

Raport parametrów KPI za 2019 Q4

| Nazwa parametru | Wartość parametru | Wartość referencyjna | Tolerancja wart. ref. | Wykonanie |
|--|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------|
| 1. Terminowość zawierania umów | | | | |
| a. Terminowość podpisania umowy | 100% | 100% | 2% | 100% |
| b. Terminowość wysyłania umowy szczegółowej | B/D | 100% | 2% | - |
| 2. Świadczenie usług | | | | |
| a. Terminowość dostarczania usługi | B/D | 100% | 1% | - |
| b. Czas dostarczenia usługi | B/D | 30 DR | 1 DR | - |
| 3. Awarie | | | | |
| a. Terminowość usuwania awarii | 100% | 100% | 2% | 100% |
| b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD | 3,10 h | 12 h | 2 h | 100% |
| c. Czas usunięcia awarii SLA TOP | N/D* | 6:00 h | 1:00 h | - |
| 4. Reklamacje | | | | |
| 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