

Wzór Raportu Miesięcznego

RAPORT MIESIĘCZNY Z REALIZACJI UMOWY

Nr raportu: mm/rr	Nazwa usługi:	Okres raportowy: dd.mm. – dd.mm.rr
Data sporządzenia: dd.mm.rrrr		Umowa Nr:/2025

POZIOM DOSTĘPNOŚCI USŁUGI (PDU):

PDU zgodnie z umową	T _D	Σ T _N zgodnie z umową	Σ T _N rzeczywiste	Wykonana wartość PDU	Odchylenie	Uwagi
.....%						

POZIOM DOTRZYMANIA TERMINÓW ROZWIĄZAŃ (WTR):

Priorytet	WTR zgodnie z umową	P _x zgodnie z umową	Wykonana wartość WTR	Wykonana wartość P _x	Liczba zgłoszeń zrealizow	Liczba zgłoszeń z	Liczba wszystkich	Odchylenie
%							
Incydent Krytyczny	%						
Incydent Średni	%						
Incydent Niski	%						
Wniosek o usługę	%						
Reklamacje	%						

ZGŁOSZENIA NIEESKALOWANE (ROZWIĄZYWANE W PIERWSZYM KONTAKCIE):

Liczba zgłoszeń zamkniętych	nieeskalowanych	Liczba zgłoszeń nieeskalowanych zamkniętych z	przekroczonym terminem realizacji

POZIOM DOTRZYMANIA TERMINÓW ROZWIĄZAŃ (WTR) – INFORMACJA DODATKOWE:

Priorytet	Liczba niezamkniętych zgłoszeń eskalowanych	Liczba zgłoszeń eskalowanych	
		niezamkniętych rozwiązanych	- niezamkniętych z przekroczonym czasem realizacji

Incydent Krytyczny			
Incydent Średni			
Incydent Niski			
Prośba o usługę			
Reklamacje			

ŚREDNI CZAS REALIZACJI ZGŁOSZEŃ (LICZONY DLA ZGŁOSZEŃ ZAMKNIĘTYCH W MIESIĄCU SPRAWOZDAWCZYM):

Priorytet	Liczba zgłoszeń zamkniętych	Średni czas realizacji (w godzinach)	Podjęte działania naprawcze (plan naprawy)
Incydent Krytyczny			
Incydent Średni			
Incydent Niski			
Prośba o usługę			
Reklamacje			

Raport sporządził:	Raport otrzymał:
(data i podpis)	(data i podpis)

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA