

## RAPORT KPI

I Kwartał 2019 r.

Parametry	Wartość	Wartość referencyjna	Tolerancja Wartości
<b>Usługi internetowe</b>			
Terminowość dostarczenia szerokopasmowego internetu	n.d.	100%	0.2pp
Terminowość naprawy szerokopasmowego internetu	n.d.	96%	2.8pp
Terminowość naprawy zwykłych awarii szerokopasmowego internetu	n.d.	96%	n.d.
Terminowość naprawy priorytetowych awarii szerokopasmowego internetu	n.d.	96%	n.d.
Liczba awarii na 100 usług internetu szerokopasmowego	3,37	1.6	0.1
<b>Dzierżawa łączy</b>			
Terminowość dostarczenia dzierżawionego łącza	100%	100%	3.5pp
Terminowość naprawy dzierżawionego łącza	100%	98%	3pp
Terminowość naprawy zwykłej awarii dzierżawionego łącza	100%	98%	n.d.
Terminowość naprawy priorytetowej awarii dzierżawionego łącza	n.d.	98%	n.d.
Liczba awarii na 100 usług dzierżawionego łącza	3,9	2.5	0.25

Dzierżawa Lambda			
Terminowość dostarczenia dzierżawy lambda	n.d.	100%	2pp
Terminowość naprawy dzierżawionej lambda	n.d.	98%	3pp
Liczba awarii na 100 usług dzierżawionej lambda	n.d.	2.5	0.25
Kolokacja infrastruktury (Węzły, mikrokanalizacja, czarne włókna)			
Terminowość wprowadzenia kolokacji	100%	100%	1pp
Terminowość naprawy infrastruktury kolokacyjnej	n.d.	98%	3pp
KPI procesu biznesowego (niezależnie od produktu)			
Terminowość udzielenia odpowiedzi klientowi	100%	100%	2pp
Terminowość zatwierdzania projektów technicznych podłączenia do sieci	100%	100%	2pp
Terminowość kończenia negocjacji	100%	100%	0
Terminowość podpisywania umów w opraciu o oferty ramowe	100%	100%	0

\* n.d. - nie dotyczy