

Raport parametrów KPI za 2015 Q4

Nazwa parametru	Wartość parametru	Wartość referencyjna	Tolerancja wart. ref.	Wykonanie
1. Terminowość zawierania umów				
a. Terminowość podpisywania umowy ramowej	1,56 DR	10 DR	2,00%	100%
b. Terminowość podpisywania umowy szczegółowej	3,36 DR	10 DR	2,00%	100%
c. Terminowość wydawania warunków technicznych	4,09 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	100%	100%	2,00%	100%
b. Czas usunięcia awarii dla SLA STANDARD	07:48 h	12:00 h	2:00 h	100%
c. Czas usunięcia awarii dla SLA TOP	N / D *	6:00 h	1:00 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 wpłynęły żadne reklamacje ani nie wystąpiły awarie usług z SLA TOP.