



Sieć Szerokopasmowa  
Polski Wschodniej  
**LUBELSKIE**

## PROJEKT

### Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – Województwo Lubelskie

---

PARTNER PRYWATNY/ WYKONAWCA:	PODMIOT PUBLICZNY/ ZAMAWIAJĄCY:	INŻYNIER KONTRAKTU:
Glenbrook Investments Sp. z o.o. ul. Rzymowskiego 53 02-697 Warszawa	<b>Województwo Lubelskie</b> <b>ul. Spokojna 4</b> <b>20-074 Lublin</b>	ECM Group Polska S.A. Rondo ONZ 1 00-124 Warszawa

---

## System KPI w sieci SSPW - WL

# SPIS TREŚCI

<b>1. OGÓLNE INFORMACJE O KONTRAKCIE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ZAŁOŻENIA OGÓLNE SYSTEMU .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OPIS SYSTEMU .....</b>	<b>5</b>
3.1. DEFINICJE.....	5
3.2. WSKAŹNIKI STRATEGICZNE, OBLIGATORYJNE.....	7
3.3. ZESTAW WSKAŹNIKÓW KPI.....	7
<b>4. POMIARY .....</b>	<b>21</b>
<b>5. PROCEDURY.....</b>	<b>22</b>
5.1. PODSTAWOWE PROCEDURY W ZAKRESIE OBSŁUGI ZAPYTANIA, WNIOSKU I PROJEKTU.....	23
5.1.1. <i>Zgłaszanie Zapytania o możliwość dostępu do usługi.....</i>	<i>23</i>
5.1.2. <i>Zgłaszanie Wniosku o zawarcie Umowy o dostęp do usługi w oparciu o Zapytanie.....</i>	<i>24</i>
5.1.3. <i>Procedura akceptacji Projektu Technicznego .....</i>	<i>24</i>

# 1. Ogólne informacje o Kontrakcie

<b>Tytuł Projektu:</b>	Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej - Województwo Lubelskie
<b>Numer Projektu:</b>	OP.IV.272.76.2014.NSZ
<b>Zamawiający:</b>	Województwo Lubelskie z siedzibą Urzędu w Lublinie ul. Spokojna 4 20-074 Lublin
<b>Inżynier Kontraktu:</b>	ECM Group Polska S.A. Rondo ONZ 1 00-124 Warszawa
<b>Partner Prywatny/ Wykonawca:</b>	Glenbrook Investments Sp. z o.o. ul. Rzymowskiego 53 02-697 Warszawa
<b>Data podpisania Umowy:</b>	13.05.2015 r.

## 2. Założenia ogólne systemu

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

W celu umożliwienia monitorowania jakości i niedyskryminacji w wykonywaniu Obowiązku Zapewnienia Dostępu (wg §26 ust. 1.3) Glenbrook Investments Sp. z o.o. będzie stosował wskaźniki pomiaru efektywności („Wskaźniki KPI”) oraz sporządzał i przedkładał Podmiotowi Publicznemu Raporty dotyczące tych wskaźników, w tym Raporty porównawcze. Partner Prywatny będzie mierzył, monitorował, publikował oraz przekazywał Podmiotowi Publicznemu Wskaźniki KPI dla procesu negocjowania i podpisywania Umów Dostępowych oraz realizacji usług.

Wskaźniki KPI i Raporty ich dotyczące mogą być przekazywane przez Podmiot Publiczny (lub w/g uzgodnień przez Partnera Prywatnego) Prezesowi UKE w ramach uprawnień Prezesa UKE do monitorowania przestrzegania zobowiązań Glenbrook Investments Sp. z o.o. dotyczących Obowiązku Zapewnienia Dostępu.

Raporty obejmują raporty dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (OSD), na rzecz których Glenbrook Investments Sp. z o.o. świadczyć będzie usługi hurtowe lub dostęp oraz dla Podmiotu Publicznego.

Raporty mogą być sporządzane w formie pisemnej lub w formie elektronicznej i udostępniane on-line. Na żądanie Podmiotu Publicznego raporty on-line będą udostępniane przez Partnera Prywatnego bezpośrednio Prezesowi UKE.

Z chwilą rozpoczęcia świadczenia usług raporty będą sporządzane raz na kwartał. Raporty udostępniane on-line będą umożliwiały dostęp do raportów bieżących oraz raportów archiwalnych. Na żądanie Podmiotu Publicznego Partner Prywatny przekaże Podmiotowi Publicznemu raporty w formie pisemnej.

Raporty dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych będą zawierały informację o porównaniu Wskaźnika KPI danego Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego ze średnią wartością Wskaźników KPI wszystkich Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.

Raporty dla Podmiotu Publicznego oraz Prezesa UKE będą zawierały informacje o Wskaźnikach KPI dla każdego z Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych oraz o średniej wartości Wskaźników KPI dla wszystkich Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.

Operator Infrastruktury przygotuje i udostępni Podmiotowi Publicznemu oraz Prezesowi UKE raport dotyczący jakości oraz przestrzegania zasady niedyskryminacji świadczenia usług dla wszystkich Operatorów Sieci Dostępowych (OSD) korzystających z usług Glenbrook Investments Sp. z o.o.. Wskaźniki w raporcie będą wyliczane odrębnie dla każdego OSD, przy czym pierwszego udostępnienia wskaźników KPI Prezesowi UKE dokona Podmiot Publiczny, wszystkie następne dokonywane będą przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. (lub wg uzgodnień).

System tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalone parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po trzech okresach kwartalnych, w wyniku wzajemnych uzgodnień, Strony ustalą docelowe wartości KPI, przy czym Stronom w każdym czasie przysługuje prawo zgłoszenia konieczności wprowadzenia zmian w Systemie.

### 3. Opis systemu

System KPI to narzędzie wspierające realizację celów Umowy PPP w zakresie usług świadczonych przez Operatora Infrastruktury Glenbrook Investments Sp. z o.o..

- System koncentruje się na monitorowaniu (nie)dyskryminacji Operatorów Sieci Dostępowych przez OI. System mierzy również poziom świadczenia usług w podstawowym zakresie trzech rodzajów definicji KPI, tj.:
  - dostarczania/modyfikacji
  - dostępności (uszkodzenia/reklamacje/terminowość usuwania uszkodzeń)
  - jakości informacji (wywiad techniczny/udostępnianie informacji)
- Szczegółowość opomiarowania danej usługi/procesu będzie uzależniona od jej wagi dla zachowania pełnej konkurencji na rynku i celów PPP.
- System tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalane parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po trzech okresach kwartalnych, w wyniku wzajemnych uzgodnień, Strony ustalą docelowe wartości KPI, przy czym Stronom w każdym czasie przysługuje prawo zgłoszenia konieczności wprowadzenia zmian w Systemie.
- System KPI będzie otwarty na zmiany rynkowe. Strony Umowy PPP mają prawo w każdym czasie zgłaszać propozycje zmian w systemie, które powinny być obustronnie konsultowane.
- System powinien być zrozumiały dla interesariuszy oraz umożliwiać łatwy dostęp do informacji prezentujących jakość i (nie)dyskryminację Operatorów Sieci Dostępowych przez Operatora Infrastruktury (dla Operatorów Sieci Dostępowych, Podmiotu Publicznego i UKE).
- Poziomy referencyjne dla KPI powinny być możliwe do osiągnięcia przy dołożeniu należytej staranności ze strony Operatora Infrastruktury. 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. Definicje

**Awaria Priorytetowa** – uszkodzenie części sieci, jej elementu lub nieprawidłowość skutkująca przerwą w świadczeniu usług lub innego rodzaju dostępu hurtowego; Awarią Priorytetową jest również przerwa w świadczeniu usług przez Partnera Prywatnego spowodowana Awarią Kanalizacji Dzierżawionej lub Awarią Podbudowy Słupowej.

**Awaria Zwykła** – uszkodzenie części sieci, jej elementu lub nieprawidłowość powodująca spadek możliwości świadczenia usług lub innego rodzaju dostępu hurtowego.

**Czas Reakcji na Awarię (CRA)** – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie i przywrócenie pełnej funkcjonalności Usługi. Wymagany poziom podstawowy SLA – 3 godziny, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy.

**Czas Usunięcia Awarii (CUA)** – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu potwierdzenia drogą pisemną lub elektroniczną, potwierdzenia usunięcia Awarii. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry

techniczne i jakościowe świadczonej Usługi. Czas Usunięcia Awarii jest czasem netto tzn. nie uwzględnia czasu dokonywania przez OSD czynności niezbędnych do usunięcia Awarii (np. czas dojazdu służb technicznych OSD). Wymagany poziom podstawowy SLA – 24 godziny, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy.

**Data Aktywacji Usługi (DAU)** – data, od której zgodnie z Umową Szczegółową OI rozpoczyna świadczenie Usługi.

**Dostępność usługi** - rozumie się przez to niezakłóconą możliwość obustronnej komunikacji danej usługi z zachowaniem umownych parametrów łącza, komunikacja pozbawiona Wad skutkujących określeniem Awarii. Jednorazowa awaria skutkująca całkowitym brakiem możliwości komunikacji, działania usług Odbiorcy Usługi nie więcej niż raz na 48 godzin. W przypadku konieczności wykonania okresowych czynności konserwacyjnych Wykonawca zobowiązuje się poinformować ze stosownym wyprzedzeniem Odbiorców Usług o planowanym czasie rozpoczęcia czynności i czasie ich trwania, nie później niż na 5 dni przed dniem planowanym na ich przeprowadzenie. Prace konserwacyjne mogą być wykonywane wyłącznie w godzinach 22.00 – 6.00 z wyjątkiem szczególnie uzasadnionych zadań. Dopuszcza się nie więcej niż jedną przerwę konserwacyjną w okresie miesiąca kalendarzowego, z tym że prace konserwatorskie nie mogą przekroczyć 48 godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 4 godziny w miesiącu.

Sposób obliczania Dostępności usługi:

$$\text{Dostępność usługi} = (T_o - T_n)/T_o$$

gdzie:

$T_o$  – okres obliczeniowy

$T_n$  – łączny czas niedostępności usługi w danym okresie obliczeniowym

**Miesięczna Dostępność Usługi (MDU)** - jest to parametr, który prezentuje sumaryczną liczbę godzin w miesiącu, kiedy Usługa była dostępna tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii (parametr określa gwarantowany średniomiesięczny poziom dostępności usług). Parametr RDU/MSA obliczany jest zgodnie z wzorem:  $MDU = ((\text{czas całkowity} - \Sigma \text{ czas awarii}) : (\text{czas całkowity}))$ , gdzie czas całkowity = 30\*24\*60 minut. Wymagany Poziom zgodnie z Ofertą Partnera Prywatnego – 0,999, przy czym, do czasu niedostępności usługi nie wlicza się okresów planowanych i jednocześnie uzgodnionych z Odbiorcą Usługi przerw konserwacyjnych. Do czasu niedostępności nie wlicza się również opóźnienia w usuwaniu awarii powstałych z winy Odbiorcy Usługi, takich jak: brak awarii urządzeń lub sieci będących własnością OI lub na skutek zaistnienia Siły wyższej.

**Wniosek skuteczny** – wniosek Operatora OSD o zawarcie Umowy o dostęp do usługi składany do Glenbrook Investments Sp. z o.o., spełniający wszystkie wymagania Glenbrook Investments Sp. z o.o. i nie wymagający dodatkowych wyjaśnień, weryfikacji, umożliwiający Glenbrook Investments Sp. z o.o. przedstawienie Operatorowi OSD oferty o dostęp do usługi.

**Siła wyższa** – nieprzewidziane wydarzenia zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, które wystąpią niezależnie od woli Stron, a którym Strona nie mogła zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, udaremniające całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, a w szczególności wojna, katastrofy naturalne, pożary, powodzie, wybuchy, ataki terrorystyczne.

### 3.2. Wskaźniki strategiczne, obligatoryjne.

W sieci SSPW – WP wprowadza się wskaźniki bazowe będące podstawową częścią kompletnego zestawu wskaźników KPI, w tym:

- 1) Terminowość dostarczenia usługi - porównanie do wartości referencyjnej (KPI jakościowy)
- 2) Czas dostarczenia usługi (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (KPI niedyskryminacji)
- 3) Terminowość usuwania awarii (każdej) - porównanie do wartości referencyjnej (KPI jakościowy)
- 4) Czas usuwania Awarii Zwykłych (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (KPI niedyskryminacji)
- 5) Czas usuwania Awarii Priorytetowych (każdej) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych (KPI niedyskryminacji)
- 6) Liczba awarii na 100 usług - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 7) Terminowość udzielenia odpowiedzi (na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, na reklamację, inne) - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 8) Terminowość zakończenia negocjacji - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 9) Terminowość podpisywania umów - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 10) Terminowość realizacji Kolokacji - porównanie do innych Operatorów Sieci Dostępowych i do wartości referencyjnej (KPI jakościowy i KPI niedyskryminacji)
- 11) Terminowość akceptowania przez Operatora Infrastruktury projektów technicznych podłączenia sieci

### 3.3. Zestaw wskaźników KPI

Zestaw wskaźników KPI składać się będzie ze wskaźników obligatoryjnych oraz szczegółowych wskaźników przypisanych poszczególnym usługom.

Zgodnie z OPZ, KPI dotyczyć będą następujących usług:

- a) Transmisja Danych Ethernet
- b) Dzierżawa Kanalizacji Kablowej
- c) Dzierżawa Ciemnych Włókien
- d) Transmisja Danych Lambda
- e) Kolokacja
- f) Dostęp do Sieci Internet.

Przyjmuje się, że dla każdej z usług od a) do e) dotyczyć będą KPI od 1) do 6) określone w pkt. 3.2 powyżej.

W przypadku usługi Dostępu do Sieci Internet przyjmuje się, że zestaw KPI w wersji początkowej będzie identyczny jak dla Usług Transmisji Danych Ethernet i będzie podlegał ewentualnej aktualizacji po uruchomieniu przez OI punktów styku z operatorami, którzy dla OI transmitować będą ruch IP „w górę sieci” – poziom KPI określony zostanie na bazie parametrów uzyskanych po stronie współpracujących operatorów.

Przy opracowaniu szczegółowego zestawu KPI uwzględniono również warunki określone w paragrafie 3.1 Definicje.

## Początkowy Zestaw wskaźników KPI:

### Transmisja Danych Ethernet

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych Usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych Usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych Usług Transmisji Danych Ethernet w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 5 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet</b>
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia Usług Transmisji Danych Ethernet
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych Usług Transmisji Danych Ethernet
Wartość referencyjna	5 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość usuwania awarii Usługi Transmisji Danych Ethernet</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z dzierżawą Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z dzierżawą Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%



Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Priorytetowych dla Usług Transmisji Danych Ethernet
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Priorytetowych dla Usług Transmisji Danych Ethernet
Wartość referencyjna	12 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Zwykłych dla Usług Transmisji Danych Ethernet
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Zwykłych dla Usług Transmisji Danych Ethernet
Wartość referencyjna	24 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Ethernet</b>
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Transmisji Danych Ethernet powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Ethernet
	Wartość A - średnia miesięczna liczba awarii Usług Transmisji Danych Ethernet naprawionych w danym okresie raportowym liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3
	Wartość B - średnia liczba aktywnych Usług Transmisji Danych Ethernet w danym okresie raportowym liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
Wartość referencyjna	2

Tolerancja wartości referencyjnej	0
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

### **Dzierżawa Kanalizacji Kablowej**

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 5 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej</b>
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
Wartość referencyjna	5 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość usuwania awarii Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym

	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
Wartość referencyjna	48 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	8 godzin
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji Kablowej wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
Wartość referencyjna	72 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	12 godzin
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej</b>
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej
	Wartość A - średnia miesięczna liczba awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3

	Wartość B - średnia liczba aktywnych Usług Dzierżawy Kanalizacji Kablowej w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
Wartość referencyjna	1,5
Tolerancja wartości referencyjnej	0
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

### **Dzierżawa Ciemnych Włókien**

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 5 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien</b>
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
Wartość referencyjna	5 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość usuwania awarii Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Usługą Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Usługą Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym.

Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Priorytetowych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Priorytetowych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
Wartość referencyjna	16 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Zwykłych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Zwykłych dla Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
Wartość referencyjna	24 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	4 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika – kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien</b>
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien

	Wartość A - średnia miesięczna liczba awarii Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien naprawionych w danym okresie raportowym liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3
	Wartość B - średnia liczba aktywnych Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
Wartość referencyjna	1,75
Tolerancja wartości referencyjnej	0
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

### **Transmisja Danych Lambda**

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych Usług Transmisji Danych Lambda w okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych Usług Transmisji Danych Lambda w okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych Usług Transmisji Danych Lambda w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 5 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda</b>
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Lambda wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia Usług Transmisji Danych Lambda
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych Usług Transmisji Danych Lambda
Wartość referencyjna	5 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość usuwania awarii Usługi Transmisji Danych Lambda</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z dzierżawą Usługi Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z dzierżawą Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Transmisji Danych Lambda w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Lambda</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Lambda wyrażony w godzinach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Lambda wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Priorytetowych dla Usług Transmisji Danych Lambda
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych Awarii Priorytetowych dla Usług Transmisji Danych Lambda
Wartość referencyjna	16 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Lambda</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Lambda wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia awarii Zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Lambda wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Zwykłych dla Usług Transmisji Danych Lambda
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Zwykłych dla Usług Transmisji Danych Lambda
Wartość referencyjna	24 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	4 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Lambda</b>
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Transmisji Danych Lambda powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Lambda
	Wartość A - średnia miesięczna liczba awarii Usług Transmisji Danych Lambda naprawionych w danym okresie raportowym liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3
	Wartość B - średnia liczba aktywnych Usług Transmisji Danych Lambda w danym okresie raportowym liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
Wartość referencyjna	1,75
Tolerancja wartości referencyjnej	0
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

### **Kolokacja**

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość dostarczenia Usługi Kolokacji</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Kolokacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Kolokacji w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo dostarczonych Usług Kolokacji w okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo dostarczonych Usług Kolokacji w okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich dostarczonych Usług Kolokacji w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 5 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas dostarczenia Usługi Kolokacji</b>
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Kolokacji wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas dostarczenia Usługi Kolokacji wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów uruchomienia Usługi Kolokacji
	Wartość B - liczba wszystkich uruchomionych Usług Kolokacji
Wartość referencyjna	5 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie



Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość usuwania awarii Usługi Kolokacji</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Usługą Kolokacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Usługą Kolokacji w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo usuniętych awarii Usług Kolokacji w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo usuniętych awarii Usług Kolokacji w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Kolokacji w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Kolokacji</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Priorytetowej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Priorytetowej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Priorytetowych dla Usług Kolokacji
	Wartość B - liczba wszystkich usuniętych Awarii Priorytetowych dla Usług Kolokacji
Wartość referencyjna	8 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Kolokacji</b>
Definicja	Średni czas usunięcia każdej Awarii Zwykłej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas usunięcia Awarii Zwykłej dla Usługi Kolokacji wyrażony w godzinach
	Wartość A - suma czasów usunięcia Awarii Zwykłych dla Usług Kolokacji
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych Awarii Zwykłych Usług Kolokacji
Wartość referencyjna	12 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Liczba awarii na 100 Usług Kolokacji</b>
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Kolokacji powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Kolokacji w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - liczba awarii na 100 Usług Kolokacji
	Wartość A - średnia miesięczna liczba awarii Usług Kolokacji naprawionych w danym okresie raportowym liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3
	Wartość B - średnia liczba aktywnych Usług Kolokacji w danym okresie raportowym, liczona, jako suma średnich miesięcznych liczb aktywnych usług z trzech ostatnich miesięcy podzielona przez 3
Wartość referencyjna	1
Tolerancja wartości referencyjnej	0
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

**Terminowość udzielenia odpowiedzi (na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, inne) – liczony od dnia otrzymania zapytania**

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, inne</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, inne dotyczących wszystkich usług w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, inne dotyczących wszystkich usług w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo udzielonych odpowiedzi w odniesieniu do wszystkich usług w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo udzielonych odpowiedzi w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (10 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, inne</b>
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny, na wniosek/zamówienie, inne wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	10 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień

Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie
-------	--

**Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację - liczony od dnia otrzymania reklamacji**

Nazwa wskaźnika	Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamację
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	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo udzielonych odpowiedzi na reklamację w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (21 Dni Roboczych)
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas udzielenia odpowiedzi na reklamację
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas udzielenia odpowiedzi wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów udzielonych odpowiedzi
	Wartość B - liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi
Wartość referencyjna	21 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

**Terminowość zakończenia negocjacji – liczony jako sumaryczny czas rozpatrywania przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. zmian proponowanych przez OSD**

Nazwa wskaźnika	Terminowość zakończenia negocjacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zakończonych negocjacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby prowadzonych negocjacji w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo zakończonych negocjacji w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo zakończonych negocjacji w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich zakończonych negocjacji w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (15 Dni Roboczych)

Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	<b>Czas zakończenia negocjacji</b>
Definicja	Średni czas zakończenia negocjacji wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas zakończenia negocjacji wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów negocjacji
	Wartość B - liczba wszystkich negocjacji
Wartość referencyjna	15 Dni Roboczych
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

### Terminowość podpisywania umów

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość podpisywania umów</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo podpisanych umów w danym okresie raportowym, w stosunku do wszystkich podpisanych umów w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo podpisanych umów w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo podpisanych umów w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich podpisanych umów w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (14 Dni Roboczych po zakończeniu negocjacji)
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

### Terminowość akceptowania przez Operatora Infrastruktury projektów technicznych podłączenia sieci

Nazwa wskaźnika	<b>Terminowość akceptowania PT podłączenia do sieci</b>
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zaakceptowanych projektów technicznych podłączenia do sieci w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zaakceptowanych projektów podłączenia do sieci w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo zaakceptowanych PT podłączenia do sieci w danym okresie raportowym
	Wartość A - liczba terminowo zaakceptowanych PT podłączenia do sieci w danym okresie raportowym
	Wartość B - liczba wszystkich zaakceptowanych PT podłączenia do sieci w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (10 Dni Roboczych od usunięcia wszystkich braków)
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

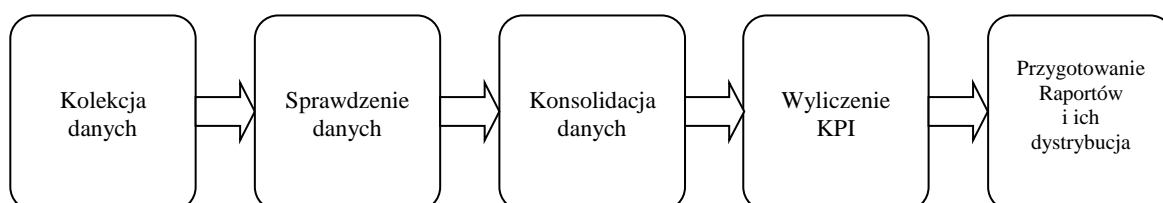
## UWAGA

Wskaźniki dotyczące czasów dostarczenia usługi nie dotyczą przypadków, kiedy uruchomienie usługi wymaga uzupełnienia zasobów sieci Glenbrook Investments Sp. z o.o. o nowe urządzenia. W takim przypadku upływ czasu rozliczany w ramach danego wskaźnika jest wstrzymywany na czas realizacji dostawy sprzętu – zgodnie z Umowami na realizację dostaw sprzętu będącymi w posiadaniu Glenbrook Investments Sp. z o.o.. W takim przypadku OSD informowany jest o przewidywanym czasie realizacji dostawy sprzętu.

## 4. Pomiary

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

Tworzenie KPI odbywać się będzie wg poniższego schematu:



(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. Zakres tolerancji docelowy zostanie wypracowany w wyniku analiz statystycznych, przy czym analizy możliwe będą do przeprowadzenia po zebraniu KPI z poziomem początkowym z pierwszego okresu działalności i przed wdrożeniem parametrów docelowych.

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 Glenbrook Investments Sp. z o.o. przedstawi wyjaśnienie dotyczące konkretnego przekroczenia. Ewentualne kroki mitygujące uzgadniane będą przez Strony w sytuacji przekroczenia będącego skutkiem zaniedbania ze strony Glenbrook Investments Sp. z o.o..

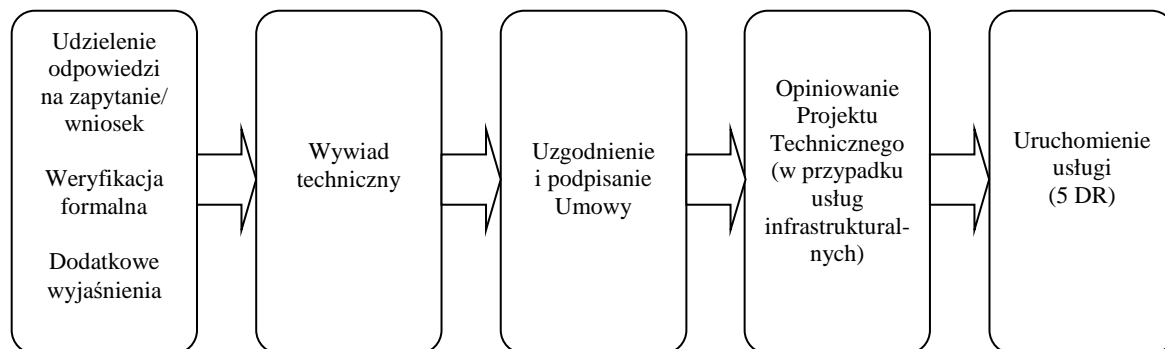
Gdy przekroczone zostaną zakresy tolerancji możliwe będą następujące kroki:

- opis powodów przekroczenia,
- raportowanie wskaźników dodatkowych – ustalone przez Strony w porozumieniu,
- możliwa publikacja informacji o przekroczeniu – publikacja dotyczyć będzie Podmiotu Publicznego,
- wdrożenie uzgodnionych mechanizmów korygujących w uzgodnionym przez Strony harmonogramie.

## 5. Procedury

Podstawowym elementem systemu KPI jest określenie procedury Dostarczania Usługi. Glenbrook Investments Sp. z o.o. pod tym pojęciem rozumie proces składający się z szeregu działań monitorowanych przy pomocy odrębnych KPI, którego schemat przedstawiony jest poniżej:

### Początek procesu – Zapytanie/ Wniosek



### Koniec procesu – Uruchomienie usługi

**Szczegółowy opis procedur poszczególnych kroków dochodzenia do uruchomienia usługi, zawarty zostanie w treści poszczególnych Umów (Ramowej i/lub Szczegółowych)**

Zakładany przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. okres od początku do końca procesu wynosić będzie dla wszystkich usług 30 dni (poziom początkowy). Schemat ten nie uwzględnia przypadków, kiedy Glenbrook Investments Sp. z o.o. w celu zrealizowania usługi będzie zmuszony do zakupu dodatkowych materiałów/sprzętu (czas realizacji zamówienia) lub przebudowy sieci – zakłada się, że okres ten nie będzie brany pod uwagę w rozliczeniu KPI. Jednocześnie okres ten nie uwzględnia czasu niezbędnego operatorowi OSD na procesowanie poszczególnych kroków procesu oraz zdarzeń mających znamiona Siły wyższej.

Proces Opiniowania Projektu Technicznego nie będzie dotyczył wszystkich OSD i wszystkich usług. Zakłada się, że będzie on dotyczył przede wszystkim operatorów rozpoczynających współpracę z Glenbrook Investments Sp. z o.o. poprzez realizację fizycznego dołączenia do sieci SSPW, natomiast rozszerzenie zakresu usług nie we wszystkich przypadkach będzie wymagało opracowania Projektów Technicznych. Systemem KPI objęte będą wszystkie przypadki, w których występować będzie konieczność opracowania Projektu Technicznego. Szczególnym przypadkiem braku konieczności opracowania projektu będzie modyfikacja usług – rozumiana, jako zmiana kategorii usługi poprzez jej rozszerzenie lub zmianę poziomów SLA.

Elementem, który będzie uwzględniany przy ostatecznym określaniu docelowych parametrów poszczególnych KPI, będzie uwzględnienie odpowiednich czasów obsługi zawartych w poszczególnych umowach na realizację usług.

## 5.1. Podstawowe procedury w zakresie obsługi Zapytania, Wniosku i Projektu

### 5.1.1. Zgłaszanie Zapytania o możliwość dostępu do usługi

- 1) W przypadkach określonych Ustawą, w celu ustalenia możliwości zawarcia Umowy Szczegółowej Operator OSD może wystąpić do Glenbrook Investments Sp. z o.o. z „Zapytaniem o możliwość dostępu do Usługi”, zwanym dalej Zapytaniem. Wzór formularza Zapytania stanowić będzie załącznik do Umowy.
- 2) Zapytanie należy przesłać pocztą, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru lub mailem do komórki organizacyjnej właściwej dla obsługi Glenbrook Investments Sp. z o.o. (adres e-mail zostanie określony w umowach).
- 3) Jedno Zapytanie może dotyczyć wyłącznie jednej usługi. W przypadkach, gdy zapytanie dotyczyć będzie więcej niż jednej usługi, Glenbrook Investments Sp. z o.o. każdą z usług traktować będzie oddzielnie. Rozdzielność obsługi dotyczyć będzie również tej samej usługi zgłaszanych dla różnych miejsc dostępu do usług.
- 4) Glenbrook Investments Sp. z o.o. w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Zapytania, dokonuje wolnej od opłat, weryfikacji Zapytania.
- 5) W przypadku stwierdzenia jego niekompletności Glenbrook Investments Sp. z o.o. wskazuje braki i wzywa Operatora OSD w formie pisemnej o uzupełnienie Zapytania lub udzielenie dodatkowych wyjaśnień na piśmie – dopuszczalna jest korespondencja elektroniczna.
- 6) Zapytanie uważa się za kompletne, gdy wszystkie pola w formularzu zostały wypełnione oraz dołączono załączniki wskazane we wzorze Zapytania.
- 7) W przypadku braku możliwości świadczenia usługi Glenbrook Investments Sp. z o.o. udziela odpowiedzi negatywnej i jeśli to możliwe wskazuje rozwiązanie alternatywne wraz z podaniem przyczyny odmowy. W takich przypadkach proces mierzenia KPI rozpoczyna się od nowa.
- 8) Gdy Operator OSD w pełni zaakceptuje rozwiązanie alternatywne, potwierdza jedynie do Glenbrook Investments Sp. z o.o. akceptację przekazanego przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. rozwiązania alternatywnego w terminie nie dłuższym niż 10 (dziesięć) DR od dnia otrzymania od Glenbrook Investments Sp. z o.o. rozwiązania alternatywnego. W przypadku usługi dzierżawy kanalizacji OSD przystępuje do wykonania Projektu Technicznego.
- 9) Glenbrook Investments Sp. z o.o. udziela odpowiedzi pozytywnej, jeżeli Kanalizacja Kablowa stanowi Wolne zasoby, a reasumpcja Zapytania została złożona przez Operatora w terminie.
- 10) Do odpowiedzi pozytywnej, Glenbrook Investments Sp. z o.o. dołączy obowiązkowo: Warunki Techniczne, ze wskazaniem kluczowych studni (bez studni przelotowych), a w przypadku posiadania map Glenbrook Investments Sp. z o.o. prześle również szkic przebiegu, na podstawie których Operator OSD wykona Projekt Techniczny montażu kabli telekomunikacyjnych w Kanalizacji Kablowej.
- 11) W odpowiedzi pozytywnej Glenbrook Investments Sp. z o.o. wskazana będzie również:
  - a) osoba upoważniona do zaakceptowania Projektu Technicznego w imieniu Glenbrook Investments Sp. z o.o.,
  - b) osoba odpowiedzialna za bieżące kontakty z Operatorem OSD w zakresie związanym z opracowaniem Projektu Technicznego, za pośrednictwem której Operator OSD prześle Projekt Techniczny do akceptacji przez wskazaną powyżej osobę upoważnioną.
- 12) Udzielając odpowiedzi pozytywnej Glenbrook Investments Sp. z o.o. dokonuje jednocześnie nieodpłatnej rezerwacji wolnych zasobów na potrzeby Operatora OSD w zakresie wynikającym z Zapytania, maksymalnie na okres 30 (trzydziestu) DR, licząc od daty wysłania do Operatora OSD pozytywnej odpowiedzi Glenbrook Investments Sp.

z o.o. - zwanej w Umowie Okresem Rezerwacji. Okres Rezerwacji może zostać przedłużony na zasadach określonych w Umowie (na świadczenie konkretnej usługi).

- 13) Wymogu przedstawienia przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. Warunków Technicznych oraz sporządzania przez Operatora OSD Projektu Technicznego nie stosuje się, jeżeli Operator OSD ubiega się o dostęp do usługi udostępnionej przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. Operatorowi OSD, na podstawie wcześniej zawartej Umowy - dotyczy zawarcia Umowy na kolejny okres.

#### **5.1.2. Zgłaszanie Wniosku o zawarcie Umowy o dostęp do usługi w oparciu o Zapytanie**

- 1) W celu zawarcia Umowy Operator OSD powinien wystąpić do Glenbrook Investments Sp. z o.o. z „Wnioskiem o zawarcie Umowy o dostęp do usługi w oparciu o Zapytanie” w Okresie Rezerwacji. Wzór formularza wniosku stanowić będzie załącznik do Umowy zwany Wnioskiem.
- 2) Wniosek, podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Operatora OSD, należy przesłać pocztą, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub pocztą kurierską za potwierdzeniem odbioru do komórki organizacyjnej właściwej dla obsługi Operatora OSD.
- 3) Glenbrook Investments Sp. z o.o. dokonuje, wolnej od opłat, weryfikacji Wniosku z Załącznikami (Projekt Techniczny podlega akceptacji zgodnie z odrębną procedurą opisaną w Umowie na świadczenie Usługi Dzierżawy Kanalizacji). W przypadku stwierdzenia niekompletności Wniosku, Glenbrook Investments Sp. z o.o. wskazuje braki i wzywa Operatora OSD, w formie pisemnej, w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Wniosku, do jego uzupełnienia.
- 4) Operator OSD w okresie Rezerwacji, przesyła uzupełniony Wniosek pod rygorem odmowy zawarcia Umowy.
- 5) Wniosek uważa się za kompletny, jeżeli spełnia wymagania, co do treści i wszystkie wymagane pola w formularzu Wniosku zostały wypełnione oraz dołączono załączniki wskazane we Wniosku.
- 6) Po upływie Okresu Rezerwacji, a także wyznaczonego dodatkowego Okresu Rezerwacji, o ile Operator OSD nie wystąpi do Glenbrook Investments Sp. z o.o. z Wnioskiem o zawarcie Umowy, Glenbrook Investments Sp. z o.o. zwalnia uprzednio zarezerwowane zasoby.
- 7) Z dniem złożenia przez Operatora OSD skutecznego Wniosku, rozpoczyna się bieg terminu, o którym mowa w art. 139 ust. 2 Ustawy PT (30 dni).

#### **5.1.3 Procedura akceptacji Projektu Technicznego**

- 1) Projekt Techniczny, podlegający akceptacji, powinien być przekazany w 1 egzemplarzu w wersji papierowej i 1 egzemplarzu w wersji elektronicznej (w formacie „PDF”) Powinien być opracowany zgodnie z wymaganiami Glenbrook Investments Sp. z o.o. zawartymi w Umowie.
- 2) Procedura akceptacji Projektu Technicznego odbywa się drogą pocztową lub elektroniczną.
- 3) Jeśli niekompletność Projektu Technicznego nie zostanie przedstawiona na piśmie lub elektronicznie w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Wniosku, oznacza to, że Glenbrook Investments Sp. z o.o. uznaje Projekt Techniczny za kompletny i zaakceptowany, a Operator OSD nie będzie zobowiązany do uzupełniania w kolejnych etapach akceptacji tych elementów Projektu Technicznego, które w sposób dorozumiany zostały uznane przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. za kompletne.
- 4) Jeżeli Projekt Techniczny jest kompletny i wykonano go zgodnie z wydanymi Warunkami Technicznymi, Glenbrook Investments Sp. z o.o. musi go zaakceptować.



- 5) Glenbrook Investments Sp. z o.o., w razie braku akceptacji Projektu Technicznego, poinformuje Operatora OSD na piśmie lub elektronicznie, wskazując szczegółowe uzasadnienie.
- 6) Glenbrook Investments Sp. z o.o. dokonuje akceptacji Projektu Technicznego w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia usunięcia braków.
- 7) Glenbrook Investments Sp. z o.o. zwalnia zarezerwowane wolne zasoby w przypadku, gdy w Okresie Rezerwacji Operator OSD nie uzyska akceptacji przez Glenbrook Investments Sp. z o.o. Projektu Technicznego montażu kabli telekomunikacyjnych lub dzierżawy kanalizacji.
- 8) Na wniosek Operatora OSD, Okres Rezerwacji może zostać przedłużony o kolejny okres, jako ponadnormatywny Okres Rezerwacji wg warunków określonych w Umowie.
- 9) W przypadku złożenia przez Operatora OSD wniosku o dodatkową (wg Umowy) rezerwację, Glenbrook Investments Sp. z o.o. odpowiednio przedłuży ważność wydanych Warunków Technicznych.