



Opis wskaźników w sieci szerokopasmowej – Internet dla Mazowsza

KBTO Sp. z o.o.



Lista współczynników KPI:

Usługi internetowe	
IS1	Terminowość dostarczenia szerokopasmowego internetu
IS2	Terminowość naprawy szerokopasmowego internetu
IS2.1	Terminowość naprawy zwykłych awarii szerokopasmowego internetu
IS2.2	Terminowość naprawy priorytetowych awarii szerokopasmowego internetu
IS3	Liczba awarii na 100 usług internetu szerokopasmowego
Dzierżawa łącza	
LL1	Terminowość dostarczenia dzierżawionego łącza
LL2	Terminowość naprawy dzierżawionego łącza
LL2.1	Terminowość naprawy zwykłej awarii dzierżawionego łącza
LL2.2	Terminowość naprawy priorytetowej awarii dzierżawionego łącza
LL3	Liczba awarii na 100 usług dzierżawionego łącza
Dzierżawa Lambda	
LLA1	Terminowość dostarczenia dzierżawy lambda
LLA2	Terminowość naprawy dzierżawionej lambda
LLA3	Liczba awarii na 100 usług dzierżawionej lambda
Kolokacja infrastruktury (Węzły, mikrokanalizacja, czarne włókna)	
IC1	Terminowość wprowadzenia kolokacji
IC2	Terminowość naprawy infrastruktury kolokacyjnej
KPI procesu biznesowego (niezależnie od produktu)	
BP1	Terminowość udzielenia odpowiedzi klientowi
BP2	Terminowość zatwierdzania projektów technicznych podłączenia do sieci
BP3	Terminowość kończenia negocjacji
BP4	Terminowość podpisywania umów w opraciu o oferty ramowe



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość dostarczenia szerokopasmowego internetu	IS1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba wypełnionych czasowo zleceń w stosunku do całkowitej liczby zrealizowanych zamówień podłączenia szerokopasmowego internetu złożonych w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość dostarczenia szerokopasmowego internetu (wyrażone w %) A - Liczba zamówień terminowo zrealizowanych (1) w okresie raportowania (RTP) B - Całkowita liczba wypełnionych zamówień w okresie raportowania (RTP)	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	0.2pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy szerokopasmowego internetu	IS2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych awarii w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia awarii szerokopasmowego internetu (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	96%	
Tolerancja wartości referencyjnej	2.8pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy zwykłych awarii szerokopasmowego internetu	IS2.1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw zwykłych awarii przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych zwykłych awarii w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia zwykłych awarii szerokopasmowego internetu (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych zwykłych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych zwykłych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	96%	
Tolerancja wartości referencyjnej	nie dotyczy	



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy priorytetowych awarii szerokopasmowego internetu	IS2.2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw priorytetowych awarii przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych priorytetowych awarii w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia priorytetowych awarii szerokopasmowego internetu (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych priorytetowych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych priorytetowych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	96%	
Tolerancja wartości referencyjnej	nie dotyczy	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Liczba awarii na 100 usług internetu szerokopasmowego	IS3
Definicja	Średnia liczba awarii internet spowodowana z winy KBTO w raportowanym okresie podzielona przez średnią liczbę usług w raportowanym okresie.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100$ Wartość T – Liczba awarii na 100 usług internetu szerokopasmowego Wartość A – Średnia miesięczna liczba awarii naprawiona w okresie raportowanym, liczona jako suma awarii za ostatnie 12 miesięcy dzielona przez 12. Wartość B – średnia liczba aktywnych usług w danym okresie raportowanym, liczona jako ilość aktywnych usług w miesiącu za ostatnie 12 miesięcy dzielone na 12.	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	1.6	
Tolerancja wartości referencyjnej	0.1	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość dostarczenia dzierżawionego łącza	LL1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba wypełnionych terminowo zleceń w stosunku do ogółu wypełnionych zleceń dzierżawy linii w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość dostarczenia dzierżawionego łącza (wyrażona w %) A - Liczba zamówień wypełnionych terminowo (1) w okresie raportowania (RTP) B - Całkowita liczba wypełnionych zamówień w okresie raportowania (RTP)	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	3.5pp	



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy dzierżawionego łącza	LL2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych awarii dzierżawionego łącza w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia awarii dzierżawionego łącza (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	98%	
Tolerancja wartości referencyjnej	3pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy zwykłej awarii dzierżawionego łącza	LL2.1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw zwykłych awarii przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych zwykłych awarii dzierżawionego łącza w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia zwykłych awarii dzierżawionego łącza (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych zwykłych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych zwykłych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	98%	
Tolerancja wartości referencyjnej	nie dotyczy	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy priorytetowej awarii dzierżawionego łącza	LL2.2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw priorytetowych awarii przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych zwykłych awarii dzierżawionego łącza w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia priorytetowych awarii dzierżawionego łącza (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych priorytetowych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych priorytetowych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	98%	
Tolerancja wartości referencyjnej	nie dotyczy	



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Liczba awarii na 100 usług dzierżawionego łącza	LL3
Definicja	Średnia liczba awarii dzierżawionego łącza powstałych z winy KBTO w okresie raportowania podzielona przez średnią liczbę usług w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100$ T - Liczba awarii na 100 usług dzierżawionego łącza A - Miesięczna średnia liczba naprawionych awarii w okresie raportowania, obliczana jako suma wszystkich awarii od 12 miesięcy wstecz dzielona na 12 B - Średnia liczba aktywnych usług w danym okresie raportowania, obliczana jako suma aktywnych usług na miesiąc przez ostatnie 12 miesięcy dzielona na 12	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	2.5	
Tolerancja wartości referencyjnej	0.25	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość dostarczenia dzierżawy lambda	LLA1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba wypełnionych terminowo zleceń w stosunku do ogółu wypełnionych zleceń dzierżawy lambda w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość dostarczenia dzierżawy lambda (wyrażona w %) A - Liczba zamówień wypełnionych terminowo (1) w okresie raportowania (RTP) B - Całkowita liczba wypełnionych zamówień w okresie raportowania (RTP)	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	2pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy dzierżawionej lambda	LLA2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych awarii dzierżawionej lambda w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawienia awarii dzierżawionej lambda (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	98%	
Tolerancja wartości referencyjnej	3pp	



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Liczba awarii na 100 usług dzierżawionej lambda	LLA3
Definicja	Średnia liczba awarii dzierżawionej lambdy powstałych z winy KBTO w okresie raportowania podzielona przez średnią liczbę usług w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100$ T - Liczba awarii na 100 usług dzierżawionej lambdy A - Miesięczna średnia liczba naprawionych awarii w okresie raportowania, obliczana jako suma wszystkich awarii od 12 miesięcy wstecz dzielona na 12 B - Średnia liczba aktywnych usług w danym okresie raportowania, obliczana jako suma aktywnych usług na miesiąc przez ostatnie 12 miesięcy dzielona na 12	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	2.5	
Tolerancja wartości referencyjnej	0.25	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość wprowadzenia kolokacji	IC1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba wypełnionych terminowo zleceń w stosunku do ogółu wypełnionych zleceń wprowadzenia kolokacji w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość wprowadzenia kolokacji (wyrażona w %) A - Liczba zamówień wypełnionych terminowo (1) w okresie raportowania (RTP) B - Całkowita liczba wypełnionych zamówień w okresie raportowania (RTP)	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	1pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość naprawy infrastruktury kolokacyjnej	IC2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba napraw przeprowadzonych czasowo w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby naprawionych awarii infrastruktury kolokacyjnej w okresie raportowania.	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość naprawionych awarii infrastruktury kolokacyjnej (wyrażona w %) A - Liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) terminowo w okresie raportowania B - Całkowita liczba naprawionych awarii (powstałych z winy KBTO) w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	98%	
Tolerancja wartości referencyjnej	3pp	



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość udzielenia odpowiedzi klientowi	BP1
Definicja	Wyrażona jako procent liczba terminowo udzielonych odpowiedzi w kwestii usług KBTO w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby udzielonych odpowiedzi w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość udzielonych odpowiedzi co do usług KBTO (wyrażona w %) A - Liczba terminowo udzielonych odpowiedzi w okresie raportowania B - Całkowita liczba udzielonych odpowiedzi w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	2pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość zatwierdzania projektów technicznych podłączenia do sieci	BP2
Definicja	Wyrażona jako procent liczba zatwierdzonych projektów technicznych podłączenia do sieci w okresie raportowania w stosunku do całkowitej liczby złożonych projektów technicznych w okresie raportowania	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość zatwierdzania projektów technicznych podłączenia do sieci (wyrażona w %) A - Liczba zatwierdzonych projektów technicznych w okresie raportowania B - Ogólna liczba złożonych projektów technicznych w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	2pp	

Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość kończenia negocjacji	BP3
Definicja	Wyrażona jako procent liczba negocjacji zakończonych w terminie	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość zakończonych negocjacji w okresie raportowania A - Liczba ukończonych terminowo negocjacji w okresie raportowania B - Liczba ukończonych negocjacji w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	0	



Metryka		
Nazwa i sygnatura wskaźnika	Terminowość podpisywania umów w opraciu o oferty ramowe	BP4
Definicja	Wyrażona jako procent liczba umów, które były zawarte terminowo	
Algorytm	$T = (A / B) * 100\%$ T - Terminowość umów, które zostały terminowo zawarte w okresie raportowania A - Liczba umów, dla których porozumienia zostały zawarte terminowo w okresie raportowania B - Liczba zawartych umów w okresie raportowania	
Cel dla monitorowania niedyskryminacji/ poziomu usług		
Wartość referencyjna	100%	
Tolerancja wartości referencyjnej	0	