

## Raport parametrów KPI dla wszystkich OSD za okres od 01.01.2017 do 31.03.2017

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	N.D.	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		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		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	N.D.	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		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