

PARAMETRY JAKOŚCIOWE  
USŁUG  
WSKAŹNIKI KPI



## 1. Informacje ogólne

1. Wielkopolska Sieć Szerokopasmowa S.A. (WSS S.A.), w ramach Projektu WSS (projekt dotyczący „Budowy Wielkopolskiej Sieci Szerokopasmowej”), którego celem jest zapewnienie infrastruktury szkieletowo-dystrybucyjnej regionalnej sieci szerokopasmowej na terenie województwa wielkopolskiego, wybudowało Infrastrukturę Teleinformatyczną zapewniającą możliwość dostępu do Internetu szerokopasmowego na założonych obszarach województwa wielkopolskiego wskazanych w Studium Wykonalności i Decyzji Komisji w sprawie pomocy publicznej.
2. WSS S.A. jako właściciel Sieci WSS zawarł w dniu 16 lipca 2014 r. z Operatorem Infrastruktury (OI) Umowę koncesji na usługi operatora infrastruktury teleinformatycznej powstałej w ramach projektu budowa wielkopolskiej sieci szerokopasmowej (Umowa).
3. W ramach zawartej Umowy określone zostały obowiązki OI m.in. w zakresie wskaźników KPI.
4. Zgodnie z zapisami Umowy w § 20 Obowiązki związane z zawieraniem Umów Dostępowych OI będzie prowadził system monitorowania wskaźników KPI:

*Ust. 5 „Partner Prywatny będzie mierzył, monitorował, publikował i przekazywał Podmiotowi Publicznemu Wskaźniki KPI dla procesu negocjowania i podpisywania Umów Dostępowych. Wskaźniki KPI mogą być przekazywane przez Partnera Publicznego Prezesowi UKE w ramach uprawnień Prezesa UKE do monitorowania przestrzegania zobowiązań Partnera Prywatnego dotyczących Obowiązku Zapewnienia Dostępu”*

*Ust. 22 „W terminie 3 miesięcy od zawarcia Umowy, Operator Infrastruktury zobowiązany jest do przygotowania listy kluczowych wskaźników efektywności (wskaźniki KPI) związanych ze świadczeniem usług o których mowa w § 17 wraz z proponowanymi poziomami referencyjnymi oraz procedury, częstotliwość pomiarów, zasady weryfikacji i raportowania przez Operatora Infrastruktury wskaźników KPI Partnerowi Publicznemu, z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu Umowy”.*

*Ust. 25 „Głównym celem wskaźników KPI jest przedstawienie poziomu obsługi poszczególnych Operatorów Sieci Dostępowych”.*

*Ust. 26 „Operator Infrastruktury przygotowuje raporty, porównujące wskaźniki KPI różnych Operatorów Sieci Dostępowych, nie rzadziej niż raz na kwartał. Wskaźniki dotyczą poszczególnych Operatorów Sieci Dostępowych i są wyliczane odrębnie dla każdego Operatora Sieci Dostępowej”.*

5. System wskaźników KPI odnosi się do definicji i procedur ustalonych w Ofercie Ramowej OI i umowach dostępowych zawartych z Operatorami Sieci Dostępowych (OSD).

## 2. Ogólne założenia systemu KPI

OI będzie mierzył, monitorował, publikował oraz przekazywał WSS S.A. wskaźniki KPI dla procesu negocjowania i podpisywania Umów Dostępowych oraz realizacji usług.

Poza pomiarem podstawowych KPI w zakresie jakości świadczonych usług OI będzie realizował zasadę niedyskryminacji, która również podlegać będzie monitorowaniu poprzez wskaźniki KPI będące wskaźnikami porównawczymi dla poszczególnych OSD i poszczególnych kategorii usług.

Wskaźniki KPI i raporty ich dotyczące mogą być przekazywane przez WSS S.A. Prezesowi UKE w ramach uprawnień Prezesa UKE do monitorowania przestrzegania zobowiązań OI dotyczących Obowiązku Zapewnienia Dostępu.

Raporty mogą być sporządzane w formie pisemnej lub w formie elektronicznej i udostępniane on-line. Na żądanie WSS S.A. raporty on-line będą udostępniane przez OI bezpośrednio Prezesowi UKE, przy czym pierwszego udostępnienia wskaźników KPI Prezesowi UKE dokona WSS S.A., wszystkie następne dokonywane będą przez OI.

Z chwilą rozpoczęcia świadczenia usług raporty będą sporządzane raz na kwartał. Raporty udostępniane on-line będą umożliwiały dostęp do raportów bieżących oraz raportów archiwalnych.

Raporty dla OSD będą zawierały informację o porównaniu wskaźnika KPI danego OSD ze średnią wartością wskaźników KPI wszystkich OSD.

Raporty dla WSS S.A. oraz Prezesa UKE będą zawierały informacje o wskaźnikach KPI dla każdego z OSD oraz o średniej wartości wskaźników KPI dla wszystkich OSD.

System wskaźników tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalone parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po dwóch okresach kwartalnych, w wyniku wzajemnych uzgodnień, WSS S.A. i OI ustalą docelowe wartości KPI. Stronom w każdym czasie przysługuje prawo zgłoszenia konieczności wprowadzenia zmian w systemie wskaźników KPI.

System KPI będzie otwarty na zmiany rynkowe. Strony Umowy mają prawo w każdym czasie zgłaszać propozycje zmian w systemie, które powinny być obustronnie konsultowane.

### 3. Opis systemu wskaźników KPI

- System KPI to narzędzie wspierające realizację celów Umowy w zakresie usług świadczonych przez OI.
- Celem systemu wskaźników KPI jest monitorowanie (nie)dyskryminacji OSD przez OI.
- System mierzy poziom świadczenia usług w zakresie:
  - dostarczania/modyfikacji usług
  - dostępności (reklamacje/terminowość usuwania awarii).
- System powinien być zrozumiały dla zainteresowanych podmiotów oraz powinien umożliwiać łatwy dostęp do informacji prezentujących jakość i (nie)dyskryminację OSD przez OI.
- Poziomy referencyjne KPI powinny być możliwe do osiągnięcia przy dołożeniu należytej staranności ze strony OI. Z tego powodu w przypadku zaistnienia zjawisk siły wyższej okres jej występowania nie będzie brany pod uwagę w obliczeniach poszczególnych wskaźników KPI, na które siła wyższa będzie wpływać.

### 3.1. Wskaźniki KPI

W sieci OI wprowadza się następujące wskaźniki KPI:

1. Terminowość zawierania umów
  - a. Terminowość podpisania umowy
  - b. Terminowość wydawania warunków technicznych
2. Świadczenie usług
  - a. Terminowość dostarczania usługi
  - b. Czas dostarczenia usługi
3. Awarie
  - a. Terminowość usuwania awarii
  - b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD
  - c. Czas usunięcia awarii dla SLA TOP
4. Reklamacje
  - a. Terminowość udzielania odpowiedzi na reklamację
  - b. Czas udzielania odpowiedzi

Wskaźniki dotyczące czasów dostarczenia usługi nie dotyczą przypadków, kiedy uruchomienie usługi wymaga uzupełnienia zasobów sieci OI o nowe urządzenia. W takim przypadku upływ czasu rozliczany w ramach danego wskaźnika jest wstrzymywany na czas realizacji dostawy sprzętu.

W takim przypadku OSD informowany jest o przewidywanym czasie realizacji dostawy sprzętu.

### 3.2. Pomiary

System KPI mierzy z jednej strony (nie)dyskryminację, a z drugiej strony poziom świadczenia usług OI.

(Nie)dyskryminacja jest mierzona jako porównanie wartości wskaźników dla wszystkich OSD w zakresie poszczególnych kategorii usług, w szczególności w zakresie odstępstw od wartości średniej.

Pomiar następuje przy uwzględnieniu zakresu tolerancji. Sytuacja jest uważana za prawidłową, gdy wszystkie wskaźniki strategiczne mieszczą się w ramach zakresu tolerancji.

Przekroczone parametry sygnalizowane będą w sprawozdaniach kwartalnych. W takiej sytuacji OI przedstawi wyjaśnienie dotyczące konkretnego przekroczenia. Ewentualne podejmowane działania korygujące w zakresie konkretnego przekroczenia wskaźników KPI będącego skutkiem zaniedbania ze strony OI uzgadniane będą przez WSS S.A. i OI.

W sytuacji przekroczenia zakresów tolerancji możliwe będą następujące kroki:

- opis powodów przekroczenia
- raportowanie wskaźników dodatkowych – ustalone przez Strony w porozumieniu
- możliwa publikacja informacji o przekroczeniu – publikacji może dokonać WSS S.A.
- wdrożenie uzgodnionych mechanizmów korygujących w uzgodnionym harmonogramie.

## 4. Zestaw wskaźników KPI

Zgodnie z Umową, wskaźniki KPI dotyczyć będą następujących usług:

1. Dzierżawy Ciemnych Włókien;
2. Transmisji danych przy pomocy Kanałów Ethernet;
3. Transmisji Danych – Lambda;
4. Dostępu do Sieci Internet;
5. Dzierżawy Kanalizacji Kablowej;
6. Kolokacji.

## Terminowość zawierania umów

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość podpisania umowy</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo wysłanych Umów Ramowych jednostronnie podpisanych przez OI w stosunku do wszystkich nadesłanych prawidłowo wypełnionych Wniosków o Podpisanie Umowy Ramowej
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$ <p>gdzie: T - Procent terminowo wysłanych Umów Ramowych w danym okresie raportowym            A - Liczba terminowo wysłanych Umów Ramowych w danym okresie raportowym            B - Liczba wszystkich nadesłanych prawidłowo wypełnionych Wniosków o Podpisanie Umowy Ramowej w danym okresie raportowym</p>
Wartość referencyjna	100% (10 DR)
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Raportowanie	Kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość wydawania warunków technicznych</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo wysłanych Umów Szczegółowych jednostronnie podpisanych przez OI w stosunku do wszystkich nadesłanych prawidłowo wypełnionych druków Zamówienia na Usługę
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$ <p>gdzie: T - Procent terminowo wysłanych Umów Szczegółowych w danym okresie raportowym            A - Liczba terminowo wysłanych Umów Szczegółowych w danym okresie raportowym            B - Liczba wszystkich nadesłanych prawidłowo wypełnionych druków Zamówienia na Usługę</p>
Wartość referencyjna	100% (10 DR)
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Raportowanie	Kwartalnie

## Świadczenie usługi

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość dostarczenia usługi</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania usługi w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania usługi w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$ gdzie: T - Procent terminowo dostarczonych usługi w okresie raportowym A - Liczba terminowo dostarczonych w okresie raportowym B - Liczba wszystkich dostarczonych usługi w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Raportowanie	Kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas dostarczenia usługi</b>
Definicja	Średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach roboczych
Algorytm	$T=A/B$ gdzie: T - Średni czas dostarczenia usługi wyrażony w dniach roboczych A - Suma czasów uruchomienia usługi B - Liczba wszystkich uruchomionych usługi
Wartość referencyjna	3 DR
Tolerancja wartości referencyjnej	1 DR
Raportowanie	Kwartalnie

## Awarie

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość usuwania awarii</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$ gdzie: T - Procent terminowo usuniętych awarii w danym okresie raportowym A - Liczba terminowo usuniętych awarii w danym okresie raportowym B - Liczba wszystkich usuniętych awarii w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Raportowanie	Kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia awarii - SLA STANDARD</b>
Definicja	Średni czas usunięcia awarii wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$ gdzie: T - Średni czas usunięcia awarii wyrażony w godzinach A - Suma czasów usunięcia awarii B - Liczba wszystkich usuniętych awarii
Wartość referencyjna	12 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Raportowanie	Kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej awarii dla usługi – SLA TOP</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$ gdzie: T - Średni czas usunięcia awarii wyrażony w godzinach A - Suma czasów usunięcia awarii B - Liczba wszystkich usuniętych awarii
Wartość referencyjna	6 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	1 godzina
Raportowanie	Kwartalnie

## Rozpatrywanie reklamacji

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$ <p>gdzie: T - Procent terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację w odniesieniu do usługi w danym okresie raportowym  A - Liczba terminowo udzielonych odpowiedzi w danym okresie raportowym  B - Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi w danym okresie raportowym</p>
Wartość referencyjna	100% (21 DR)
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Raportowanie	Kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas udzielenia odpowiedzi na reklamację</b>
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach roboczych
Algorytm	$T=A/B$ <p>gdzie: T - Średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach roboczych  A - Suma czasów udzielonych odpowiedzi  B - Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi</p>
Wartość referencyjna	21 DR
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Raportowanie	Kwartalnie