

## Załącznik nr 6

SLA

## 1. Wskaźniki KPI

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
1	n	% skuteczności weryfikacji dostępności usługi FTTH	(liczba niezrealizowanych zamówień na instalacje ze względu na Brak Możliwości Technicznych z przyczyn leżących po stronie OPL)/ liczba przyjętych do realizacji zamówień na instalację usługi FTTH * 100%.  Z miernika są wyłączone zdarzenia spowodowane przez: - brak zgody administratora budynku, - przyczyny leżące po stronie abonenta (w tym odrzucenie instalacji w lokalu usługowym, jeżeli nie został wskazany w zamówieniu jako usługowy)	miesiąc	2%		>2% - 90 zł jako zwrot kosztów procesowania każdego zlecenia po stronie PT
2	n	% dostępności systemów sprzedażowo-usługowych	Na podstawie dostarczanych raportów OPL i zgłoszeń od PT  Z miernika są wyłączone prace planowe: maksymalnie 10 dni roboczych w roku w godzinach roboczych 08:00 – 22:00 i brak ograniczeń na prace planowe w godzinach nocnych 22:00 – 08:00. OPL dołoży starań by prace planowe były prowadzone poza godzinami roboczymi.	roczny	Strony ustalą nowy poziom KPI do Q3 2020, nie mniej niż 96% od Q3 2020	Operacyjny do Q3 2020	Rekompensata za utraconą sprzedaż za każdy dzień niedostępności systemów ponad uzgodniony KPI w kwocie równej: iloczyn 1/60 sumy wartości nowych kontraktów w danym miesiącu oraz liczby 12.

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
3	t	% bezpodstawnie odrzuconych zamówień	(liczba bezpodstawnie odrzuconych zamówień na usługę FTTH / liczba wszystkich odrzuconych zamówień na usługę FTTH ) * 100%.	miesiąc	5%	Operacyjny, w okresie przejściowym.	
4	t	% wizyt umówionych w terminie oczekiwanym przez klienta  Miernik zostaje zastąpiony procedurą	1. OPL będzie dążyła do zabezpieczania odpowiedniej ilości dostępnych wolnych slotów oraz dostępności Partnera Technicznego OPL. 2. W przypadku zajętości slotów poniżej ustalonego między stronami poziomu dziennego dostępności, Biorca w ustalonej w trybie roboczym formie zgłosi i przekaże do OPL informację o braku dostępności wolnych slotów w celu podjęcia działań naprawczych. 3. PT i OPL zobowiązują się do przeanalizowania powodów takiej sytuacji i podjęcia wspólnej decyzji o działaniach naprawczych 4. OPL w celu weryfikacji dostępności slotów będzie udostępniać w trybie dziennym raport zajętości slotów. Raport będzie zamieszczany na zasobie sieciowym. 5. Uzgodnione między stronami poziomy dziennego zajętości kalendarza wizyt, o których mowa w pkt.2 : - 75% dla miasta o limicie dziennym poniżej 50 slotów przez 3 kolejne dni - 90% dla miasta o limicie dziennym 50 i więcej slotów przez 3 kolejne dni 6. PT współdzieli sloty instalacyjne z OPL.	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	W Q4.2019 zostaną ustalone konsekwencje finansowe i KPI na podstawie docelowego procesu prognozowania

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
5	n	% instalacji wykonanych podczas jednej wizyty	<p>(liczba instalacji zrealizowanych podczas jednej wizyty / liczba zrealizowanych instalacji) * 100%</p> <p>Ze wskaźnika są wyłączone następujące zdarzenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Odroczenie wcześniej umówionej realizacji Zamówienia przez Abonenta</li> <li>- Brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji</li> <li>- Rezygnacja z realizacji Zamówienia przez Abonenta (Rezygnacja z Zamówionej Usługi)</li> <li>- Kradzież/dewastacja/siła wyższa</li> <li>- Nieskuteczna instalacja z przyczyn leżących po stronie klienta</li> </ul> <p>W okresie przejściowym nie będzie możliwe poprawna analiza przyczyn niezrealizowania zamówienia.</p>	miesiąc	<p>80% w rozwiązaniu przejściowym, do czasu wdrożenia MWDP docelowego *</p> <p>90% w rozwiązaniu docelowym</p> <p>*sposób wyliczania wskaźnika w okresie przejściowym jest różny od sposobu wyliczania wskaźnika docelowego</p>	operacyjny w okresie przejściowym	wskaźnik <80% (w okresie przejściowym) i <90% (w rozwiązaniu docelowym) - konsekwencje zostaną ustalone w Q42019
6	t	% dostępności sprzętu na potrzeby instalacji  Miernik zostaje	<p>1. Zatowarowanie wstępne na podstawie wspólnie ustalonych wolumenów (pakiet startowy)</p> <p>2. Zatowarowanie regionalne przez OPL na podstawie historycznych danych i trendów sprzedaży PT. Poziom magazynów regionalnych zostanie ustalony przez strony.</p> <p>3. OPL dołoży starań aby przesunięcia z</p>	miesiąc	100%	operacyjny do momentu uruchomienia prognozowania po stronie PT z	W Q4.2019 zostaną ustalone konsekwencje finansowe i KPI na podstawie docelowego procesu prognozowania

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
		zastąpiony procedurą	magazynu centralnego do magazynów regionalnych PT odbywały się w ciągu 2 dni roboczych. 4. OPL zobowiązuje się do przekazywania dziennych raportów zatowarowania: a) aktualne stany w magazynie centralnym i magazynach regionalnych b) raporty wyjść z magazynów na instalacje			podziałem na miasta	
7	n	Czas usuwania Awarii	(liczba usuniętych w terminie awarii / liczba wszystkich podjętych awarii * 100%  Punktem odniesienia jest data wystania zgłoszenia uszkodzenia  Czas usuwania awarii: 36h z wyłączeniem niedziel i świąt.	miesiąc	≥ 85%		1/30 opłaty abonamentowej za każde rozpoczęte 24h powyżej uzgodnionego czasu awarii. Bonifikaty nie łączą się z bonifikatą za awarie masowe. Bonifikata ograniczona do opłaty abonamentowej.
8	n	Czas usuwania Awarii Priorytetowych	(liczba usuniętych w terminie awarii priorytetowych/ liczba wszystkich podjętych awarii priorytetowych) * 100%  Czas usuwania awarii ≤ 8 GR. Czas usuwania liczony jest w godz.; 8-20 w DR; 8-16 w soboty; 8-16 w niedziele i święta; Do czasu usuwania awarii nie są liczone przypadki gdy przekroczenie tego czasu wynika z następujących sytuacji: 1. Abonent nie zgodził się na wizytę technika, w czasie umożliwiającym usunięcie awarii w 8 godzin i wyznaczył inny termin. W takim	miesiąc	≥ 85%		=<85% bonifikata w wysokości 50% wartości faktury miesięcznej za usługi abonamentowe zgłoszone w danym miesiącu jako priorytetowe, dla których nie dotrzymano KPI

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
			przypadku łączny czas awarii jest liczony po odjęciu czasu niedostępności Lokalu z przyczyn leżących po stronie Abonenta. 2. Zamknięcie awarii jest z kodem OPL: "awaria nieleżąca po stronie odpowiedzialności Orange" np. gdy awaria dotyczyła urządzenia abonenta (laptop itd.).				
9	n	Czas usuwania awarii masowych	(liczba Awarii Masowych usuniętych w czasie 8h /liczba wszystkich Awarii Masowych) * 100%  Przy czym Awaria Masowa na potrzeby liczenia tego wskaźnika rozumiana jest jako awaria uniemożliwiająca lub poważnie ograniczająca świadczenie usług dla Abonentów PT spowodowana uszkodzeniem węzła sieci telekomunikacyjnej OPL, na którym realizowane jest PDU, wynikająca z tego samego zdarzenia; nie dotyczy sytuacji spowodowanej pracami planowymi w sieci w czasie ich trwania pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia zgodnie z ustaleniami. .	kwartał	≥ 98%		=<98% bonifikata 2% opłaty abonamentowej łączy z danego PDU dotkniętych awarią, za każdą godzinę przekroczenia czasu usuwania awarii, przy braku rozliczania innych SLA za niedostępność usługi;
10	n	Czas reakcji na Awarie	(liczba podjętych w terminie awarii / liczba wszystkich zgłoszonych awarii) * 100%	miesiąc	≥ 85%	operacyjny	brak bonifikat
11	n	Czas reakcji na Awarie Priorytetowe	(liczba podjętych w terminie awarii priorytetowych/ liczba wszystkich zgłoszonych awarii priorytetowych) * 100%	miesiąc	≥ 90%	operacyjny	brak bonifikat
12	n	Czas reakcji na Awarie Masowe	(liczba podjętych w terminie Awarii Masowych / liczba wszystkich zgłoszonych Awarii	miesiąc	≥ 98%	operacyjny	brak bonifikat

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
			Masowych) * 100%				
13	n	Awaryjność sieci i oferowanych usług.	Współczynnik liczba zgłoszonych awarii na /100 linii i porównanie do Orange na bazie wskaźnika NSKPI (w przypadku braku NSKPI, OPL utrzyma wskaźnik) W przypadku przekroczenia strony podejmują działania korygujące.	miesiąc	95%	operacyjny	
14	t	% obsłużonych awarii	(liczba awarii obsłużonych w terminie nie dłuższym niż 3 DR / liczba wszystkich zgłoszonych awarii) * 100%  100% awarii usuwane będzie do 14 dni - z wyłączeniem pojedynczych przypadków awarii trudno usuwalnych Awaria Trudno Usuwalna - Awaria, której usunięcie nie jest możliwe w terminie przewidzianym w Umowie o Dostępie, z następujących powodów: 1) Pomimo dołożenia należytej staranności ze strony OPL - brak zgody właściciela nieruchomości lub innego podmiotu uprawnionego do władania nieruchomością lub infrastrukturą telekomunikacyjną/ energetyczną posadowioną na tej nieruchomości lub przez/nad nią przebiegającą (tj. zwanych łącznie „Osobami Trzecimi”), na udostępnienie OPL tej infrastruktury (w tym sytuacji, gdy zgoda jest uwarunkowana spełnieniem przez OPL roszczenia finansowego lub zakłada	miesiąc	95% w 3 DR 100% w 14 dni - z wyłączeniem pojedynczych przypadków awarii trudno usuwalnych	operacyjny	

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
			<p>udostępnienie wskazanej infrastruktury w czasie uniemożliwiającym usunięcie Awarii, w terminie przewidzianym w Umowie o Dostępie);</p> <p>2) konieczność pozyskania przez OPL lub Osoby Trzecie odpowiednich zgód/ pozwoleń organów administracji publicznej lub innych organów państwowych/ podmiotów, w rozumieniu art. 1 pkt. 1) - 2) Kodeksu postępowania administracyjnego z dnia 14.06.1960 roku (Dz. U. Nr 30, poz. 168 z późn.zm), dalej „Kpa” lub innych przepisów szczegółowych, w zakresie wykonania czynności niezbędnych do usunięcia Awarii;</p> <p>3) zobowiązanie OPL do usunięcia infrastruktury telekomunikacyjnej, w wykonaniu orzeczenia sądu powszechnego, sądu administracyjnego lub rozstrzygnięcia organu administracji publicznej lub innego organu/ podmiotu wskazanego w pkt. 2) powyżej;</p> <p>4) konieczność wykonania po stronie OPL inwestycji niezbędnej do usunięcia Awarii, wymagającej przebudowy oraz modernizacji Sieci OPL. OPL dostarczy dokumentację potwierdzającą konieczność inwestycji. Przez inwestycję „Inwestycja” – Strony rozumieją inwestycję wykonywaną na potrzeby usunięcia Awarii Trudno Usuwalnej, polegającą na realizacji po stronie OPL zadań związanych z przebudową infrastruktury</p>				

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
			telekomunikacyjnej lub ze zmianą technologii świadczenia usług BSA, a wymagającą poniesienia przez OPL wydatków inwestycyjnych CAPEX (z ang. capital expenditures). gdy, stan fizyczny i prawny infrastruktury, w tym infrastruktury telekomunikacyjnej w miejscu Awarii Trudno Usuwalnej uniemożliwia jej usunięcie.				
15	n	% awarii otwartych ponownie	(liczba zgłoszonych awarii otwartych ponownie w terminie 14 dni od usunięcia / liczba wszystkich zrealizowanych awarii) * 100%  Wskaźnik liczony dla uszkodzeń pierwszych i powtórzonych na sieci OPL (do ONT).	miesiąc	< 4,5%	operacyjny	
16	n	Skuteczność zgłaszania prac planowych	(liczba usług objętych pracami planowymi zgłoszonymi do PT/ liczba wszystkich usług objętych faktycznie pracami planowymi) * 100%	miesiąc	≥ 99%	operacyjny	
17	n	Terminowość zgłaszania prac planowych na łączach abonenckich	(liczba prac planowych zgłoszonych w terminie / liczba wszystkich przeprowadzonych prac planowych) * 100%	miesiąc	98%	operacyjny	

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....



LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
18	n	Terminowość zgłaszania prac planowych - systemy IT	(liczba prac planowych zgłoszonych w terminie - liczba prac anulowanych/ liczba wszystkich przeprowadzonych prac planowych) * 100%	miesiąc	100%	nie dotyczy	Jeśli wystąpi przerwa w dostępności ISI - ma zastosowanie KPI 2
19	n.d.	% braku skuteczności realizacji zamówienia w terminie umówienia z przyczyn niezależnych od OPL	(liczba niezrealizowanych skutecznie zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego ze względu na zmianę terminu lub rezygnację klienta)/(liczba zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego na usługę FTTH) * 100%.  Strony ustalą poziom referencyjny po zakończeniu operacyjności KPI, przy czym wartość nie będzie niższa niż poziom skuteczności w Detalu OPL (OPL przedstawi raport z aktualnym poziomem referencyjnym).	miesiąc	poziom referencyjny na poziomie Detalu OPL	Operacyjny w okresie do kiedy operacyjny jest KPI 6.	Konsekwencje do uzgodnienia w Q42019
20	n.d.	% braku skuteczności realizacji zamówienia w terminie umówienia z przyczyn technicznych po stronie PT	(liczba niezrealizowanych skutecznie zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego ze względu na brak możliwości technicznych aktywacji usługi po stronie PT)/(liczba zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego na usługę FTTH) * 100%.	miesiąc	<20% do Q3 2020 <4% od Q3 2020		opłata instalacyjna wnoszona przez PT w wysokości 380 zł za każdy przypadek powyżej wartości referencyjnej.
21	n.d.	% skuteczności prognozowania	Wielkość prognozowana będzie porównywana z zamówieniami złożonymi w tym kwartale dla każdego obszaru (miasta) oddzielnie Dopuszczany Limit odchyłań dla prognozy to +/- 10%	kwartał	90%< Oczekiwana wartość <110%		Grace period do Q42019, traktowany łącznie z KPI zależnymi od wolumenów.  Jeśli wartość < 90% to należna będzie opłata postojowa na rzecz OPL za każde zlecenie poniżej

Załącznik SLA do Umowy

Nr OPL: TRH - .....

LP	Zależny od Prognozy	KPI	Sposób pomiaru	Sposób rozliczenia	Oczekiwana wartość	Typ miernika	Bonifikaty
							limitu Jeśli wartość > 110 % to OPL jest zwolniona z terminowej realizacji zamówień oraz zapewnienia dostępności slotów w KWM/CTU oraz zwolniona z KPI dotyczących dostarczania Usług BSA w SLA

## 2. Bonifikaty z tytułu niedostępności Usługi BSA

- a. Bonifikaty przysługują PT za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa BSA była niedostępna z uwagi na wystąpienie Awarii.
- b. Wysokość bonifikaty, o której mowa w ust. 1 powyżej, ustala się na poziomie 1/30 opłat miesięcznych stosowanych w danym okresie dla danego Łącza Abonenckiego, za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa była niedostępna z uwagi na wystąpienie Awarii albo Awarii Masowych.
- c. Jako dzień, w którym nastąpiła w sposób ciągły lub przerywany niedostępność Usługi BSA, Strony przyjmują każdy dzień liczony jako kolejne 24 (dwadzieścia cztery) godziny od momentu dokonania zgłoszenia zdarzenia.
- d. Bonifikaty uwzględnia się odejmując wysokość bonifikaty od sumy opłat za miesiąc następujący po miesiącu, w którym nastąpiło zdarzenie związane z bonifikatą. OPL, bez potrzeby zgłaszania stosownego żądania przez PT, uwzględnia bonifikatę przy wystawianiu faktury w najbliższym terminie płatności.

### 3. Raportowanie

OPL będzie dostarczał do OPL raport SLA do 25 dnia następnego miesiąca.

### 4. Zasady ogólne

- a. Suma bonifikat udzielonych z tytułu niedotrzymania wskaźników KPI dla danego łącza , nie może przekroczyć opłaty abonamentowej dla danego łącza, oraz
- b. Suma bonifikat udzielonych z tytułu niedotrzymania wskaźników KPI za dany okres nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych dla łączy aktywnych w danym okresie.
- c. Strony ustalają, iż poziomy referencyjne wskaźników mających swoje odpowiedniki dla Detalu OPL będą dostosowywane do poziomów referencyjnych funkcjonujących dla Detalu OPL.
- d. KPI będą mierzone dla uzgodnionych procesów.