

RAPORT KPI

II Kwartał 2016 r.

Parametry	Wartość	Wartość referencyjna	Tolerancja Wartości
Usługi internetowe			
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.	12h	n.d.
Terminowość naprawy priorytetowych awarii szerokopasmowego internetu	n.d.	8h	n.d.
Liczba awarii na 100 usług internetu szerokopasmowego	n.d.	1.6	0.1
Dzierżawa łączy			
Terminowość dostarczenia dzierżawionego łącza	100%	100%	3.5pp
Terminowość naprawy dzierżawionego łącza	100%	98%	3pp
Terminowość naprawy zwykłej awarii dzierżawionego łącza	100%	12h	n.d.
Terminowość naprawy priorytetowej awarii dzierżawionego łącza	n.d.	8h	n.d.
Liczba awarii na 100 usług dzierżawionego łącza	3	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	n.d.	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