










Glenbrook Investments Sp. z o.o.
ul. Rzymowskiego 53
02-697 Warszawa

Raport parametrów KPI za okres od 01.01.2016 do 31.03.2016

Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – województwo lubelskie

Nazwa parametru	Wartość parametru	Wartość referencyjna	Tolerancja wart. ref.	Wykonanie
Terminowość udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny, wniosek/zamówienie, inne				
1. Terminowość udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny	n.d.	100 %	0.2 %	
2. Czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny	n.d.	10 DR	1 DR	
3. Terminowość udzielenia odpowiedzi wniosek/zamówienie	100 %	100 %	0.2 %	
4. Czas udzielenia odpowiedzi na wniosek/zamówienie	0.19 DR	10 DR	1 DR	
5. Terminowość udzielenia odpowiedzi na inne	n.d.	100 %	0.2 %	
6. Czas udzielenia odpowiedzi na inne	n.d.	10 DR	1 DR	
Terminowość zakończenia negocjacji				
1. Terminowość zakończenia negocjacji	n.d.	100 %	0.2 %	
2. Czas zakończenia negocjacji	n.d.	15 DR	1 DR	
Terminowość podpisywania umów				
1. Terminowość podpisywania umów	100 %	100 %	0.2 %	
Terminowość akceptowania PT podłączenia do sieci				
1. Terminowość akceptowania PT podłączenia do sieci	n.d.	100 %	0.2 %	
Terminowość dostarczenia usługi				
1. Terminowość dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet	100 %	100 %	1 %	
2. Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	100 %	1 %	

3. Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	100 %	100 %	1 %	
4. Terminowość dostarczenia Usługi Kolokacji	100 %	100 %	1 %	
5. Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet	100 %	100 %	1 %	
6. Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	100 %	1 %	
Czas dostarczenia usługi				
1. Czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet	0 DR	5 DR	1 DR	
2. Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	5 DR	1 DR	
3. Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	0 DR	5 DR	1 DR	
4. Czas dostarczenia Usługi Kolokacji	0 DR	5 DR	1 DR	
5. Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet	0 DR	5 DR	1 DR	
6. Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	5 DR	1 DR	
Awarie – czas usunięcia Awarii Zwykłej				
1. Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet	n.d.	24 h	2 h	
2. Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	24 h	4 h	
3. Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	n.d.	72 h	12 h	
4. Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Kolokacji	n.d.	12 h	2 h	
5. Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet	n.d.	24 h	2 h	
6. Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	24 h	4 h	
Awarie – czas usunięcia Awarii Priorytetowej				
1. Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet	n.d.	12 h	2 h	
2. Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	16 h	2 h	
3. Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	n.d.	48 h	8 h	
4. Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Kolokacji	n.d.	8 h	2 h	
5. Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet	n.d.	12 h	2 h	
6. Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Lambda	n.d.	16 h	2 h	

Liczba awarii na 100 usług				
1. Liczba awarii na 100 Usług Dostępu do Sieci Internet	n.d.	2	0	
2. Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	1.75	0	
3. Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	n.d.	1.5	0	
4. Liczba awarii na 100 Usług Kolokacji	n.d.	1	0	
5. Liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Ethernet	n.d.	2	0	
6. Liczba awarii na 100 Usług Usług Transmisji Danych Lambda	n.d.	1.75	0	
Terminowość usuwania awarii				
1. Terminowość usuwania awarii Dostępu do Sieci Internet	n.d.	100 %	2 %	
2. Terminowość usuwania awarii Dzierżawy Ciemnych Włókien	n.d.	100 %	2 %	
3. Terminowość usuwania awarii Dzierżawy Kanalizacji Kablowej	n.d.	100 %	2 %	
4. Terminowość usuwania awarii Kolokacji	n.d.	100 %	2 %	
5. Terminowość usuwania awarii Transmisji Danych Ethernet	n.d.	100 %	2 %	
6. Terminowość usuwania awarii Usług Transmisji Danych Lambda	n.d.	100 %	2 %	
Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację				
1. Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację	n.d.	100 %	2 %	
2. Czas udzielenia odpowiedzi na reklamację	n.d.	21 DR	1 DR	

n.d. - nie dotyczy