

## Raport parametrów KPI dla wszystkich OSD za okres od 01.07.2016 do 30.09.2016

| Metryka KPI  | Wartość uzyskanego parametru T w odniesieniu do wartości referencyjnej | Wartość referencyjna | Tolerancja wart. ref. |
|--|--|----------------------|-----------------------|
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Ciemne włókna                        | N.D.   | 30 dni               | 1 dzień               |
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Internet                             | N.D.   | 30 dni               | 1 dzień               |
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Kanalizacja kablowa                  | N.D.   | 30 dni               | 1 dzień               |
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Kolokacja                            | N.D.   | 30 dni               | 1 dzień               |
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Transmisja danych DWDM               | N.D.   | 75 dni               | 1 dzień               |
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Transmisja danych Ethernet           | Spełnione  | 30 dni               | 1 dzień               |
| Czas dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Transmisja danych Lambda             | N.D.   | 75 dni               | 1 dzień               |
| Czas udzielania odpowiedzi na reklamację   | Spełnione  | 21 dni               | 1 dzień               |
| Czas udzielania odpowiedzi na wniosek  | Spełnione  | 10 dni               | 1 dzień               |
| Czas udzielania odpowiedzi na wywiad techniczny                                    | Spełnione  | 10 dni               | 1 dzień               |
| Czas udzielania odpowiedzi na zamówienie   | Spełnione  | 10 dni               | 1 dzień               |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Ciemne włókna              | N.D.   | 16 godzin            | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Internet                   | N.D.   | 12 godzin            | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Kanalizacja kablowa        | N.D.   | 48 godzin            | 8 godzin              |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Kolokacja                  | N.D.   | 8 godzin             | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Transmisja danych DWDM     | N.D.   | 16 godzin            | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Transmisja danych Ethernet | Spełnione  | 12 godzin            | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii priorytetowej dla Kategorii usług: Transmisja danych Lambda   | N.D.   | 16 godzin            | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Ciemne włókna                    | N.D.   | 24 godziny           | 4 godziny             |
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Internet                         | N.D.   | 24 godziny           | 2 godziny             |
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Kanalizacja kablowa              | N.D.   | 72 godziny           | 12 godzin             |
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Kolokacja                        | N.D.   | 12 godziny           | 2 godziny             |

|   |                    |   |           |
|---|--------------------|---|-----------|
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Transmisja danych DWDM        | N.D.               | 24 godziny                              | 4 godziny |
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Transmisja danych Ethernet    | N.D.               | 24 godziny                              | 2 godziny |
| Czas usuwania awarii zwykłej dla Kategorii usług: Transmisja danych Lambda      | N.D.               | 24 godziny                              | 4 godziny |
| Czas zakończenia negocjacji   | Spełnione          | 15 dni                                  | 1 dzień   |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Ciemne włókna                   | N.D.               | 1,75                                    | 0         |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Internet                        | N.D.               | 2                                       | 0         |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Kanalizacja kablowa             | N.D.               | 1,5                                     | 0         |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Kolokacja                       | N.D.               | 1                                       | 0         |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Transmisja danych DWDM          | N.D.               | 1,75                                    | 0         |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Transmisja danych Ethernet      | Niepełnione (20,5) | 2                                       | 0         |
| Liczba awarii na 100 usług dla Kategorii usług: Transmisja danych Lambda        | N.D.               | 1,75                                    | 0         |
| Terminowość akceptowania PT podłączenia do sieci                                | Spełnione          | 100% (10 dni roboczych)                 | 0,20%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Ciemne włókna              | N.D.               | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Internet                   | N.D.               | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Kanalizacja kablowa        | N.D.               | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Kolokacja                  | N.D.               | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Transmisja danych DWDM     | N.D.               | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Transmisja danych Ethernet | Spełnione          | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość dostarczenia usługi dla Kategorii usług: Transmisja danych Lambda   | N.D.               | 100%                                    | 1,00%     |
| Terminowość podpisywania umów   | Spełnione          | 100% (14 dni po zakończeniu negocjacji) | 0,20%     |
| Terminowość udzielania odpowiedzi na reklamację                                 | Spełnione          | 100% (21 dni)                           | 2,00%     |
| Terminowość udzielania odpowiedzi na wniosek                                    | Spełnione          | 100% (10 dni)                           | 0,20%     |
| Terminowość udzielania odpowiedzi na wywiad techniczny                          | Spełnione          | 100% (10 dni)                           | 0,20%     |
| Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienie                                 | Spełnione          | 100% (10 dni)                           | 0,20%     |
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Ciemne włókna                  | N.D.               | 100%                                    | 2,00%     |
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Internet                       | N.D.               | 100%                                    | 2,00%     |
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Kanalizacja kablowa            | N.D.               | 100%                                    | 2,00%     |
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Kolokacja                      | N.D.               | 100%                                    | 2,00%     |

|   |           |               |       |
|---|-----------|---------------|-------|
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Transmisja danych DWDM     | N.D.      | 100%          | 2,00% |
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Transmisja danych Ethernet | Spełnione | 100%          | 2,00% |
| Terminowość usuwania awarii dla Kategorii usług: Transmisja danych Lambda   | N.D.      | 100%          | 2,00% |
| Terminowość zakończenia negocjacji  | Spełnione | 100% (15 dni) | 0,20% |

N.D. – nie dotyczy