

## Raport parametrów KPI za 2019 Q1

| Nazwa parametru                                    | Wartość parametru | Wartość referencyjna | Tolerancja wart. ref. | Wykonanie |
|--|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------|
| <b>1. Terminowość zawierania umów</b>              |                   |                      |                       |           |
| a. Terminowość podpisania umowy                    | 100%              | 100%                 | 2%                    | 100%      |
| b. Terminowość wysyłania umowy szczegółowej        | B/D               | 100%                 | 2%                    | -         |
| <b>2. Świadczenie usług</b>                        |                   |                      |                       |           |
| a. Terminowość dostarczania usługi                 | B/D               | 100%                 | 1%                    | -         |
| b. Czas dostarczenia usługi                        | B/D               | 30 DR                | 1 DR                  | -         |
| <b>3. Awarie</b>                                   |                   |                      |                       |           |
| a. Terminowość usuwania awarii                     | N/D*              | 100%                 | 2%                    | -         |
| b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD          | N/D*              | 12 h                 | 2 h                   | -         |
| c. Czas usunięcia awarii SLA TOP                   | N/D*              | 6:00 h               | 1:00 h                | -         |
| <b>4. Reklamacje</b>                               |                   |                      |                       |           |
| a. Terminowość udzielania odpowiedzi na reklamację | N/D*              | 100%                 | 2,00%                 | -         |
| b. Czas udzielania odpowiedzi                      | N/D*              | 21 DR                | 1 DR                  | -         |

\*) W badanym okresie nie wpłynęły żadne reklamacje oraz awarie