

Raport parametrów KPI za 2015 Q3

Nazwa parametru	Wartość parametru	Wartość referencyjna	Tolerancja wart. ref.	Wykonanie
1. Terminowość zawierania umów				
a. Terminowość podpisania umowy ramowej	1,67 DR	10 DR	2,00%	100%
b. Terminowość podpisania umowy szczegółowej	3,96 DR	10 DR	2,00%	100%
c. Terminowość wydawania warunków technicznych	2,66 DR	10 DR	2,00%	100%
2. Świadczenie usług				
a. Terminowość dostarczania usługi	100%	100%	1,00%	100%
b. Czas dostarczenia usługi	0,00 DR	3 DR	1 DR	100%
3. Awarie				
a. Terminowość usuwania awarii	N / D *)	100%	2,00%	-
b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD	N / D *)	12 h	2 h	-
c. Czas usunięcia awarii dla SLA TOP	N / D *)	6 h	1 h	-
4. Reklamacje				
a. Terminowość udzielania odpowiedzi na reklamację	N / D *)	21 DR	2,00%	-
b. Czas udzielania odpowiedzi	N / D *)	21 DR	1 DR	-

*) W badanym okresie nie wystąpiły żadne awarie oraz nie wpłynęły żadne reklamacje.