

3.1.1. ZMIANA USŁUGI ZE ZMIANĄ LUB BEZ ZMIANY OPERATORA (WLR, BSA, LLU z/bez NP) oraz realizacja uprawnienia NP na stacji WLR	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Biorcy informacji o odrzuceniu NWF.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o komunikatu o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN.
3 DR	Odpowiedź Operatora Dawcy/ Dawców na komunikat o potwierdzenie daty. Czas od daty otrzymania przez Dawcę/ Dawców komunikatu o potwierdzenie daty realizacji zamówienia do czasu przesłania do OPL potwierdzonej daty realizacji zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL. Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu. Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji
3 DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL. Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .

2 DR	Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza. Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.
2 DR	Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza. Jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.
2-4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.

3.1.2. OBSŁUGA MODELU RESELLERSKIEGO (WLR, BSA, LLU z/bez NP)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Dawcy (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Dawcy (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) komunikatu o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN.
3 DR	Odpowiedź Operatora Dawcy na komunikat o potwierdzenie daty. Czas od daty otrzymania przez Dawcę komunikatu o potwierdzenie daty realizacji zamówienia do czasu przesłania do OPL potwierdzonej daty realizacji zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o planowanej dacie realizacji zamówienia Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL . Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
4 DR	Wysłanie przez OPL do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.

5 DR	<p>Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu. Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji.</p>
3 DR	<p>Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL. Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .</p>
2-4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.</p>
Realizacja w dacie wymaganej	<p>Realizacja zamówień. Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną lub zmodyfikowaną przez operatora Dawcę, która powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla BSA VDSL, maksimum 120 DK i musi przypadać na dzień roboczy.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>

3.1.3. ZMIANA OPERATORA USŁUGI REGULOWANEJ (WLR, BSA, LLU z/bez NP)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o komunikatu o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN.
3 DR	Odpowiedź Operatora Dawcy/ Dawców na komunikat o potwierdzenie daty. Czas od daty otrzymania przez Dawcę/ Dawców komunikatu o potwierdzenie daty realizacji zamówienia do czasu przesłania do OPL potwierdzonej daty realizacji zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o planowanej dacie realizacji zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL. Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.

5 DR	<p>Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu. Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji.</p>
3 DR	<p>Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL. Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .</p>
2 DR	<p>Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza. Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.</p>
2 DR	<p>Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza. Jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.</p>
2-4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.</p>
Realizacja w dacie wymaganej	<p>Realizacja zamówień. Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną lub zmodyfikowaną przez operatora Dawcę, która powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla BSA VDSL, maksimum 120 DK i musi przypadać na dzień roboczy.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>

3.1.4. ZMIANA POZIOMU DOSTĘPU / KLASY RUCHU USŁUGI BSA	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
6 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL . Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji
3 DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .
2 DR	Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza - Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.
2 DR	Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza - jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.

4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.</p> <p>Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia.</p> <p>Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>

3.1.5. ZMIANA RODZAJU DOSTĘPU USŁUGI LLU (z lub bez NP)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o komunikatu o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia/ opcjonalnie sprawdzenie RN
3 DR	Odpowiedź Operatora Dawcy/ Dawców na komunikat o potwierdzenie daty. Czas od daty otrzymania przez Dawcę/ Dawców komunikatu o potwierdzenie daty realizacji zamówienia do czasu przesłania do OPL potwierdzonej daty realizacji zamówienia.
6 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia
6 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego o planowanej dacie realizacji zamówienia Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na <u>zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.</u>
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL . Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.

5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji
3 DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .
2 DR	Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza - Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.
2 DR	Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza - jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.
2-4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.
Realizacja w dacie wymaganej	Realizacja zamówień. Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną lub zmodyfikowaną przez operatora Dawcę, która powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR, maksimum 120 DK i musi przypadać na dzień roboczy.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

3.2.1. ZAMÓWIENIE USŁUGI REGULOWANEJ NA ŁĄCZU ABONENCKIM AKTYWNYM	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o planowanej dacie realizacji zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL. Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania do OPL przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu. Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji.
3 DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL. Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty.

2 DR	<p>Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza.</p> <p>Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.</p>
2 DR	<p>Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza.</p> <p>Jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.</p>
2-4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na usługę regulowaną.</p> <p>Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na usługę regulowaną.</p>
Realizacja w dacie wymaganej	<p>Realizacja zamówień.</p> <p>Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną lub zmodyfikowaną przez operatora Dawcę, która powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla BSA VDSL, maksimum 120 DK i musi przypadać na dzień roboczy.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia.</p> <p>Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>

3.2.2. ZAMÓWIENIE USŁUGI REGULOWANEJ NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o planowanej dacie realizacji zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL. Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania do OPL przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu. Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji.
3 DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL. Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .

2 DR	<p>Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza.</p> <p>Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.</p>
2 DR	<p>Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza.</p> <p>Jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.</p>
2-4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na usługę regulowaną na łączu nieaktywnym.</p> <p>Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na usługę regulowaną na łączu nieaktywnym.</p>
Realizacja w dacie wymaganej	<p>Realizacja zamówień.</p> <p>Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną lub zmodyfikowaną przez operatora Dawcę, która powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla BSA VDSL, maksimum 120 DK i musi przypadać na dzień roboczy.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia.</p> <p>Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>

3.3.1. ZMIANA MIEJSCA LOKALIZACJI USŁUGI REGULOWANEJ	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia
6 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o planowanej dacie realizacji zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania do Operatora Biorcy, komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia na zmianę usługi regulowanej ze zmianą lub bez zmiany Operatora. Komunikat jest wysyłany tylko dla zamówień z datą wymaganą z przedziału 10 DK -21 DK
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL. Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania do OPL przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu. Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji
3 DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL. Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .

2 DR	<p>Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza. Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.</p>
2 DR	<p>Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza. Jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.</p>
2-4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia zmiany miejsca lokalizacji usługi regulowanej. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia zmiany miejsca lokalizacji usługi regulowanej.</p>
Realizacja w dacie wymaganej	<p>Realizacja zamówień. Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną lub zmodyfikowaną przez operatora Dawcę, która powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DK, maksimum 21 DK i musi przypadać na dzień roboczy.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>

3.3.2. MODYFIKACJE OPCJI / TECHNOLOGII USŁUGI BSA	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia
5 DR	Wysłanie przez Biorcę do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL . Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora Biorcy do daty wysłania przez Operatora Biorcę komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji
3DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .
2 DR	Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza - Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.
2 DR	Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza - jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.

4 DR przed datą wymaganą	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.</p> <p>Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia.</p> <p>Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.</p>
2 DR	<p>Komunikat zawierający jednostronnie podpisany protokół odbioru przyłącza - Jest to czas od daty dokonania jednostronnego odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do Operatora Biorcy jednostronnie podpisanego protokołu.</p>
2 DR	<p>Komunikat z wniesieniem zastrzeżeń/potwierdzenia do jednostronnie podpisanego protokołu odbioru przyłącza - jest to czas od daty otrzymania przez Operatora Biorcę jednostronnie podpisanego protokołu odbioru wybudowanego przyłącza do daty przesłania do OPL zastrzeżeń/potwierdzenia.</p>

3.3.3. MODYFIKACJA WLR. DODANIE/USUNIĘCIE MSN/DDI	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy do daty wymaganej realizacji zamówienia na dodanie/usunięcie MSN/DDI.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

3.3.4. Modyfikacja KK/Kabla Łącznikowego	
KPI	Definicja KPI
6h	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o przyjęciu lub odrzuceniu zamówienia z podaniem przyczyny</p> <p>Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia</p>
1 DR	<p>Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia.</p> <p>Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o wyniku realizacji zamówienia.</p>

3.3.5. Zmiana parametrów VC	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

3.4 REZYGNACJE Z USŁUG REGULOWANYCH	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Biorcy informacji o odrzuceniu NWF.
7 DR	Realizacja rezygnacji w trybie natychmiastowym oraz odstąpienie od zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu realizacji zamówienia.
7 DR	Zwrot zakończenia abonenckiego. Miernik obejmuje czas od daty realizacji zamówienia do daty zwrotu zakończenia abonenckiego.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego do daty wymaganej realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

3.5. ODPYTANIE PRZEZ OPERATORA O AKTYWNE USŁUGI ŚWIADCZONE NA ŁĄCZU ABONENCKIM	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
2 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o aktywnych usługach na łączu abonenckim. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Biorcy komunikatu z informacją o aktywnych usługach na danym łączu abonenckim.

3.6. ZAMÓWIENIE NA WYWIAD TECHNICZNY FAKULTATYWNY (WTF)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o statusie weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do daty przesłania do Biorcy informacji o statusie weryfikacji.
2 DR	Wysłanie przez Operatora poprawionego zamówienia WTF. Czas od daty przekazania przez OPL komunikatu o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia do daty wpływu do OPL poprawionego zamówienia na WTF.
5 DR	Terminowość wysłania komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku przeprowadzonego zamówienia na wywiad techniczny fakultatywny (WTF). Czas od daty wpływu do OPL zamówienia WTF do daty przesłania do Operatora wyniku WTF.

3.7. OBSŁUGA USZKODZEŃ BSA Z PRZYWRACANIEM OPCJI TECHNOLOGII	
KPI	Definicja KPI
5 DR	<p>Zgłoszenie przez Biorcę uszkodzenia dotyczącego braku działania lub niestabilnego działania usługi po zrealizowanej modyfikacji opcji/technologii.</p> <p>Miernik obejmuje czas od realizacji zamówienia modyfikacji opcji/technologii do czasu zgłoszenia uszkodzenia</p>
6 H	<p>Wysłanie komunikatu do Biorcy z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia z podaniem statusu i daty</p> <p>Miernik obejmuje czas od zgłoszenia uszkodzenia do czasu wysłania komunikatu do Biorcy</p>
24 H	<p>Wysłanie komunikatu do Biorcy o usunięciu uszkodzenia wraz z informacją o przywróceniu opcji lub komunikat z informacją o terminie przywrócenia technologii</p> <p>Miernik obejmuje czas od zgłoszenia uszkodzenia do czasu wysłania komunikatu do Biorcy</p>
7 DR	<p>Realizacja przywrócenia technologii</p> <p>Miernik obejmuje czas od daty zgłoszenia uszkodzenia do daty realizacji wskazanej w komunikacie przywrócenia technologii</p>
24 H	<p>Wysłanie komunikatu przez Biorcę z potwierdzeniem usunięcia uszkodzenia.</p> <p>Miernik obejmuje czas od komunikatu z informacją o usunięciu uszkodzenia oraz przywróceniu opcji lub komunikatu z potwierdzeniem przywrócenia technologii.</p>

3.8 OBSŁUGA REKLAMACJI MWM	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zgłoszenia / komunikatu do OPL.
3 DR	Zgłoszenie reklamacji przez Biorcę Miernik obejmuje czas od daty otrzymania przez Biorcę komunikatu od OPL z informacją o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia MWM do czasu zgłoszenia reklamacji dot. negatywnej weryfikacji formalnej.
7 DK lub 12 DK	Wysłanie odpowiedzi przez OPL do Biorcy Miernik obejmuje czas od daty zgłoszenia reklamacji do daty wysłania komunikatu z odpowiedzią na reklamację

3.9. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ USŁUGI	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
5 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy i Dawcy/ Dawców anulowaniu zamówienia na aktywację/ migrację, modyfikację/ deaktywację usługi.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia/anulowania realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu/anulowaniu realizacji zamówienia.

3.10. ZMIANA RODZAJU DOSTĘPU USŁUGI LLU Z ŁĄCZA ABONENCKIEGO NA LPPA ORAZ Z LPPA NA ŁĄCZE ABONENCKIE	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wysłania komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców o negatywnej weryfikacji technicznej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Biorcy, Dawcy/ Dawców opcjonalnie do Operatora Macierzystego komunikatu
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia na zmianę operatora usługi regulowanej. Czas od wysłania komunikatu do Operatora Biorcy, Dawcy opcjonalnie do Operat
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.1.1. USZKODZENIA USŁUG REGULOWANYCH	
KPI	Definicja KPI
6 H	Wysłanie komunikatu do Biorcy z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia z podaniem statusu i daty Miernik obejmuje czas od daty zgłoszenia uszkodzenia do daty wysłania komunikatu do Biorcy
24 H	Wysłanie komunikatu do Biorcy o usunięciu uszkodzenia BSA/LLU wraz z kodem wyjścia. Miernik obejmuje czas od daty zgłoszenia uszkodzenia BSA do daty wysłania komunikatu do Biorcy
24 H	Wysłanie komunikatu przez Biorcę z potwierdzeniem usunięcia uszkodzenia Miernik obejmuje czas od daty przekazania przez OPL komunikatu z informacją o usunięciu uszkodzenia do czasu przesłania przez Biorcę potwierdzenia usunięcia uszkodzenia.

4.1.2. INTERWENCJE TECHNICZNE BSA / LLU	
KPI	Definicja KPI
2 DR	Wysłanie odpowiedzi na Interwencję Miernik obejmuje czas od zgłoszenia interwencji technicznej do czasu wysłania komunikatu z odpowiedzią

4.1.3. ASYSTA – UMAWIANIE SŁUŻB TECHNICZNYCH LLU/BSA/WLR	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zgłoszenia / komunikatu do OPL.
6 H	Wysłanie komunikatu do Biorcy z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia Miernik obejmuje czas od zgłoszenia Asysty do czasu wysłania komunikatu do Biorcy
2 DR	Wysłanie komunikatu do Biorcy z informacją o zakończeniu Asysty Miernik obejmuje czas od realizacji asysty do czasu wysłania komunikatu do Biorcy z informacją o zakończeniu realizacji

4.2. ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1DR	Wysłanie komunikatu do Biorcy o negatywnej weryfikacji formalnej zapytania Miernik obejmuje czas od daty wpływu zapytania do czasu przesłania do Operatora informacji o NWF
1DR	Wysłanie komunikatu do Biorcy z odpowiedzią na zapytanie Miernik obejmuje czas od daty przysłania zapytania do daty wysłania komunikatu do Biorcy z parametrami niezbędnymi do dokonania procesu rejestracji przez Abonenta.

4.3. ZMIANA NUMERU WLR	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora informacji o odrzuceniu zamówienia (NWF).
Najpóźniej w 5 DR od wpływu zamówienia do OPL	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora pozytywnym wynikiem weryfikacji technicznej i planowanej dacie realizacji zamówienia zmiany numeru. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o pozytywnym wyniku weryfikacji technicznej (WT) i planowanej dacie realizacji zamówienia zmiany numeru.
Realizacja w dacie wymaganej 7 DR	Realizacja zamówienia. Wymaganą datę usługi określa się na podstawie daty wpływu do OPL zamówienia zmiany numeru. Wynosi ona 7 DR licząc od daty wpływu zamówienia przy założeniu że dzień wpływu to T0. Data wymagana nie może przypadać na dzień świąteczny ani wolny od pracy.

4.4. ZMIANA PRESELEKCJI	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do daty przesłania do Operatora informacji o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia zmiany preselekcji.
Najpóźniej w 5 DR od wpływu zamówienia do OPL	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o planowanej dacie realizacji zamówienia zmiany preselekcji. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia zmiany preselekcji.
Realizacja w dacie wymaganej 7 DR	Realizacja zamówienia. Wymaganą datę usługi określa się na podstawie daty wpływu do OPL zamówienia zmiany preselekcji. Wynosi ona 7 DR licząc od daty wpływu zamówienia przy założeniu, że dzień wpływu to T0. Data wymagana nie może przypadać na dzień świąteczny ani wolny od pracy.

4.5. ZAWIESZENIE CZASOWE WLR	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
Najpóźniej w 5 DR od wpływu zamówienia do OPL	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o planowanej dacie realizacji czasowego zawieszenia stacji. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o planowanej dacie realizacji zamówienia czasowego zawieszenia stacji.
Realizacja w dacie wymaganej wskazanej przez Operatora	Realizacja zamówienia. Wymaganą datę usługi określa się na podstawie daty początku zawieszenia wskazanej przez Operatora w zamówieniu. Przy czym wskazany termin aktywacji czasowego zawieszenia nie może przypadać wcześniej niż na 7 dni roboczych licząc od daty wpływu zamówienia modyfikacji do OPL, gdzie dzień wpływu jest liczony jako T0.

4.6 MODYFIKACJE VAS	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
3 h	Aktywacja blokady poziomu W02 (VAS typu 11). Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu aktywacji blokady poziomu W02.
do 3 DR	Realizacja zamówień modyfikacji usług dodatkowych (VAS typu 13). Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu realizacji zamówienia modyfikacji VAS.
do 3 DR	Realizacja deaktywacji zamówień modyfikacji VAS. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu deaktywacji usług dodatkowych VAS.

4.7. OBSŁUGA REKLAMACJI USŁUG REGULOWANYCH POPRZEZ ISI	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zgłoszenia / komunikatu do OPL.
5DR	Przekazanie wyjaśnień przez Operatora Miernik obejmuje czas od daty przekazania zapytania do daty wysłania komunikatu z odpowiedzią przez Operatora
7 DK lub 12 DK	Wysłanie odpowiedzi przez OPL do Biorcy Miernik obejmuje czas od daty zgłoszenia reklamacji do daty wysłania komunikatu z odpowiedzią na reklamację

4.9 CESJA/ ZMIANA EWIDENCYJNA/ ZMIANA ABONENTA USŁUGI REGULOWANEJ	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu komunikatu o zrealizowanej cesji do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Biorcy informacji o odrzuceniu NWF.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Biorcy, o pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia (opcjonalnie, gdy cesją objęta jest tylko usługa hurtowa - WLR, ,NBSA lub LLU współdzielone) Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Biorcy informacji o odrzuceniu NWF.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora Dawcy o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia. Czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora Dawcy o komunikatu o potwierdzeniu daty realizacji zamówienia.
1 DR	Odpowiedź Operatora Dawcy na komunikat o potwierdzenie daty. Czas od daty otrzymania przez Dawcę komunikatu o potwierdzenie daty realizacji zamówienia do czasu przesłania do OPL potwierdzonej daty realizacji zamówienia.
Realizacja w dacie wymaganej	Realizacja zamówień. Jako wymaganą datę usługi należy przyjąć datę wskazaną przez operatora Biorcę i potwierdzoną przez operatora Dawcę, która musi przypadać na dzień roboczy.
1 DR	Wysłanie komunikatu potwierdzającego realizację zamówienia. Czas od daty realizacji zamówienia do czasu przesłania przez OPL informacji o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia.

4.10 KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia. Miernik obejmuje czas liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.11 MODYFIKACJA (DODAWANIE, USUWANIE ELEMENTÓW SKŁADOWYCH) USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia. Miernik obejmuje czas liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.12 LIKWIDACJA USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia. Miernik obejmuje czas liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.13 KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX wielodostęp DDI)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia. Miernik obejmuje czas liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.14 MODYFIKACJA (DODAWANIE, USUWANIE ELEMENTÓW SKŁADOWYCH) USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia. Miernik obejmuje czas liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.15 DODAWANIE/USUWANIE KANAŁÓW B NA USŁUDZE WLR ISDN PRA	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia na dodanie kanału B. Miernik obejmuje czas liczonych od daty wpływu zamówienia tylko dla dodania kanału B
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.16 DODANIE, MODYFIKACJA, REZYGNACJA Z USŁUGI SLA NA USŁUDZE WLR	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji technicznej zamówienia. Miernik obejmuje czas liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
4 DR przed datą wymaganą	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia Czas od wysłania komunikatu do Operatora do daty wymaganej realizacji zamówienia.
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.17 ZASADY ZGŁASZANIA ZAMÓWIEŃ NA WYKONANIE/MODYFIKACJĘ/SPRAWDZENIE INSTALACJI	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.
4 DR	Wysłanie przez OPL do operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji. Czas od daty wpływu komunikatu do OPL zamówienia kosztorysu Przez Biorcę do czasu wysłania do Operatora Biorcy komunikatu zawierającego kosztorys planowanej po stronie OPL inwestycji.
5 DR	Wysłanie przez Operatora do OPL komunikatu zawierającego akceptację RA /opcjonalnie prośbę o kosztorys inwestycji planowanej po stronie OPL . Czas od daty wpływu komunikatu NWT z RA do Operatora do daty wysłania do OPL przez Operatora komunikatu zawierającego akceptację/brak akceptacji/żądanie kosztorysu.
5 DR	Wysłanie komunikatu do OPL z akceptacją kosztorysu Jest to czas od daty wpływu komunikatu zawierającego kosztorys do Biorcy do czasu wysłania do OPL, przez komunikatu zawierającego akceptację kosztorysu planowanej inwestycji
3DR	Komunikat potwierdzający planowaną datę realizacji po zakończeniu inwestycji po stronie OPL Jest to czas od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji po stronie OPL do czasu przesłania przez Biorcę do OPL potwierdzenia zaproponowanej daty .
1 DR	Wysłanie potwierdzenia realizacji zamówienia. Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o potwierdzeniu realizacji zamówienia.

4.18 KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
1 DR	<p>Wysłanie komunikatu przez OPL do Operatora o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia.</p> <p>Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o wyniku weryfikacji formalnej zamówienia na czasowe zawieszenie stacji.</p>
1 DR	<p>Wysłanie wyniku realizacji zamówienia.</p> <p>Czas od daty wymaganej realizacji zamówienia do czasu przesłania do Biorcy komunikatu o wyniku realizacji zamówienia.</p>

4.20. OBSŁUGA NA PLATFORMIE ZAMÓWIEŃ AKTYWACJI/ DEZAKTYWACJI BLOKAD NA NUMERY PRS ORAZ PROGÓW KWOTOWYCH.

KPI	Definicja KPI
T-0	Data i godzina wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
Do 5 min	Realizacja zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu wykonania zamówienia.

4.22. ZAMÓWIENIE NA TELEDIAGNOSTYKĘ	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień i godzina wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
on-line nie dłużej niż 2 minuty	Wysłanie komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o realizacji zamówienia.

4.23. ZAMÓWIENIE NA RESTART PORTU	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień i godzina wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
on-line nie dłużej niż 2 minuty	Wysłanie komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o realizacji zamówienia.

4.24. ZAMÓWIENIE WSTĘPNEJ WERYFIKACJI TECHNICZNEJ	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień i godzina wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
on-line nie dłużej niż 2 minuty	Wysłanie komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o realizacji zamówienia.

4.25. Udostępnianie informacji o usługach świadczonych PT	
KPI	Definicja KPI
T-0	Dzień i godzina wpływu zamówienia / komunikatu do OPL.
on-line nie dłużej niż 2 minuty	Wysłanie komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia. Miernik obejmuje czas od daty wpływu zamówienia do OPL do czasu przesłania do Operatora komunikatu o realizacji zamówienia.