

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

Miesiąc sprawozdawczy: Grudzień 2009

Wartość wskaźników
dla Rynku

Raport KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	bd
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	100,00%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,98%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	75,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	89,29%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLO	99,00%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	80,90%
KPI 8b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	99,25%
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 zapytanie ROI	99,88%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLO	88,89%
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)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,83%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	100,00%
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)	99,73%
KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%
KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):	1,28
KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	96,36%
KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,41
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,39
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,92%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,76%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	21,77%
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	96,42%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h	81,51%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 50h	95,09%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	98,66%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	99,31%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	99,54%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	91,45%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24h	83,03%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 48h	95,52%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 72h	98,06%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	79,59%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
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)	68,18%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	83,33%
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)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	88,89%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	bd
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	bd
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	99,14%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	15,90%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	19,18%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	21,84

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

Data sporządzenia raportu: 2010-01-25

Wszelkie uwagi do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę 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

Terminowość 100%

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Terminowość 100%

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Terminowość 100%

KPI 5 - Jakość fakturowania

Terminowość 99,98%

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_06a - Poziom wskaźnika: 75%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wzrost poziomu wskaźnika w stosunku do listopada 2009 o 12,06 pp.

KPI_06b - Poziom wskaźnika wynosi 89%, 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.

Różnica poziomu wykonania wskaźnika w stosunku do listopada 2009 jest wynikiem incydentalnych opóźnień terminów udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe w korelacji z liczbą reklamacji, które zostały złożone przez Operatorów.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Terminowość 99% (poprzedni m-c 97,89%) - przekroczenie terminów w kilku przypadkach wynosiły 1 DR.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8a - Terminowość 80,9% - wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej. W stosunku do poprzedniego m-ca, mimo znacząco zwiększonego wolumenu spraw, wartość wskaźnika wzrosła (listopad 65,93%).

KPI 8b - TP udziela odpowiedzi OA 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 OA w m-cu grudniu wyniósł 99,25%.

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 zapytanie ROI

Terminowość 99,88% (poprzedni m-c 99,87 %). Na wynik składa się przekroczenie terminu odpowiedzi dla 1 reasumpcji zapytania.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 88,89% wynika ze zwiększonego znacząco wolumenu zamówień. Przekroczenie terminów dotyczy 6 spraw (z czego w wypadku 2 spraw przekroczenie dotyczyło opóźnień wynikających z pracy operatora pocztowego).

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)

Terminowość 100%

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 kilku z operatorów wyniósł 100%.

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

Terminowość 100%

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 100%

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Terminowość 99,72%.

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

Terminowość 100%

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

Terminowość 99,73%

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 0,48 uszkodzenia na 100 linii. Wskaźnik obejmuje wszystkie zgłoszenia przesłane do TP S.A przez OA w ramach procesu uszkodzeniowego uzane według katalogu przyczyn za zasadne. Natomiast rozpatrując cały wolumen zdarzeń jaki trafia do TP S.A przez proces uszkodzeniowy należy dodać, iż uszkodzenia z kategorii zasadne stanowią 70,07% wszystkich zrealizowanych w grudniu tego typu spraw.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

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

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

Poziom referencyjny wskaźnika został osiągnięty w miesiącu grudniu z rezerwą 0,29. Zgłoszenia zasadne stanowiły ok. 45% wszystkich zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych BSA zakończonych w grudniu 2009.

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

Terminowość 100%

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wskaźnika został osiągnięty w miesiącu grudniu z rezerwą ponad 1,6. Zgłoszenia zasadne stanowiły ok. 23% wszystkich zgłoszeń uszkodzeń LLU zakończonych w grudniu 2009.

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

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

Wskaźnik 27b - BSA według obserwacji TP S.A 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 Międzyoperatorских).

Największy wpływ na wskaźnik mają zamówienia negatywnie zweryfikowane z powodu procesowania zamówienia rezygnacji z usługi na danym ID łącza, a także zamówienia, które zawierały błąd w formacie numeru telefonu/identyfikatora usługi szerokopasmowej

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

Poziom wskaźnika obniżył się o wartość 0,92% w porównaniu do miesiąca poprzedniego. Na obniżenie wskaźnika znaczący wpływ miały zakłócenia w komunikacji pomiędzy systemami informatycznymi TP S.A. powstałe po pracach planowych, a mające znaczący wpływ na prawidłowość realizacji zamówień.

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

Wynik terminowości w grudniu 2009 dla obu wskaźników wzrósł w porównaniu do poprzedniego miesiąca odpowiednio o 6,7p.p. dla 23H i o 4,1p.p. dla 50H. Negatywny wpływ na realizację wskaźników w grudniu miał okres świąteczny 25-27.12.2009, w którym duża ilość uszkodzeń została przeterminowana ze względu na wydłużony czas procesowania uszkodzeń przez służby techniczne.

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

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

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

Terminowość 98,66%

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

Terminowość 99,31%

Wzrost wskaźnika w stosunku do listopada 09 - wprowadzenie nowych scenariuszy szumowych dla poszczególnych kategorii usług umożliwiło uzyskanie znacznie lepszych wyników trafień.

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

Terminowość 99,54%

Wzrost wskaźnika w stosunku do listopada 09 - wprowadzenie nowych scenariuszy szumowych dla poszczególnych kategorii usług umożliwiło uzyskanie znacznie lepszych wyników trafień.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

W miesiącu grudniu odnotowano nieznaczny, około 0,1 p.p. wzrost wartości wskaźnika jakości dostarczania Neostrady w porównaniu do listopada. Stan taki miał miejsce pomimo zwiększonej liczby nowych instalacji usługi w odniesieniu do poprzedniego miesiąca oraz utrudnień związanych z warunkami atmosferycznymi (związanymi z obfitymi opadami śniegu) i co za tym idzie zwiększoną liczbą uszkodzeń.

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

Wyniki w grudniu 2009 dla wszystkich wskaźników usług internetowych (Neostrada) znacząco wzrosły w porównaniu do poprzedniego miesiąca i były wyższe odpowiednio o 4,7 p.p. dla 24H; o 2,6 p.p. dla 48H i o 1,6 p.p. dla 72H. Negatywny wpływ na realizację wskaźników w grudniu miał okres świąteczny 25-27.12.2009, w którym duża ilość uszkodzeń została przeterminowana ze względu na wydłużony czas procesowania uszkodzeń przez służby techniczne.

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 i jednocześnie nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Terminowość 100%

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

Brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w danym miesiącu.

KPI 39a,b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów

Terminowość 68,18% (w poprzednim m-cu brak spraw kwalifikujących się do wskaźnika) - wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej.

KPI 39b - TP realizuje zamówienia na splittyry 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 Ramowych z OA w m-cu grudniu wyniósł 83,33 %.

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

Brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny 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).

Terminowość 100%

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 do operatorów wpłynęło jedno zamówienie pomimo negatywnego wywiadu fakultatywnego. Podczas realizacji informacje otrzymane podczas wywiadu fakultatywnego uzyskały odzwierciedlenie podczas realizacji zamówienia, które zostało zakończone negatywnie z powodu braku możliwości technicznych. Jakość danych przekazanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego osiągnęła 100%

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Terminowość 88,89%. Wskaźnik ten jest wyliczany wg obowiązującej Oferty Ramowej (OR) i jego wysokość wynika przede wszystkim ze zwiększenia wolumenu spraw w tym miesiącu raportowym.

Wskaźnik terminowości wyliczony w oparciu o obowiązujące umowy wynosi 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 Międzysieciowych w LPSS lub FPSS

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

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych.

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 ustanowienia preselekcji dla wszystkich OA na rynku w tym TP S.A.

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

Terminowość 100%

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)

Pomimo zwiększonej liczby zleceń instalacji Neostrady w porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano znaczne skrócenie średniego czasu realizacji zleceń - o około 2,5 godziny. Tym samym w grudniu, czas ten zbliżył się ponownie do wyników osiągniętych w miesiącach poprzedzających miesiąc listopad, w którym to miało miejsce wyłączenie systemów transakcyjnych TP ze względu na zaplanowane prace utrzymaniowe (podczas których nie obsługiwano zleceń w systemach) znacznie wpływające na wzrost wartości opisywanego wskaźnika.