

## Rozdział 1 - KPI i Bonifikaty

1. S-I zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem poniżej wskazanych wskaźników KPI.
2. Usługi będą świadczone w następujący sposób:
  - a) dostarczanie Usług oraz Asysty kompleksowej będzie świadczone od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w soboty od 8:00 do 16:00 (bez niedziel i świąt),
  - b) usuwanie Awarii i Asysta będą świadczone od poniedziałku do piątku od 8:00 do 20:00 oraz w soboty od 8:00 do 16:00 (bez niedziel i świąt), z wyłączeniem SLA i Usług Specjalizowanych, które będą realizowane w godzinach pracy dostępności partnerów technicznych od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w soboty i święta od 8:00 do 16:00.

**Tab 1 – Wskaźniki dla Usługi BSA, LLU i Usługi Specjalizowanej**

1	Terminowość Instalacji Usługi : • BSA • LLU LPŚ • Specjalizowanej	90%	90% w terminie umówienia zgodnie z wyznaczonym slotem w CTU, lub w terminie 7 DR dla zamówień nieumówionych (przy braku wyznaczonego przez PT slotu w CTU), z uwzględnieniem parkowania Zamówień.
2	Terminowość instalacji usługi LLU – backhaul (dosył)*	100%	100% w terminie uzgodnionym z PT
3	Terminowość usuwania Awarii BSA/LLU LPŚ **	85%	85% - 36h
4	Terminowość usuwania Awarii Usług Specjalizowanych /LLU backhaul (dosył)**	85%	85% - 24h
5	Terminowość usuwania Awarii SLA **/**	85%	85% - 8h

\* Wyłączenia: Siła Wyższa, brak dostępu do lokalu, przyczyny po stronie osób trzecich.

\*\* Wyłączenia: Siła Wyższa, uszkodzenia trudnousewualne, brak dostępu do lokalu, przyczyny po stronie osób trzecich.

\*\*\*Poziom SLA 8 godzin dotyczy 5% bazy usług PT. Usługa będzie świadczona godzinach dostępności służb technicznych S-I – od poniedziałku do piątku od godziny 8:00 do 20:00 oraz soboty, niedziele i święta od godziny 8:00 do 16:00.

## Rozdział 2 - Bonifikaty

1. Zasady wypłacania bonifikat:
  - a) suma bonifikat udzielonych z tytułu niedostępności oraz niedotrzymania wskaźników KPI opisanych w tabeli nr 1 poz. 3-5 (KPI Awarii) powyżej, dla danego łącza, nie może przekroczyć opłaty abonamentowej dla danego łącza,

- b) suma bonifikat udzielonych z tytułu niedotrzymania wskaźników opisanych w tabeli nr 1 poz. 1-2 (KPI dostarczenie) powyżej, dla danego Łącza, nie może przekroczyć opłaty instalacyjnej dla zamawianej usługi na Łączu,
- c) bonifikaty uwzględnia się odejmując wysokość bonifikaty od sumy opłat za miesiąc następujący po miesiącu, w którym nastąpiło zdarzenie związane z bonifikatą. S-I, bez potrzeby zgłaszania stosownego żądania przez OA, uwzględnia bonifikatę przy wystawianiu faktury w najbliższym terminie płatności.

2. Bonifikaty z tytułu niedostępności Usługi\*:

- a) wysokość bonifikaty, z tytułu niedostępności Usługi na sieci S-I do ONT ustala się na poziomie 1/30 opłaty abonamentowej za każde rozpoczęte 24 h niedostępności usługi po przekroczeniu 36 godzin przewidzianych na usunięcie Awarii.
- b) wysokość bonifikaty z tytułu niedostępności Usługi na sieci wewnętrznej Abonenta Operatora (za ONT) ustala się na poziomie 1/30 opłaty abonamentowej za każde rozpoczęte 24 h niedostępności usługi po przekroczeniu 36 godzin przewidzianych na usunięcie Awarii z wyłączeniem niedziel i świąt, jeżeli niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie S-I.

\*Wyłączenia: siła wyższa, uszkodzenia trudnousewualne, brak dostępu do lokalu, przyczyny po stronie osób trzecich.

3. Bonifikaty z tytułu niedotrzymania KPI:

- a) dla wskaźników KPI określonych w tabeli nr 1 poz. 1 i 2 powyżej, przysługują PT Bonifikaty za każdy przypadek poniżej wartości referencyjnej w wysokości 5% opłaty aktywacyjnej/installacyjnej za każdy dzień opóźnienia.
- b) dla wskaźników KPI określonych w tabeli nr 1 poz. 3-5 powyżej, przysługują PT bonifikaty za każdy przypadek poniżej wartości referencyjnej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każde rozpoczęte 24h powyżej uzgodnionego czasu usunięcia uszkodzenia.