

## **Załącznik Nr 3 do Części III A Kary i Bonifikaty**

### **1. Odpowiedzialność Stron**

#### **1.1. Zasady ogólne**

1. Strona jest zobowiązana do naprawienia szkody, którą poniosła druga Strona, wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o Dostępie w zakresie obowiązków określonych w Części III A do Umowy o Dostępie, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. Szkada obejmuje zarówno straty rzeczywiste, które poniosła dana Strona, jak i utracone przez nią korzyści.
2. Za działanie lub zaniechania podwykonawców oraz wszelkich osób upoważnionych przez OK lub OPL, OK lub OPL odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.
3. W przypadku, gdy OK zamierza dochodzić odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w sytuacji nie opisanej w pkt 2 OK złoży wniosek o odszkodowanie do OPL z podaniem uzasadnienia. Jeśli w terminie 1 (jednego) miesiąca, poczynwszy od złożenia wyżej wspomnianego wniosku, Strony nie osiągną porozumienia co do rozliczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie Części IIIA Umowy, OK będzie mógł dochodzić odszkodowania (za szkodę rzeczywistą i utracone korzyści) przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby OPL, na zasadach ogólnych określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny ( t.j. z dnia 16 maja 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145) z późn. zm.), zwanej dalej „kc”.
4. W przypadku podniesienia przez osoby trzecie przeciwko OPL roszczeń związanych z wykonaniem przez OPL Umowy w zakresie Części III A Umowy, OK powinien, jeżeli jest to uzasadnione stanem faktycznym i prawnym podjąć wszelkie niezbędne czynności prawne i faktyczne w celu zwolnienia OPL od odpowiedzialności w stosunku do osób trzecich oraz zwrócić OPL wszelkie koszty i straty poniesione w związku z roszczeniami osób trzecich, o których mowa powyżej, pod warunkiem spełnienia następujących przesłanek:
  - a) OPL niezwłocznie powiadomi OK o roszczeniach osoby trzeciej i umożliwi OK obronę przed tymi roszczeniami,

- b) OK nie skorzysta z uprawnień przysługujących mu na podstawie ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego ( t.j. z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1460) z późn. zm.), zwanej dalej „Kpc”, do przystąpienia do toczącego się postępowania w charakterze interwenienta ubocznego albo pomimo przystąpienia nie może podnieść wobec OPL zarzutów, o których mowa w art. 82 Kpc albo wyrazi zgodę na zawarcie pomiędzy OPL a osobą trzecią ugody z tytułu roszczeń przysługujących tej osobie wobec OPL,
- c) roszczenia osoby trzeciej nie będą wynikały z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o Dostępie w zakresie Części III A przez OPL oraz nie będą skutkiem czynu niedozwolonego OPL.

## 1.2. Kluczowe Wskaźniki Efektywności (Key Performane Indicator - KPI)

LP	KPI	Definicja	Sposób rozliczenia	Wartość stosowana dla oceny operacyjnej oraz ustalenia dodatkowych rekompensat	Rekompensata
1*	% nieskutecznie zrealizowanych zamówień usług internetowych * wskaźnik liczony wyłącznie dla	Wyrażona w procentach liczba niezrealizowanych zamówień na instalację Usługi BSA w obszarze Regulowanym, ze względu na brak możliwości technicznych (nie dotyczy braku LPŚ) z przyczyn leżących po stronie OPL, w stosunku do liczby zrealizowanych i niezrealizowanych Zamówień na instalację Usługi BSA w obszarze Regulowanym.	miesiąc	5%	>5% - Kara 90 zł za każde zlecenie powyżej limitu

	zamówień z Obszaru Regulowanego				
2	% dostępności systemów sprzedażowo - obsługowych	Dostępność systemów sprzedażowo - obsługowych dla procesów zaimplementowanych oznacza możliwość realizacji przez Operatora czynności niezbędnych do realizacji procesów dostarczania i obsługi posprzedażowej z wykorzystaniem kanału ISI i aplikacji TU (Clinet KSP).	roczny	96%	Operacyjny
3	% instalacji usług internetowych wykonanych podczas jednej wizyty	Wyrażona w procentach liczba zrealizowanych zamówień w stosunku do wszystkich Zamówień zrealizowanych i niezrealizowanych (RTN) z uwzględnieniem odliczeń.	miesiąc	90%	Operacyjny:

4	Terminowość naprawy uszkodzeń usług BSA	Wyrażona w procentach liczba uszkodzeń (Awarii) Usług BSA terminowo naprawionych w danym okresie raportowym w stosunku do ogólnej liczby uszkodzeń (Awarii) Usług BSA naprawionych w danym okresie raportowym.  CUA - Czas usuwania Awarii wynosi 24 h.	miesiąc	≥ 85%	za każdy przypadek poniżej wartości referencyjnej kara w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każde rozpoczęte 24h powyżej uzgodnionego czasu uszkodzenia..  Kara nie łączy się z karą za awarie masowe. Kara ograniczona do opłaty abonamentowej.
5	Terminowość naprawy uszkodzeń priorytetowych	Wyrażona w procentach liczba uszkodzeń (Awarii) priorytetowych Usług BSA terminowo naprawionych w danym okresie raportowym w stosunku do ogólnej liczby uszkodzeń (Awarii) priorytetowych Usług BSA naprawionych w danym okresie raportowym.	miesiąc	≥ 85%	=<85% kara w wysokości 50% wartości faktury miesięcznej za usługi abonamentowe zgłoszone w danym miesiącu jako priorytetowe, dla których nie dotrzymano KPI
6	Terminowość naprawy awarii masowych usług internetowych (PDU)	Wyrażona w procentach liczba awarii masowych usług internetowych (PDU) terminowo naprawionych w danym okresie raportowym w stosunku do ogólnej liczby awarii masowych usług internetowych (PDU) naprawionych w danym okresie raportowym.	kwartał	≥ 98%	=<98% kara 2% opłaty abonamentowej łączy z danego PDU dotkniętych awarią, za każdą godzinę przekroczenia czasu usuwania awarii, przy braku rozliczania innych SLA za niedostępność usługi;

7	Liczba uszkodzeń na 100 usług	Średnia liczba uszkodzeń (Awarii) usług BSA powstałych z WINY OPL w danym okresie raportowym podzielona przez średnią liczbę Usług BSA w danym okresie raportowym.	miesiąc	95%	operacyjny
8	Terminowość naprawy wszystkich uszkodzeń usług BSA (do 3DR)	Wyrażona w procentach liczba uszkodzeń (Awarii) Usług BSA naprawionych do 3DR w danym okresie raportowym w stosunku do ogólnej liczby uszkodzeń (Awarii) Usług BSA naprawionych w danym okresie raportowym.	miesiąc	95% w 3 DR	operacyjny

9	Terminowość naprawy wszystkich uszkodzeń usług BSA (do 14DK)	Wyrażona w procentach liczba awarii usług BSA naprawionych do 14DK w danym okresie raportowym w stosunku do ogólnej liczby awarii Usług BSA naprawionych w danym okresie raportowym.		100% w 14 dni - z wyłączeniem pojedynczych przypadków uszkodzeń trudno usuwalnych	operacyjny
10	% uszkodzeń usług BSA otwartych ponownie	Procentowy wskaźnik awarii usług BSA po których zakończeniu OK w ciągu 14 dni zgłasza ponowną awarię w danym okresie raportowym na sieci OPL	miesiąc	< 4,5%	operacyjny
11	Skuteczność zgłaszania prac planowych	Wyrażona w procentach liczba usług BSA objętych pracami planowymi zgłoszonymi do OK do liczby wszystkich usług BSA OK objętych przeprowadzonymi pracami planowymi na infrastrukturze OPL.	miesiąc	100%	operacyjny

12	% braku skuteczności realizacji zamówienia usług BSA w terminie umówienia z przyczyn niezależnych od OPL	Wyrażona w procentach liczba zrealizowanych nieskutecznie zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego ze względu na zmianę terminu lub rezygnację klienta w stosunku do liczby zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego na usługę BSA w danym okresie raportowym	miesiąc	poziom referencyjny na poziomie Detalu OPL	operacyjny
13	% braku skuteczności realizacji zamówienia usług BSA w terminie umówienia z przyczyn technicznych po stronie OK	Wyrażona w procentach liczba zrealizowanych nieskutecznie zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego ze względu na brak możliwości technicznych aktywacji usługi po stronie OK w stosunku do liczby zleconych instalacji/asyst Partnera Technicznego na usługę BSA w danym okresie raportowym	miesiąc	<4%	Kara wnoszona przez OK w wysokości opłaty instalacyjnej za każdy przypadek powyżej wartości referencyjnej.

14	Zgłoszenie niezasadnej Awarii przez OK	Opłata za obsługę przez OPL niezasadnego Zgłoszenia Awarii (nieprawidłowości działania Usługi). Dotyczy w szczególności przypadków, kiedy OPL stwierdzi brak uszkodzenia na zasobach OPL lub OK nie anuluje / zbyt późno anuluje zlecenie Awarii.	miesiąc	nd	125 PLN za każdy przypadek
15	RDU	<p>Parametr RDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:</p> $RDU [\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \Sigma \text{czas Awarii} - \Sigma \text{czas Awarii Masowych}}{\text{całkowity czas}} \times 100 [\%]$ <p>W przypadku gdy OK korzysta z danej Usługi przez okres krótszy niż rok kalendarzowy, dostępność usługi powinna być wyliczona proporcjonalnie do danego okresu.</p> <p>Bonifikaty przysługują OK za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa będąca przedmiotem Zamówienia na Usługę była niedostępna po przekroczeniu parametru RDU. Bonifikaty nie przysługują OK, jeżeli podstawą do ich przyznania są zdarzenia, za które odpowiedzialność ponosi OK.</p>	Rok	RDU – 99%	Wypłata w ramach Bonifikat wypłacanych zgodnie z zasadami z pkt 1.3

### 1.3. Bonifikaty z tytułu niedostępności Usługi BSA

- a) Bonifikaty przysługują OK 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/Kary uwzględnia się odejmując wysokość bonifikaty/Kary od sumy opłat za miesiąc następujący po miesiącu, w którym nastąpiło zdarzenie związane z bonifikatą/karą. OPL, bez potrzeby zgłaszania stosownego żądania przez OK, uwzględnia bonifikatę/karę przy wystawianiu faktury w najbliższym terminie płatności.

#### **1.4. Raportowanie**

OPL będzie dostarczał do OK raport SLA do 25 dnia następnego miesiąca. Wykonany zgodnie z obowiązującą metryką stanowiącą załącznik.

#### **1.5. Zasady ogólne**

- a) Strony ustalają, iż poziomy referencyjne wskaźników mających swoje odpowiedniki dla Detalu OPL będą dostosowywane do poziomów referencyjnych funkcjonujących dla Detalu OPL.
- b) KPI będą mierzone dla uzgodnionych procesów.