

Począwszy od Raportu KPI za marzec 2010 zmieniamy wygląd raportu i do już istniejących 55 KPI dodajemy 8 nowych wskaźników. Definicje n/w wskaźników zostały uzgodnione wspólnie z Urzędem Komunikacji Elektronicznej.

Z poważaniem,

Telekomunikacja Polska

Zespół Raportowania KPI

23 kwietnia 2010

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
56	Terminowość naprawy i informacji o uszkodzeniach dla usług głosowych (WLR)	<p>Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR obsłużonych do 23 lub do 50 h, wraz z informacją o naprawie w stosunku do ogólnej liczby obsłużonych zgłoszeń uszkodzeń WLR w miesięcznym okresie raportowym. Z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej.</p> <p>Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <p>A) Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy.</p> <p>Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.</p> <p>B) W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>A - liczba wszystkich zgłoszeń o uszkodzeniu WLR, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, dla których data zakończenia przypada na miesiąc raportowy obsłużonych do 23h lub do 50h(z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej dewastacją, kradzieżami,)</p> <p>gdzie jako:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) początek naliczania czasu obsługi uszkodzenia przyjmuje się czas wpływu zgłoszenia do TP od Operatora Alternatywnego, 2) jako koniec naliczania czasu dla obsługi zgłoszenia przyjmuje się moment odesłania odpowiedzi przez TP do Operatora Alternatywnego z informacją o: <ul style="list-style-type: none"> a. pozytywnej naprawie lub informacją o braku uszkodzenia, b. odesłania informacji o braku abonenta w lokalu w wyznaczonym terminie i pozytywnej weryfikacji łącza do ostatniego możliwego punktu na sieci <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie.</p> <p>B – Całkowita liczba zgłoszeń uszkodzeń na usłudze WLR, zarówno zasadnych jak i niezasadnych z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej oraz dewastacją, kradzieżami, dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy.</p>	23/50 h.	

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
57	Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA)	<p>Jest to średnio miesięczny czas realizacji zamówienia BSA rozumiany jako suma czasów dla zrealizowanych zamówień jakie mijają od momentu otrzymania zamówienia na nową usługę BSA przez Służby techniczne TP do przesłania komunikatu RTP zawierającego parametry linii dla Operatorów Korzystających. Wskaźnik dotyczy zmiany Neostrady na BSA , dotyczy założenia nowej Usługi BSA na usłudze głosowej (nie dotyczy naked BSA)</p> $P = \frac{\sum_n (An - Bn)}{N}$	<p>Wartość P – średni czas realizacji zamówień na usługę BSA</p> <p>An - data przesłania komunikatu RTP dla n-tego zamówienia</p> <p>Bn – data otrzymania zamówienia przez służby technicznych TP dla konkretnego OA</p> <p>N – liczba zamówień, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna w okresie n</p>		

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
58	Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zgłoszenia na usługę BSA, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja techniczna do ogólnej liczby zamówień (takich dla których TP przesłało odpowiedź) z danego miesiąca pomniejszonych o zgłoszenia odrzucone na etapie weryfikacji formalnej</p> $P = \left(1 - \frac{A}{B}\right) \cdot 100\%$	<p>P – Wskaźnik sprawności weryfikacji technicznej BSA w % A – liczba odrzutów technicznych NWT (wszystkie kody) dla usługi BSA z danego miesiąca z wyłączeniem zamówień, dla których nie została dokonana pozytywna weryfikacja w aplikacji sprawdzającej udostępnionej przez TP oraz zamówień z wynikiem „brak danych”, odesłanych w miesiącu raportowym</p> <p>B – Całkowita liczba odpowiedzi dotyczących możliwości bądź braku możliwości technicznej realizacji zamówienia (po pozytywnym etapie weryfikacji formalnej) z wyłączeniem zamówień, dla których nie została dokonana pozytywna weryfikacja w aplikacji sprawdzającej udostępnionej przez TP, oraz zamówień z wynikiem „brak danych”, odesłanych w miesiącu raportowym</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
59	Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę BSA zrealizowane skutecznie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych przez operatorów alternatywnych, z wyłączeniem zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem wskazującym na problem po stronie operatora alternatywnego oraz zamówień, które nie zostały zweryfikowane w aplikacji Check lub zostały zweryfikowane a wynik weryfikacji był negatywny lub wskazywał na możliwość realizacji na niższej prędkości niż ta na którą złożono zamówienie i zamówień na łączu nieaktywnym.</p> $SPS = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość SPS – Wskaźnik sprawności realizacji procesu BSA w %</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę BSA, złożonych w okresie n, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem z listy, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę BSA, złożonych w okresie n, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy , zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p>	Brak,	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
60	Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	<p>Do wyczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę BSA o najwyższej przepustowości zrealizowane skutecznie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych przez operatorów alternatywnych, z wyłączeniem zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem wskazującym na problem po stronie operatora alternatywnego oraz zamówień, które nie zostały zweryfikowane w aplikacji Check lub zostały zweryfikowane a weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie i zamówień na łączu nieaktywnym</p> $SPS = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość SPS – Wskaźnik sprawności realizacji procesu BSA w %</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę BSA o najwyższej przepustowości, złożonych w okresie n, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem z listy, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę BSA o najwyższej przepustowości, złożonych w okresie n, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy , zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p>	Brak/100%	

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
61	Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72	<p>Liczba zgłoszeń uszkodzeń BSA obsłużonych do 24/48/72h, wraz z wysłaniem informacji o naprawie w stosunku do ogólnej liczby obsłużonych zgłoszeń uszkodzeń BSA w miesięcznym okresie raportowym.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <p>A) Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy. Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.</p> <p>B) W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - liczba wszystkich zgłoszeń o uszkodzeniu BSA, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, dla których data zakończenia przypada na miesiąc raportowy, obsłużonych do 24/48/72 h z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej, dewastacjami , kradzieżami . Za początek naliczania czasu obsługi uszkodzenia przyjmuje się czas wpływu zgłoszenia do TP od Operatora Alternatywnego, Jako koniec naliczania czasu dla obsługi zgłoszenia przyjmuje się moment odesłania odpowiedzi przez TP do Operatora Alternatywnego z informacją o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pozytywnej naprawie lub informacją o sposobie rozwiązania zgodnie z MWD, - odesłania informacji o braku abonenta w lokalu w wyznaczonym terminie i pozytywnej weryfikacji łącza do ostatniego możliwego punktu na sieci. <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – Całkowita liczba zgłoszeń uszkodzeń na usłudze BSA, zarówno zasadnych jak i niezasadnych dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy. Z wyłączeniem siły wyższej ,dewastacji i kradzieży</p>	<p>Usunięcie Awarii: najbliższy możliwy termin, nie dłuższy niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny za wyjątkiem wystąpienia Siły Wyższej uniemożliwiającej wykonanie naprawy..</p>	

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
62	Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	<p>Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń zasadnych zrealizowanych od początku do końca okresu sprawozdawczego na liniach POTS i ISDN, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń POTS i ISDN związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia: chodzi o sytuację, kiedy uszkodzenie zostało zgłoszone, a TP po podjęciu działań diagnostycznych określa, że uszkodzenie nie ma miejsca na zasobach TP</p> <p>B) Brakiem abonenta w lokalu – Są to zgłoszenia uszkodzenia, w których w trakcie usuwania uszkodzenia stwierdzamy konieczność dostępu do lokalu abonenta w celu naprawy uszkodzenia. Brak klienta w lokalu w terminie wskazanym uniemożliwia wykonanie czynności.</p> <p>C) Uszkodzeniem na zasobach klienta - dotyczy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uszkodzenia zakończenia abonenckiego będącego własnością abonenta końcowego lub będącego w konserwacji własnej abonenta (np. aparat telefoniczny, centralka) - uszkodzenia sieci wewnętrznej będącej własnością abonenta lub będącej w konserwacji własnej abonenta <p>D) Wystąpieniem siły wyższej Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy - Katastrofy naturalne np. wyładowania 	<p>Wartość L – ilość zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii POTS i ISDN</p> <p>Wartość A – Liczba zgłoszeń związanych z uszkodzeniami zasadnymi (POTS/ISDN) rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako uszkodzenie niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu w umówionym terminie.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtarzane dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – średnia ilość dostępów (POTS/ISDN) w badanym okresie. Średnia ilość aktywnych dostępów liczona jest jako średnia arytmetyczna z początku i końca okresu sprawozdawczego dzielona przez 2.</p>	brak	nie dotyczy

atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.
- W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP -dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.

Okresem sprawozdawczym jest miesiąc.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
63	Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)	<p>Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych zasadnych, zrealizowanych od początku do końca okresu sprawozdawczego na liniach Neostrada, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń Neostrada związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia: chodzi o sytuację kiedy uszkodzenie zostało zgłoszone, a TP po podjęciu działań diagnostycznych określa, że uszkodzenie nie ma miejsca na zasobach TP.</p> <p>B) Brakiem abonenta w lokalu – Są to zgłoszenia uszkodzenia, w których w trakcie usuwania uszkodzenia stwierdzamy konieczność dostępu do lokalu abonenta w celu usunięcia uszkodzenia, a brak abonenta w terminie wskazanym uniemożliwia dokonanie naprawy.</p> <p>C) Uszkodzeniem na zasobach klienta - dotyczy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uszkodzenia zakończenia abonenckiego będącego własnością lub w konserwacji własnej abonenta TP (modem, router, błędna instalacja „filtrów szerokopasmowych „ lub ich brak), - uszkodzenia sieci wewnętrznej będącej własnością abonenta lub będące w konserwacji własnej abonenta - błędna konfiguracja modemu lub komputera abonenta <p>D) Wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy. Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych 	<p>Wartość L – ilość zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii Neostrada</p> <p>Wartość U – Liczba zgłoszeń związanych z uszkodzeniami usługi Neostrada zasadnymi, rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako uszkodzenia niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość I – Liczba zgłoszeń związanych z interwencjami technicznymi usługi Neostrada zasadnymi, rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako interwencje niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu oraz awarii masowej.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia interwencji technicznych usługi Neostrada, związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – średnia ilość dostępów Neostrada w badanym okresie. Średnia ilość aktywnych dostępów liczona jest jako średnia arytmetyczna z początku i końca okresu sprawozdawczego dzielona przez 2.</p>	brak	Nie dotyczy

	<p>przyczyn atmosferycznych. - W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.</p> <p>Dla interwencji technicznych usługi Neostrada jako niezasadne uznajemy zgłoszenia związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia (jak dla uszkodzeń), B) Brakiem abonenta w lokalu (jak dla uszkodzeń), C) Uszkodzeniem na zasobach klienta (jak dla uszkodzeń), D) Wystąpieniem siły wyższej (jak dla uszkodzeń). E) Awarie Masowe</p> <p>Okresem sprawozdawczym jest miesiąc.</p> $L = \frac{U + I}{B} \cdot 100$			
--	--	--	--	--