

## Raport parametrów KPI za 2019 Q3

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	100%	100%	2%	100%
b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD	3,33 h	12 h	2 h	100%
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 dla SLA TOP