

Realizacja Załącznika nr 5 do Porozumienia TP - UKE z dnia 22.10.2009

Miesiąc sprawozdawczy: Listopad 2009

Wartość wskaźników
dla Rynku

Raport KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	bd
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	80,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	bd
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	100,00%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	52,94%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLO	97,89%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	65,93%
KPI 8b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	93,96%
KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury	100,00%
KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC	100,00%
KPI 11 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie ROI	99,87%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLO	95,24%
KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	bd
KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	bd
KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)	bd
KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,89%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	bd
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	bd
KPI 18 - Terminowość fakturowania	99,72%
KPI 19 - Terminowość dostarczenia usługi głosowej (przejsie abonent na WLR do Operatora Alternatywnego)	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejsie abonent na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,36%
KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%
KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):	1,25
KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	96,61%
KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,28
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,22
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	8,47%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,21%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	29,33%
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	97,34%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h	74,81%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 50h	90,94%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)	99,81%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	96,00%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	95,20%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	83,67%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	91,33%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24h	78,36%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 48h	92,94%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 72h	96,42%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	84,05%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	bd
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	bd
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	bd
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	bd
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	bd
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	bd
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	29,41%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	bd
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysięciowych w FPSS	100,00%
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU	bd
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	100,00%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	97,21%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	bd
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	15,10%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	18,71%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	24,24

bd - brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wyciszalny w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2009-12-24

Wszelkie uwagi do KPI proszę zgłaszać na skrytkę funkcyjną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

W listopadzie 2009r, w przypadku tego wskaźnika wystąpił niewielki wolumen zdarzeń.

W jednym przypadku wystąpiło niewielkie opóźnienie w udzieleniu odpowiedzi na wniosek, co przy wspomnianym wolumenie zdeterminowało wykonanie KPI na poziomie 80%.

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Terminowość 100%

KPI 5 - Jakość fakturowania

Terminowość 100%

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_06a - Poziom wskaźnika: 52,94%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.

KPI_06b - Poziom wskaźnika wynosi 100%, gdy jest wyliczony w oparciu o terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

97,89% - wartość wskaźnika wynika z opóźnienia kilku sztuk zamówień z puli kilkuset złożonych zamówień. Opóźnienie wynikało ze zwiększonej o 50% ilości zamówień przesłanych przez jednego Operatora.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8a - 65,93% - wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej.

KPI 8b - TP udziela odpowiedzi Operatorom zgodnie z terminami określonymi w umowach zawieranych w oparciu o obowiązującą Ofertę Ramową na dzień podpisywania umowy. Wskaźnik ten liczony według terminów zawartych w Umowach z Operatorami wynosi - 93,96%

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 10 - Terminowość udzielenie odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienie ROI

Terminowość 99,87%.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 95,24%.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wskaźnik wykazuje pozytywną stabilną tendencję. Terminowość utrzymuje się na wysokim poziomie zarówno dla wartości ogólnej dla rynku jak i dla wyniku minimalnego, który dla jednego z operatorów wyniósł 99,15% (różnica pomiędzy wartością max dla wskaźnika, a osiągniętą wartością min to zaledwie - 0,85 %)

KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Terminowość 99,72%.

KPI 19 - Terminowość dostarczenia usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik systematycznie utrzymuje się na bardzo wysokim maksymalnym poziomie.

KPI 20 - Sprawność dostarczenia usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik utrzymuje się na wysokim poziomie nie wykazując żadnych niepokojących tendencji zarówno dla wartości min ,która w miesiącu listopadzie wyniosła 97,05 % dla jednego z operatorów jak i dla wartości total 99,36% (różnica pomiędzy wartością min a max wynosi dla wskaźnika w miesiącu listopadzie - 2,95 %)

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Terminowość 100%

KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia o wartości 0,8 uszkodzenia na 100 linii nie został zrealizowany. - wynik wskaźnika przekroczonego nieznacznie o 0,45 uszkodzenia na 100 linii. Wskaźnik obejmuje zgłoszenia przesłane do TP S.A. przez OA w ramach procesu uszkodzeniowego uzane według katalogu przyczyn za zasadne, natomiast rozpatrując cały wolumen zdarzeń uszkodzeniowych jaki trafia do TP należy dodać, iż uszkodzenia z kategorii zasadne stanowią jedynie 69,81% wszystkich zrealizowanych w listopadzie zgłoszeń uszkodzeń WLR .

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczenia usługi BSA wyznaczaną przez pryzmat zasadnych interwencji technicznych. Według obserwacji TP S.A nastąpiła poprawa jakości dostarczania BSA w stosunku do poprzednich okresów.

KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)

Poziom referencyjny wskaźnika został osiągnięty w miesiącu listopadzie. Zgłoszenia zasadne stanowiły ok. 44% wszystkich zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych BSA zakończonych w listopadzie 2009. Według obserwacji własnych TP S.A wskaźnik w poprzednim okresie utrzymywał się na podobnym akceptowalnym poziomie.

KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)

Terminowość 100%

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wskaźnika w miesiącu listopadzie został osiągnięty. Zgłoszenia zasadne stanowiły ok. 24% wszystkich zgłoszeń uszkodzeń LLU zakończonych w listopadzie 2009.

KPI 27a,b,c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR, BSA, LLU

Wskaźnik dotyczy obserwacji jakości pracy poszczególnych OA w zakresie poprawności formalnej przekazywanych do TP S.A zamówień i oświadczeń.

Wskaźnik został wprowadzony w celu obniżenia przyczyn mających największy wpływ na liczbę odrzucanych na etapie weryfikacji formalnej zamówień w celu ich wzajemnej eliminacji . Nie jest wskaźnikiem rozliczeniowym.

Wskaźnik 27a - WLR według obserwacji TP S.A utrzymuje się na poziomie zbliżonym do poprzedniego okresu.

Wskaźnik 27b - BSA również utrzymuje się na poziomie zbliżonym do poprzedniego okresu.

Wskaźnik 27c - LLU obejmuje zarówno zamówienia na LLU jak i zamówienia realizowane przez TP S.A w ramach procesu MPM (Model Przejść Międzyoperatorskich). Wysoki poziom odrzutów jest spowodowany dużą ilością zamówień zweryfikowanych negatywnie w ramach procesu MPM. Największy wpływ na wskaźnik mają zamówienia negatywnie zweryfikowane z powodu kilkakrotnego wpływu zamówienia na ten sam numer, braku lub błędnego numeru identyfikacji łącza (telefonu bądź ID) oraz weryfikacja negatywna przez system np. z powodu przekroczenia daty wymaganej na zamówieniu wynikającej z Modelu Przejść Międzyoperatorskich

KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie powyżej 97 %.

KPI 29a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h, 50h

KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)

Komentarze do KPI

KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)

KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

KPI 35a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24/48/72h

KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA

Wskaźnik obok działań zależnych od TP S.A w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi przez aplikację udostępnioną (Check). Z analizy TP S.A wynika, że mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na poziom odrzutów technicznych.

KPI 37 - Terminowość realizacji KK

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 39 - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

Komentarze do KPI

KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).

Terminowość 100%

KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łączy Abonenckie (LLU).

W miesiącu listopadzie po raz pierwszy nastąpiło przesłanie do realizacji przez TP S.A zamówień dotyczących wykonania wywiadu technicznego fakultatywnego dla usługi LLU. W związku z bardzo małą liczbą zdarzeń oraz problemami z obiegiem zamówień w systemach teleinformatycznych, które spowodowały opóźnienia w realizacji zamówień wynik wskaźnika jest bardzo niski.

KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego

Terminowość 100%

W okresie siedmiu dni kalendarzowych od przekazania wyniku wywiadu technicznego fakultatywnego LLU (tylko takie wystąpiły) nie wpłynęło żadne zamówienie dotyczące realizacji usługi związane z wywiadem w związku z tym nie ma podstaw do stwierdzenia, iż wyniki wywiadów byłyby błędne gdyby na ich podstawie doszło do realizacji zamówienia zatem jakość wywiadów osiągnęła max wartość.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Terminowość 100%

KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI

Zgodnie z zawartym Porozumieniem z dnia 22 października 2009 pomiędzy Telekomunikacją Polską i Urzędem Komunikacji Elektronicznej ISI (Interfejs Systemu Informatycznego) zostanie uruchomiony 31 marca 2010 roku. Wskaźnik będzie wyliczany od 1 kwietnia 2010.

Podstawa: Załącznik nr 10 do Porozumienia - Terminarz realizacji postanowień Porozumienia

KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysięciowych w FPSS

Terminowość 100%

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązek w PDU

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Terminowość 100%

KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

Komentarze do KPI

KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie. Wskaźnik zawiera dane odnośnie realizacji zamówień NDS dla wszystkich OA na rynku w tym TP S.A.

KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi WLR w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow dla usług głosowych.

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi BSA w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow usług szerokopasmowych.

KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada)