

## Raport parametrów KPI za 2020 Q4

Nazwa parametru	Wartość parametru	Wartość referencyjna	Tolerancja wart. ref.	Wykonanie
<b>1. Terminowość zawierania umów</b>				
a. Terminowość podpisania umowy	N/D*	100%	2%	100%
b. Terminowość wysyłania umowy szczegółowej	100%	100%	2%	100%
<b>2. Świadczenie usług</b>				
a. Terminowość dostarczania usługi	100%	100%	1%	100%
b. Czas dostarczenia usługi	<30DR	30 DR	1 DR	100%
<b>3. Awarie</b>				
a. Terminowość usuwania awarii	100%	100%	2%	100%
b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD	11,20 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 zdarzenie nie wystąpiło