

RAPORT KPI

III 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. | 96% | n.d. |
| Terminowość naprawy priorytetowych awarii szerokopasmowego internetu | n.d. | 96% | 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 | 83% | 98% | 3pp |
| Terminowość naprawy zwykłej awarii dzierżawionego łącza | 83% | 98% | n.d. |
| Terminowość naprawy priorytetowej awarii dzierżawionego łącza | n.d. | 98% | n.d. |
| Liczba awarii na 100 usług dzierżawionego łącza | 16,7 | 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