

Załącznik nr 3 do Części III A Usługa BSA załącznika nr 1 do Decyzji

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 Decyzji w zakresie obowiązków określonych w Części III A załącznika nr 1 do Decyzji, 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 UPC lub OPL, UPC lub OPL odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.
3. W przypadku, gdy UPC zamierza dochodzić odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Decyzji w sytuacji nie opisanej w pkt 2 UPC złoży wniosek o odszkodowanie do OPL z podaniem uzasadnienia. Jeśli w terminie 1 (jednego) miesiąca, począwszy od złożenia wyżej wspomnianego wniosku, Strony nie osiągną porozumienia co do rozliczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Decyzji w zakresie Części III A załącznika nr 1 do Decyzji, UPC będzie mógł dochodzić odszkodowania (za szkodę rzeczywistą i utracone korzyści) przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby OPL, na zasadach ogólnych określonych w kc..
4. W przypadku podniesienia przez osoby trzecie przeciwko OPL roszczeń związanych z wykonaniem przez OPL Decyzji w zakresie Części III A załącznika nr 1 do Decyzji, UPC 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 UPC o roszczeniach osoby trzeciej i umożliwi UPC obronę przed tymi roszczeniami,
 - b) OK nie skorzysta z uprawnień przysługujących mu na podstawie 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 załącznika nr 1 do Decyzji w zakresie Części III A załącznika nr 1 do Decyzji przez OPL oraz nie będą skutkiem czynu niedozwolonego OPL.

1.2. Kluczowe Wskaźniki Efektywności (ang. 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 zamówień z Obszaru Regulowanego	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
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 O	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: $RDU [\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \Sigma \text{czas Awarii}}{\Sigma \text{czas Masowych}} \times 100 [\%]$</p> <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 UPC 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 UPC, uwzględnia bonifikatę/karę przy wystawianiu faktury w najbliższym terminie płatności.

1.4. Raportowanie

OPL będzie dostarczał do UPC raport SLA do 25 (dwudziestego piątego) 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.