DIGI ROMANIA S.A.

ANEXA 7 – NIVELURI DE SERVICIU ȘI KPI

la Oferta de Referință pentru servicii de acces local la puncte fixe

Versiune V1.8

1. Obiect

Prezenta anexă stabilește nivelurile serviciilor, regulile de măsurare și indicatorii de performanță aplicabili serviciilor furnizate în baza ORA. DIGI nu răspunde pentru nefuncționarea sau degradarea serviciilor determinată de rețeaua Beneficiarului ori de cauze imputabile Beneficiarului sau utilizatorului final al acestuia. Orice despăgubire datorată pentru cauze imputabile DIGI nu poate depăși valoarea lunară a serviciului furnizat pentru accesul afectat, în condițiile contractuale aplicabile.

2. Principii de măsurare

- momentele relevante sunt înregistrate în sistemele DIGI;
- Beneficiarul poate consulta marcajele temporale pentru propriile comenzi/tichete;
- timpul imputabil DIGI este separat de suspendările justificate;
- orice suspendare are motiv codificat și interval documentat;
- indicatorii sunt calculați după definiții stabile și verificabile.

3. SLA de furnizare

Proces	Termen maxim
Răspuns la cererea de acces	10 zile calendaristice
Soluție tehnică	6 zile lucrătoare
Procesare comandă	9 zile lucrătoare
Livrare LLA/VULA standard	15 zile lucrătoare
Livrare cu realizarea ultimului segment	20 zile lucrătoare
Refuz comandă	2 zile lucrătoare
Colocare – spațiu pregătit	5 zile lucrătoare
Colocare – spațiu nepregătit	30 zile lucrătoare

4. SLA de remediere

Eveniment	Termen maxim
Demararea remedierii în programul de lucru	In curs de determinare
Remedierea defecțiunii accesului	In curs de determinare
Remedierea facilităților asociate aflate în spațiile DIGI	In curs de determinare

5. Disponibilitate și parametri de performanță

Pentru serviciul VULA, nivelul minim de disponibilitate este de 97%, calculat lunar, în condițiile Anexei 2. Pentru celelalte componente, disponibilitatea se determină potrivit parametrilor tehnici și condițiilor aplicabile serviciului contractat.

6. Incident repetat

Un incident repetat este un incident care reapare asupra aceleiași resurse după închiderea incidentului anterior și este identificat ca atare pe baza evidențelor tehnice disponibile.

7. Incident post-activare

Dacă un defect imputabil DIGI apare imediat după activare și demonstrează că serviciul nu a fost furnizat corespunzător, incidentul este tratat ca incident post-activare, iar închiderea formală a comenzii nu afectează înregistrarea și remedierea acestuia.

8. Excluderi și suspendări

Următoarele evenimente se exclud din calculul disponibilității:

- forță majoră în condițiile contractuale;

- imposibilitatea accesului la locația utilizatorului;
- defect în domeniul de responsabilitate al Beneficiarului,;
- intervale de suspendare solicitate/acceptate de Beneficiar;
- mentenanță programată numai în condițiile de notificare prevăzute de ORA.
- orice altă situație aflată în responsabilitatea Beneficiarului și/sau a utilizatorului final al acestuia, inclusiv utilizarea frauduloasă sau ilegală, traficul de tip flood, favorizarea răspândirii de viruși, brețele de securitate cibernetică ori alte utilizări contrare legii.

9. Mentenanță programată

- notificare în avans;
- identificarea serviciilor/punctelor afectate;
- fereastra și impactul estimat;
- actualizări în cazul depășirii ferestrei;
- excluderea din disponibilitate numai a intervalului justificat.

10. KPI

KPI	Definiție
KPI-1 Timp mediu activare	media timpilor de furnizare
KPI-2 Activări în SLA	procent finalizat în termen
KPI-3 Rata de respingere	procent comenzi respinse
KPI-4 Respingeri eronate	procent contestații admise/respingeri nejustificate
KPI-5 Timp mediu remediere	media timpilor de restabilire imputabili DIGI
KPI-6 Remedieri în SLA	procent tichete închise în termen
KPI-7 Incidente repetate	ponderea incidentelor repetate
KPI-8 Disponibilitate	disponibilitate pe componentă
KPI-9 Comenzi restante	comenzi depășite/nefinalizate
KPI-10 Programări ratate	intervenții nerealizate din cauze DIGI
KPI-11 Port/kit	timp furnizare/remediere
KPI-12 Backhaul	timp furnizare/modificare/remediere

12. Raportare

- raport individual către Beneficiar pentru propriile servicii;
- raportare/publicare agregată conform obligațiilor ANCOM;
- format electronic exportabil;
- istoric suficient pentru verificare/reconciliere;
- procedură de contestare a calculului SLA.