji formalnej, finansowej lub technicznej;</p> <p>STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o zakończeniu weryfikacji reklamacji oraz jej pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu</p> |