



Projekt: „Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – województwo podkarpackie” – współfinansowany z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej.

PROJEKT:
„Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – województwo podkarpackie”

PARTNER PRYWATNY/
WYKONAWCA:



**Otwarte Regionalne Sieci
Szerokopasmowe Sp. z o.o.**

Biurowykonawcy
ul. Franciszka Nullo 2
00-486 Warszawa

PODMIOT PUBLICZNY/
ZAMAWIAJĄCY:



Województwo Podkarpackie

**Urząd Marszałkowski
Województwo Podkarpackie**
Al. Łukasza Cieplińskiego 4
35-010 Rzeszów

INŻYNIER KONTRAKTU:



Konsorcjum:
Grontmij Polska Sp. z o.o. - Lider
CTG Sp. z o.o. - Partner

Biurowykonawcy
ul. Lubelska 29
35-233 Rzeszów

**System KPI
w sieci SSPW - WP**

Opracował: Romuald Stupnicki

Data, podpis: 2014

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

Spis treści

1.	OGÓLNE INFORMACJE O KONTRAKCIE	3
2	ZAŁOŻENIA OGÓLNE SYSTEMU	4
3	OPIS SYSTEMU	5
3.1	DEFINICJE	5
3.2	WSKAŹNIKI STRATEGICZNE, OBLIGATORYJNE.	7
3.3	ZESTAW WSKAŹNIKÓW KPI	7
4	POMIARY	244
5	PROCEDURY	25

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

1. Ogólne informacje o Kontrakcie

Tytuł Projektu:	„Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej – województwo podkarpackie”
Numer Projektu:	OR-IV.273.2.68.2013
Zamawiający:	Województwo Podkarpackie z siedzibą Urzędu w Rzeszowie Al. Łukasza Cieplińskiego 4, 35-010 Rzeszów
Inżynier Kontraktu:	Konsorcjum: <u>Lider Konsorcjum:</u> Grontmij Polska Sp. z o.o. ul. Ziębicka 35, 60-164 Poznań <u>Partner Konsorcjum:</u> CTG Sp. z o.o. Ul. Kossak-Szatkowskiej 10 lok. 17, 43-400 Cieszyn
Partner Prywatny/ Wykonawca:	Otwarte Regionalne Sieci Szerokopasmowe Sp. z o.o. ul. Franciszka Nullo 2, 00-486 Warszawa
Data podpisania Umowy:	26.09.2013 r.
Data rozpoczęcia Etapu Budowy:	26.09.2013 r.
Data zakończenia Etapu Budowy:	31.08.2015 r.
Data zakończenia Okresu Rękojmi za Wady:	31.08.2020 r.
Cena Kontraktowa (ZKK):	252 700 000,00 zł netto
Zatwierdzona kwota Kontraktowa	252 700 000,00 zł netto

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

2. Założenia ogólne systemu

Poza pomiarem podstawowych KPI w zakresie jakości świadczonych usług ORSS 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 ORSS będzie stosował wskaźniki pomiaru efektywności („Wskaźniki KPI”) oraz sporządzał i przedkładał Partnerowi 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 Partnera Publicznego Prezesowi UKE w ramach uprawnień Prezesa UKE do monitorowania przestrzegania zobowiązań ORSS dotyczących Obowiązku Zapewnienia Dostępu.

Raporty obejmują raporty dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (OSD), na rzecz których ORSS 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 Partnera Publicznego Partner Prywatny przekaze 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 przygotowuje i udostępni Podmiotowi Publicznemu oraz Prezesowi UKE raport dotyczący jakości oraz przestrzegania zasady niedyskryminacji świadczenia usług dla wszystkich Operatorów Sieci Dostępowych korzystających z usług ORSS. Wskaźniki w raporcie będą wyliczane odrębnie dla każdego OSD. Przy czym pierwszego udostępnienia wskaźników KPI Prezesowi UKE dokona Partner Publiczny, wszystkie następne dokonywane będą przez ORSS.

System tworzony jest dwuetapowo. Początkowo ustalone parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po dwóch 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.

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

3. Opis systemu

System KPI to narzędzie wspierające realizację celów Umowy PPP w zakresie usług świadczonych przez Operatora Infrastruktury ORSS.

- 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 ustalone parametry KPI posiadać będą wartości referencyjne. Po dwóch 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;

Data Aktywacji Usługi (DAU) – definiowana jako data, do której zgodnie z Umową PPP Partner Prywatny zobowiązał się do rozpoczęcia świadczenia Usługi. Wymagany Poziom zostanie zdefiniowany w ramach Warunków Zapewnienia Dostępu;

Czas Reakcji na Awarię (CRA) – jest to czas jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii do momentu potwierdzenia podjęcia działań naprawczych przez Partnera Prywatnego. Wymagany

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

poziom podstawowy SLA – 3 godziny, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy;

Czas Usunięcia Awarii (CUA) - jest to czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu usunięcia Awarii przez Partnera Prywatnego. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry techniczne i jakościowe świadczonej Usługi. CUA jest czasem netto tzn. nie uwzględnia czasu niezbędnego do usunięcia awarii zależnego od OSD (np. czas dojazdu służb technicznych OSD) Wymagany poziom podstawowy SLA – 12 godzin, o ile w Warunkach Zapewnienia Dostępu nie zostanie określony inny poziom podstawowy.

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 . Dla usług, realizowanych w sieci dopuszczalna jest maksymalna niedostępność usługi na poziomie nieprzekraczającym 216 minut–sumarycznie w miesiącu (dostępność miesięczna na poziomie min. 0,995 lub zgodna z ofertą Partnera (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 Zamawiającego lub na skutek zaistnienia siły wyższej.

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 4 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 12 godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 4 godziny w miesiącu.

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

Siła wyższa – nieprzewidziane zdarzenia, niezależnie od woli Stron, o charakterze nadzwyczajnym, jakie mogą wystąpić, w szczególności po zawarciu Umowy PPP, a którym Strona nie mogła zapobiec, uniemożliwiające całkowicie lub częściowo wypełnianie zobowiązań wynikających z Umowy PPP, w szczególności rozumiane jako katastrofy, pożary, powódzie, wybuchy, ataki terrorystyczne, działania wojenne, które bezpośrednio uniemożliwiają wykonanie zobowiązań zawartych w Umowie.

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

Sposób obliczania dostępności usługi:

Dostępność usługi = $(T_o - T_n) / T_o$

gdzie:

T_o – okres obliczeniowy

T_n – łączny czas niedostępności usługi w danym okresie obliczeniowym

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/weryfikację techniczną, na wnioski/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) Dostęp do Sieci Internet
- c) Dzierżawa Kanalizacji;
- d) Dzierżawa Ciemnych Włókien;
- e) Dzierżawa Kanałów DWDM (Lambda);

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

- f) Kolokacja;
- g) Połączenie Sieci.

Przyjmuje się, że dla każdej z usług od a) do f) dotyczyć będą KPI od 1) do 6) określone w pkt. 3.2 powyżej. W przypadku usługi połączenia sieci przyjmuje się, że zestaw usług a) do f) obejmuje wszystkie przypadki ewentualnej niedostępności usługi, chyba, że umowa szczegółowa określać będzie inne wymagania.

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

Partner Prywatny/ Wykonawca: ORSS	Inżynier Kontraktu: GRONTMIJ POLSKA + CTG	Zamawiający: WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
---	---	---	--

Początkowy Zestaw wskaźników KPI:

Transmisja Danych Ethernet

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet
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. 30 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Transmisji Danych Ethernet
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	30 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii dla Usługi Transmisji Danych Ethernet
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 okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet
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 (Umowa PPP §23, ust. 11)
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Transmisji Danych Ethernet
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 (Umowa PPP §23, ust. 11)
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Liczba awarii na 100 Usług Transmisji Danych Ethernet
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

Partner Prywatny/ Wykonawca:	Inżynier Kontraktu:	Zamawiający:	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Dostęp do Sieci Internet

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 30 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w dniach
	Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Dostępu do Sieci Internet
	Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dostępu do Sieci Internet
Wartość referencyjna	30 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku ze świadczeniem Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku ze świadczeniem Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dostępu do Sieci Internet w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach
	Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dostępu do Sieci Internet
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dostępu do Sieci Internet
Wartość referencyjna	12 godzin (Umowa PPP §23, ust. 11)
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dostępu do Sieci Internet wyrażony w godzinach
	Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dostępu do Sieci Internet
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dostępu do Sieci Internet
Wartość referencyjna	24 godziny (Umowa PPP §23, ust. 11)
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Liczba awarii na 100 Usług Dostępu do Sieci Internet
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Dostępu do Sieci Internet powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Dostępu do Sieci Internet w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - Liczba awarii na 100 Usług Dostępu do Sieci Internet
	Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Dostępu do Sieci Internet naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3
	Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Dostępu do Sieci Internet 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

Partner Prywatny/ Wykonawca:	Inżynier Kontraktu:	Zamawiający:	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Dzierżawa kanalizacji

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Kanalizacji w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 30 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w dniach
	Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usług Dzierżawy Kanalizacji
	Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Kanalizacji
Wartość referencyjna	30 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Kanalizacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą Kanalizacji danych w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii usług transmisji danych w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach
	Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji
Wartość referencyjna	48 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	8 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji wyrażony w godzinach
	Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanalizacji
Wartość referencyjna	72 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	12 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

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

Partner Prywatny/ Wykonawca:	Inżynier Kontraktu:	Zamawiający:	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Dzierżawa Ciemnych Włókien

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
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. 30 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
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	30 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Ciemnych Włókien w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą 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 okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
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	Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Ciemnych Włókien
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 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	4 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika – kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Ciemnych Włókien
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

Partner Prywatny/ Wykonawca:	Inżynier Kontraktu:	Zamawiający:	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Dzierżawa Kanałów DWDM (Lambda)

Nazwa wskaźnika	Terminowość dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zrealizowanych zamówień dostarczania Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo dostarczonych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich dostarczonych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (max. 30 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Definicja	Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda) wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas dostarczenia Usługi Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda) wyrażony w dniach
	Wartość A - Suma czasów uruchomienia Usługi Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda)
	Wartość B - Liczba wszystkich uruchomionych Usług Dzierżawy Kanału DWDM (Lambda)
Wartość referencyjna	30 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku z Dzierżawą Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku z Dzierżawą Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w okresie raportowym
Wartość referencyjna	100%
Tolerancja wartości referencyjnej	2,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas usunięcia awarii priorytetowej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach
	Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii priorytetowych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Wartość referencyjna	16 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Definicja	Średni czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas usunięcia awarii zwykłej dla Usługi Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) wyrażony w godzinach
	Wartość A - Suma czasów usunięcia awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
	Wartość B - Liczba wszystkich usuniętych awarii zwykłych dla Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Wartość referencyjna	24 godziny
Tolerancja wartości referencyjnej	4 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Liczba awarii na 100 Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda)
Definicja	Średnia liczba awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) powstałych z winy OI w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100$
	Wartość T - Liczba awarii na 100 usług dzierżawy transmisji
	Wartość A - Średnia miesięczna liczba awarii Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (Lambda) naprawionych w danym okresie raportowym, liczona, jako suma awarii za trzy ostatnie miesiące podzielona przez 3
	Wartość B - Średnia liczba aktywnych Usług Dzierżawy Kanałów DWDM (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

Partner Prywatny/ Wykonawca: ORSS	Inżynier Kontraktu: GRONTMIJ POLSKA + CTG	Zamawiający: WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
---	---	---	--

Kolokacja

Nazwa wskaźnika	Terminowości dostarczenia Usługi Kolokacji
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. 30 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	1,00%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas dostarczenia Usługi Kolokacji
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	30 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Terminowość usuwania awarii dla Usługi Kolokacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba awarii usuniętych w terminie w związku ze świadczeniem Usługi Kolokacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby awarii w związku ze świadczeniem Usługi 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

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Nazwa wskaźnika	Czas usunięcia każdej awarii priorytetowej dla Usługi Kolokacji
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	Czas usunięcia każdej awarii zwykłej dla Usługi Kolokacji
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 dla Usług Kolokacji
Wartość referencyjna	12 godzin
Tolerancja wartości referencyjnej	2 godziny
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Liczba awarii na 100 Usług Kolokacji
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

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

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

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

Nazwa wskaźnika	Czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie
Definicja	Średni czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - Średni czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie wyrażony w dniach
	Wartość A - Suma czasów udzielonych odpowiedzi na wywiad techniczny/wniosek/zamówienie
	Wartość B - Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi wywiad techniczny/wniosek/zamówienie
Wartość referencyjna	10 dni
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 na reklamację w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (21 dni)

Partner Prywatny/ Wykonawca: ORSS	Inżynier Kontraktu: GRONTMIJ POLSKA + CTG	Zamawiający: WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
---	---	---	--

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

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

Terminowość zakończenia negocjacji – liczony jako sumaryczny czas przeprowadzania negocjacji przez OI w procesie sprzedaży usług dla OSD

Nazwa wskaźnika	Terminowość zakończenia negocjacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zakończonych negocjacji w procesie sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby prowadzonych negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - procent terminowo zakończonych negocjacji w procesie sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo zakończonych negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich zakończonych negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (15 dni)
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Nazwa wskaźnika	Czas zakończenia negocjacji
Definicja	Średni czas zakończenia negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD wyrażony w dniach.
Algorytm	$T=A/B$
	Wartość T - średni czas zakończenia negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD wyrażony w dniach
	Wartość A - suma czasów negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD
	Wartość B - liczba wszystkich negocjacji dotyczących sprzedaży usług dla OSD
Wartość referencyjna	15 dni
Tolerancja wartości referencyjnej	1 dzień
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

Terminowość podpisywania umów

Nazwa wskaźnika	Terminowość podpisywania umów
Definicja	Wyrażona w procentach liczba podpisanych terminowo 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 po zakończeniu negocjacji)
Tolerancja wartości referencyjnej	0,20%
Uwagi	Częstotliwość prezentowania wskaźnika - kwartalnie

Terminowość akceptowania przez OI projektów technicznych podłączenia sieci

Nazwa wskaźnika	Terminowość akceptowania PT podłączenia sieci – montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji
Definicja	Wyrażona w procentach liczba terminowo zaakceptowanych projektów technicznych montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym w stosunku do łącznej liczby zaakceptowanych projektów montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym.
Algorytm	$T=(A/B)*100\%$
	Wartość T - Procent terminowo zaakceptowanych PT montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym
	Wartość A - Liczba terminowo zaakceptowanych PT montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym
	Wartość B - Liczba wszystkich zaakceptowanych PT montażu kabli telekomunikacyjnych dla Usługi Dzierżawy Kanalizacji w danym okresie raportowym
Wartość referencyjna	100% (5 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 ORSS o nowe urządzenia lub pozyskanie niezbędnych zasobów lub usług zewnętrznych. W takim przypadku upływ czasu rozliczany w ramach danego wskaźnika jest wstrzymywany na **czas realizacji dostawy sprzętu lub pozyskania usług zewnętrznych** – zgodnie z Umowami na realizację dostaw sprzętu będącymi w posiadaniu ORSS.

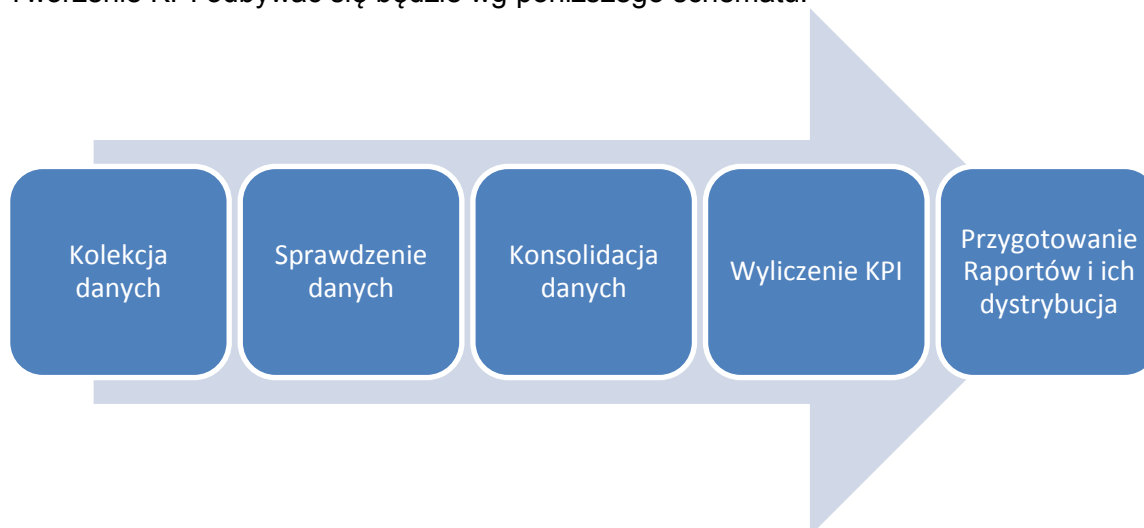
W takim przypadku OSD informowany jest o przewidywanym czasie realizacji dostawy sprzętu lub usług.

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

4. Pomiar

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 ORSS przedstawi wyjaśnienie dotyczące konkretnego przekroczenia. Ewentualne kroki mitygujące uzgadniane będą przez Strony w sytuacji przekroczenia będącego skutkiem zaniedbania ze strony ORSS.

Gdy przekroczone zostaną zakresy tolerancji możliwe będą następujące kroki:

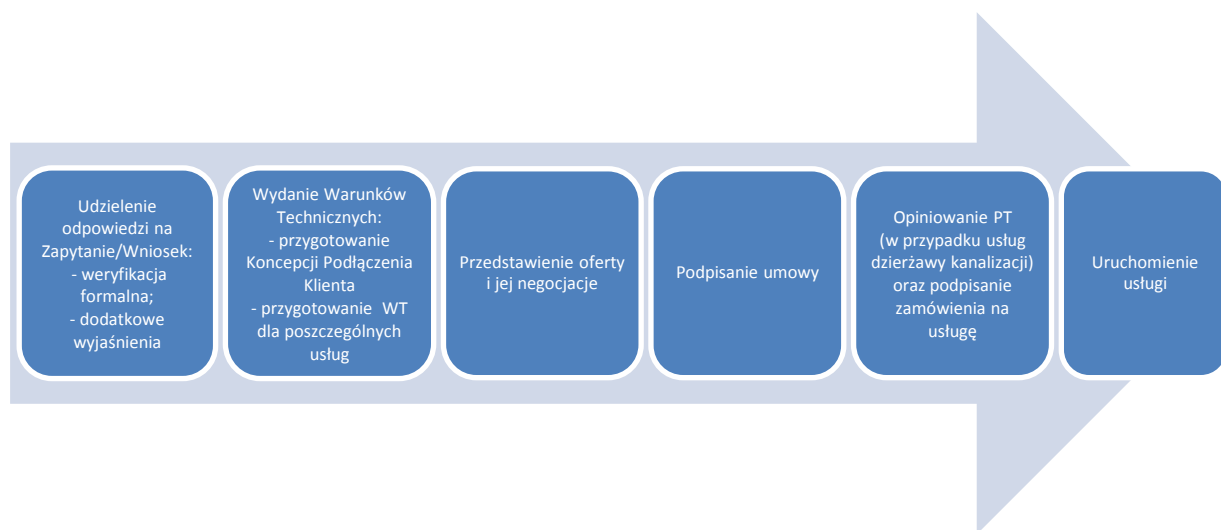
- opis powodów przekroczenia,
- raportowanie wskaźników dodatkowych – ustalone przez Strony w porozumieniu,
- Możliwa publikacja informacji o przekroczeniu – publikacja dotyczyć będzie Podmiotu Publicznego,
- wdrożenie uzgodnionych mechanizmów korygujących w uzgodnionym harmonogramie.

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

5. Procedury

Podstawowym elementem systemu KPI jest określenie działań związanych z procesem sprzedażowym oraz uruchomienia usług. OI w procesie sprzedażowym oraz uruchomienia usług zobowiązuje się do monitorowania przy pomocy odrębnych KPI kolejnych działań procesu, którego schemat przedstawiony jest poniżej:

Początek procesu – **złożenie przez OSD zapytania/wniosku dotyczącego zakupu usługi**



Koniec procesu – **uruchomienie usługi**

Szczegółowy opis trybów postępowania i warunków występujących w poszczególnych krokach procesu sprzedaży i uruchomienia usługi, jest zawarty w treści poszczególnych umów (ramowej i/lub szczegółowych).

Kolejnym ważnym elementem systemu KPI jest określenie działań OI związanych z procesem eksploatacyjnym w zakresie obsługi awarii sieci i usług. OI będzie monitorował KPI związane z czasem usuwania oraz terminowością usuwania awarii wynikających z nieprawidłowego funkcjonowania sieci OI, mających wpływ na świadczone usługi dla OSD. System KPI obejmuje monitorowanie wszystkich usług świadczonych przez OI.

Poniżej zaprezentowane są dokładne sposoby wyznaczania metryk KPI dla poszczególnych kategorii wskaźników.

Nazwa wskaźnika	Punkty poboru dla KPI
Terminowość i czas dostarczenia usługi dla kategorii usług: - Transmisja Danych Ethernet, - Dostęp do Sieci Internet - Dzierżawa Kanalizacji - Dzierżawa Ciemnych Włókien - Dzierżawa kanałów DWDM - Kolokacja	START KPI – podpisane obustronnie zamówienie na usługę; WSTRZYMANIE KPI – pauza na czas realizacji dostawy sprzętu lub pozyskania niezbędnych usług zewnętrznych; WZNOWIENIE KPI – zakończenie realizacji dostawy sprzętu lub pozyskania niezbędnych usług zewnętrznych; STOP KPI – uruchomienie usługi potwierdzone przesłaniem do klienta protokołu odbioru usługi

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u>	<u>Inżynier Kontraktu:</u>	<u>Zamawiający:</u>	
ORSS	GRONTMIJ POLSKA + CTG	WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	

Terminowość i czas usuwania awarii zwykłej/priorytetowej dla kategorii usług: - Transmisja Danych Ethernet, - Dostęp do Sieci Internet - Dzierżawa Kanalizacji - Dzierżawa Ciemnych Włókien - Dzierżawa kanałów DWDM - Kolokacja	START KPI – otrzymanie zgłoszenia awaryjnego od OSD lub utworzenie zgłoszenia bezpośrednio przez OI; WSTRZYMANIE KPI – usunięcie awarii przez OI i przesłanie informacji do OSD w celu weryfikacji działania usługi; WZNOWIENIE KPI – otrzymanie zgłoszenia OSD o dalszym braku działania usługi; STOP KPI – zamknięcie zgłoszenia awaryjnego i przesłanie informacji do OSD (występuje dla awarii usuniętej w momencie potwierdzenia działania przez OSD lub dla braku awarii po stronie OI)
Liczba awarii na 100 usług dla kategorii usług: - Transmisja Danych Ethernet, - Dostęp do Sieci Internet - Dzierżawa Kanalizacji - Dzierżawa Ciemnych Włókien - Dzierżawa kanałów DWDM - Kolokacja	START KPI – otrzymanie zgłoszenia awaryjnego od OSD lub utworzenie zgłoszenia bezpośrednio przez OI; WSTRZYMANIE KPI – usunięcie awarii przez OI i przesłanie informacji do OSD w celu weryfikacji działania usługi; WZNOWIENIE KPI – otrzymanie zgłoszenia OSD o dalszym braku działania usługi; STOP KPI – zamknięcie zgłoszenia awaryjnego i przesłanie informacji do OSD (występuje dla awarii usuniętej w momencie potwierdzenia działania przez OSD lub dla braku awarii po stronie OI)
Terminowość i czas udzielenia odpowiedzi na wniosek	START KPI – otrzymanie przez OI wniosku od OSD dotyczącego sprzedaży usług; STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o zakończeniu weryfikacji formalnej wniosku oraz jego pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu
Terminowość i czas udzielenia odpowiedzi na wywiad techniczny/warunki techniczne	START KPI – rozpoczęcie opracowania przez OI warunków technicznych dla nowego wniosku OSD związanego z procesem ofertowania lub zmiana warunków technicznych dla przypadku braku akceptacji przez OSD rozwiązania technicznego zaproponowanego przez OI; STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości ofertowania lub przekazanie oferty zawierającej wydane przez OI warunki techniczne realizacji usługi
Terminowość i czas zakończenia negocjacji	START KPI – odrzucenie przez OSD oferty zaproponowanej przez OI w procesie sprzedażowym; WSTRZYMANIE KPI – przekazanie przez OI do OSD zaktualizowanej oferty sprzedaży usług; WZNOWIENIE KPI – odrzucenie przez OSD zaktualizowanej oferty sprzedaży usług; STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości ofertowania lub przekazanie zaktualizowanej oferty sprzedaży usług która zostaje zaakceptowana przez OSD
Terminowość podpisywania umów	START KPI – zaakceptowanie przez OSD oferty zaproponowanej przez OI w procesie sprzedażowym i rozpoczęcie procesu podpisania umowy; STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości zawarcia umowy lub przekazanie przygotowanej umowy w celu akceptacji i podpisu przez OSD
Terminowość i czas udzielania odpowiedzi na zamówienie	START KPI – otrzymanie przez OI zamówienia na usługę przekazanego przez OSD; STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku możliwości realizacji zamówienia lub przekazanie zaakceptowanego i podpisanego przez OI zamówienia na usługę
Terminowość akceptowania Projektów Technicznych podłączenia sieci	START KPI – otrzymanie przez OI Projektu Technicznego montażu kabli telekomunikacyjnych dla usługi dzierżawy kanalizacji przekazanego przez OSD;

<u>Partner Prywatny/ Wykonawca:</u> ORSS	<u>Inżynier Kontraktu:</u> GRONTMIJ POLSKA + CTG	<u>Zamawiający:</u> WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE	
--	--	--	--

	STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o braku akceptacji proponowanego przez OSD Projektu Technicznego lub przekazanie informacji o zaakceptowaniu Projektu Technicznego OSD
Terminowość i czas udzielania odpowiedzi na reklamację	START KPI – otrzymanie przez OI zgłoszenia reklamacyjnego od OSD dotyczącego reklamacji formalnej, finansowej lub technicznej; STOP KPI – przekazanie informacji przez OI do OSD o zakończeniu weryfikacji reklamacji oraz jej pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu